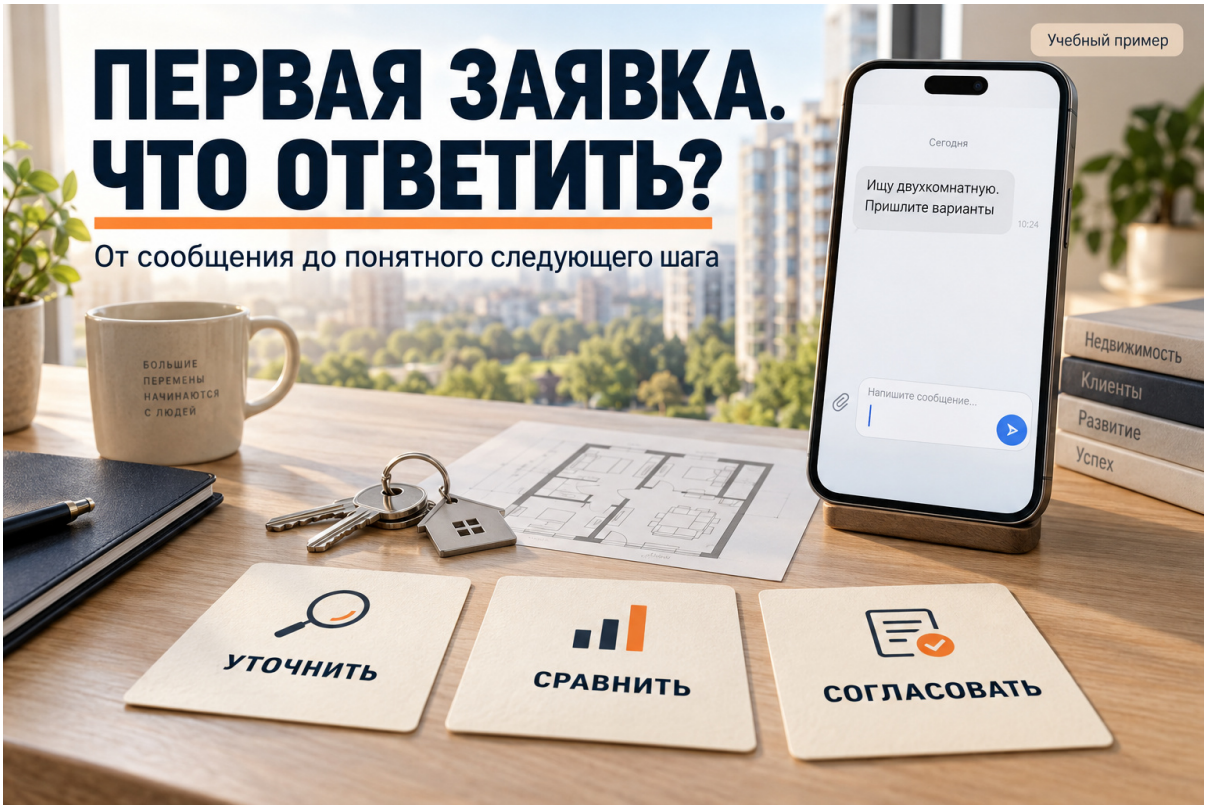
От обращения до результата: маршрут агента и карта контроля

Превратите короткий запрос покупателя в точную карточку, небольшой полезный результат и понятное продолжение.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный пример Юлии, вопросы первого разговора, форма сравнения, проверка с наставником и сообщения для разных ответов клиента. Чек-лист — перед отправкой подборки.

Новый инструмент Нейросистемы риелтора. Юлия, агент Илья и варианты жилья вымышлены. Маршрут не воспроизводит программу Алексея Громика.

Юлия: короткий запрос и открытые вопросы

Новичок сразу отправляет ссылки на объекты, хотя задача, важные условия и способ дальнейшего обсуждения ещё не выяснены.

Поле	Что известно	Что не нужно додумывать
Источник	Материал о сравнении квартир	Готовность к договору
Запрос	Двухкомнатная, новостройка, парк	Состав семьи
Назначение	Для собственного проживания	Способ покупки
Продолжение	Ещё не согласовано	Назначенную встречу

Подготовьте исходные данные

• Сохраните исходную просьбу, источник и способ обращения. Отделите сообщённое от неизвестного.

• Уточните задачу покупки и смысл важных пожеланий. Разведите обязательное, желательное и открытые вопросы.

• Подготовьте небольшой результат по согласованной задаче и обозначьте, какие сведения требуют подтверждения.

• Согласуйте с наставником границы своей работы, способ проверки фактов и порядок последующего контакта.

Контекст, задача и точная карточка

1. Примите запрос в его контексте

Ответьте на обращение и объясните, зачем нужны уточнения. Сохраните исходный текст и источник.

Готово: Клиент понимает продолжение, запрос не искажён.

Не делайте так: Приписать готовность к покупке по одной фразе.

2. Выясните задачу и ограничения

Спросите, для чего выбирают жильё и что важно сохранить. Уточните пожелания по цене, сроку и способу покупки без обещания неизвестных условий.

Готово: Есть конкретные критерии и открытые вопросы.

Не делайте так: Считать пожелание подтверждённой возможностью.

3. Сверьте короткую карточку

Разделите обязательное, желательное и неизвестное. Повторите смысл клиенту и учтите исправления.

Готово: Обе стороны одинаково понимают запрос.

Не делайте так: Заполнить поля за человека ради полноты.

Что нужно получить перед продолжением

Сравнение, продолжение и контроль

4. Подготовьте и проверьте сравнение

Выберите небольшой объём по задаче. Укажите сведения, источники и неизвестное; покажите наставнику черновик.

Готово: Понятно, почему предложены эти варианты.

Не делайте так: Заменить проверку пачкой ссылок.

5. Объясните материал и предложите шаг

Коротко напишите, что сравнили и что надо уточнить. Предложите цель следующего разговора, затем формат и время.

Готово: Предложение отделено от подтверждения.

Не делайте так: Считать отправку файла назначенной встречей.

6. Обновите состояние по ответу

Запишите результат, паузу или отсутствие ответа. Проверьте доставку обещанного и действуйте в пределах договорённостей.

Готово: Есть честный статус и своё следующее действие.

Не делайте так: Объяснять молчание придуманной причиной.

Что проверить после выполнения

Как пожелание становится критерием

Юлия и Илья вымышлены. Покупатель выбирает жильё для себя и хочет гулять пешком; все параметры объектов ниже учебные и без рыночных обещаний.

Сведения Юлии	Как записать	Как использовать
Хочу парк рядом	Нужна ежедневная пешая прогулка	Уточнить доступ и путь
Этаж можно обсудить	Желательное условие	Не исключать заранее
Срок пока не решила	Открытый вопрос	Не назначать дату покупки
Пришлите сравнение	Просьба о материале	Объяснить состав и продолжение

Парк на картинке не подтверждает удобный пеший путь. Таблица должна показывать данные и вопросы, а не объявлять объект подходящим без проверки.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Семья с ребёнком, готова покупать	Состав семьи не сообщён; запрос о двухкомнатной, условия покупки уточняются.
Подборка отправлена — встреча назначена	Сравнение отправлено; предложение обсудить его пока не подтверждено.

Выберите действие по ситуации

Ответ / состояние	Действие агента	Что записать
Готов обсудить	Согласовать цель и окно	Подтверждённые условия
Хочет посмотреть сам	Уточнить допустимое продолжение	Предложение и ответ
Просит паузу	Сохранить границу	Пауза и договорённость
Не отвечает	Проверить обещанное и порядок контакта	Факт отсутствия ответа

Уточните перед решением

1. Какая задача объясняет выбор каждого варианта?
2. Какие сведения подтверждены, а какие ещё нужно проверить?
3. Что клиенту предлагается сделать после открытия материала?

18 проверок первого обращения

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Первое уточнение

- [ ] **Источник.** Сохранён. Если нет: запишите контекст.
- [ ] **Просьба.** Передана точно. Если нет: сверьте исходник.
- [ ] **Назначение покупки.** Выяснено. Если нет: задайте вопрос.
- [ ] **Критерий.** Понятен по смыслу. Если нет: раскройте пожелание.
- [ ] **Ограничения.** Отделены от желаний. Если нет: разведите группы.
- [ ] **Неизвестное.** Явно отмечено. Если нет: не заполняйте догадкой.

Подготовка материала

- [ ] **Объём.** Удобен для обсуждения. Если нет: сократите лишнее.
- [ ] **Варианты.** Связаны с задачей. Если нет: объясните выбор.
- [ ] **Источники.** Указаны. Если нет: добавьте основание.
- [ ] **Проверка.** Не подменена обещанием. Если нет: уточните статус.
- [ ] **Наставник.** Видит спорные места. Если нет: сформулируйте вопрос.
- [ ] **Границы услуги.** Понятны. Если нет: объясните этап.

Отправка и продолжение

- [ ] **Файл.** Открывается. Если нет: проверьте ссылку.
- [ ] **Пояснение.** Говорит о пользе. Если нет: добавьте что сравнили.
- [ ] **Шаг.** Имеет цель. Если нет: назовите результат.
- [ ] **Время.** Статус точный. Если нет: отделите предложение.
- [ ] **Ответ.** Учтён без домыслов. Если нет: обновите карточку.
- [ ] **Контроль.** Назначен агенту. Если нет: запишите действие.

Карточка запроса покупателя

Сначала сохраните смысл запроса. Отсутствие сведений — вопрос, а не разрешение придумать бюджет, состав семьи или готовность к покупке.

Код задачи: _____ Дата: _____

Исходная просьба	Подтверждено	Уточнить	Как влияет на действие

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Карта результата и продолжения

Предложенное время и подтверждённая встреча — разные состояния. Рядом с изменяемыми сведениями сохраняйте дату и основание.

Результат для клиента	Что проверено	Что открыто	Следующий шаг / статус

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Просьба стала готовностью. Верните точный статус..

Параметры придуманы. Оставьте вопрос..

Подборка без критериев. Объясните связь с задачей..

Нет ответа = согласие. Такой вывод неверен..

Обещана полная проверка. Уточните реальный этап..

Согласуйте следующий шаг

Как объяснить первый этап клиенту

«Сначала уточним задачу, затем подготовим небольшой понятный результат. В нём отделим проверенные сведения от вопросов и договоримся, как его обсудить».

Первое действие после чтения

Заполните карточку одного учебного обращения и подготовьте сравнение по одному важному критерию. Покажите наставнику спорные строки до отправки.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Заявки есть, а продолжение теряется?

Пройдите диагностическую карту для риелторов и разберите свой путь от обращения до материала и следующего разговора. Выберите действие, которое можно улучшить на ближайшем запросе.

Проверить путь своего обращения →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

REALTY CLUB: программа PROMETOD, наставник Алексей Громик и тема профессиональной ценности для клиента

Заполненная карточка Юлии

Учебные сведения для тренировки первого обращения. Контактные данные и реальные объекты не используются.

Поле	Запись	Состояние
Источник	Статья о сравнении двухкомнатных	Известно
Тип жилья	Двухкомнатная в новостройке	Сообщено
Задача	Жить самой и гулять пешком	Уточнено
Район	Ещё выбирает	Открыто
Этаж	Готова обсуждать	Желание
Срок / способ покупки	Требуют уточнения	Не подтверждено

Вопросы первого разговора

Для чего выбираете? Что обязательно должно измениться после переезда? Что означает парк рядом в обычный день? Какие условия уже определены, а какие пока открыты?

Сверка смысла

«Правильно понял: выбираете для себя, важно гулять рядом пешком; этаж можем обсудить, срок ещё уточняете?» Исправления клиента обновляют запись.

Статус после отправки

Сравнение направлено, ответ о продолжении ожидается. Это не назначенная встреча и не подтверждение готовности к покупке.

Небольшое сравнение и проверка наставника

Сравнение отвечает задаче ежедневных прогулок. Ни один вариант пока не объявлен лучшим.

Критерий	Вариант А	Вариант Б
Что дано	Обозначена зелёная зона	Описан путь
Что неизвестно	Доступ и пеший маршрут	Удобство для Юлии
Источник	Учебное описание	Учебное описание
Что проверить	Реальный проход и условия	Применимость пути

Пояснение выбора

Объекты рассматриваются из-за связи с задачей прогулок, но рекламное изображение не заменяет проверку пути. Нужные сведения ещё собираются.

Вопрос наставнику 1

Не добавил ли я неподтверждённое условие? Покажите исходник и строку, где есть сомнение.

Вопрос наставнику 2

Понятно ли, почему эти варианты относятся к задаче? Сопоставьте карточку запроса и критерии таблицы.

Вопрос наставнику 3

Где заканчивается мой текущий этап и кого подключить к следующему вопросу? Не называйте все условия сделки проверенными после первого сравнения.

Граница первого результата

Уточните клиенту состав текущей работы и что ещё требует согласования. Условия услуги оформляются по установленному порядку компании; таблица не заменяет их.

Сообщения и разные продолжения

Это новые учебные формулировки. Перед применением подставьте только реальные факты и выполнимые действия.

Первый ответ

«Здравствуйте. Чтобы варианты помогли сравнению, уточню задачу: для чего выбираете квартиру и что для вас означает парк рядом? Затем смогу показать, что сравнивать и что ещё проверить».

Отправка материала

«Сравнил два варианта по задаче пеших прогулок. Отметил известные сведения и открытые вопросы. Предлагаю сначала обсудить маршрут и срок, чтобы понять, что изучать дальше».

Готовность к разговору

Согласуйте, что хотите получить после обсуждения, затем предложите выполнимое окно. Пока клиент не подтвердил, сохраните статус предложения.

Просьба посмотреть самостоятельно

«Посмотрите в удобном темпе. Если захотите обсудить вопросы, выберем формат продолжения». Конкретный повторный контакт согласуется отдельно.

Нет ответа

Сначала проверьте доставку, доступность файла и соответствие запросу. Если продолжение допустимо, используйте предметный повод из материала. Не выдумывайте срочность или причину молчания.

Пауза или отказ

Обновите карточку по ответу клиента и соблюдайте обозначенную границу. Не заменяйте его решение автоматическим статусом «встреча назначена».

ИИ для черновика

Попросите модель разнести вымышленный запрос на подтверждённое, неизвестное и вопросы. Запретите добавлять условия покупки. Сверьте каждую запись перед использованием.