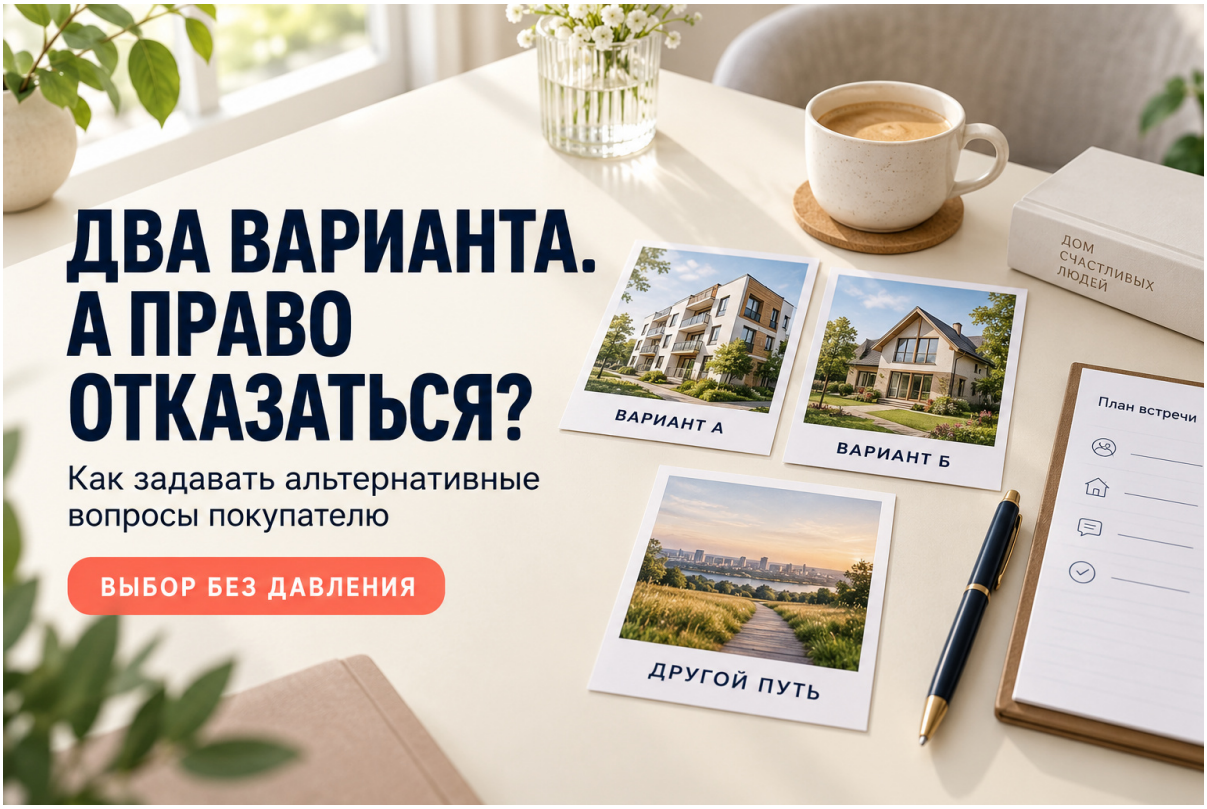
Выбор без давления: карта двух вариантов и права отказаться

Согласуйте реальный следующий шаг с покупателем, не подменяя выбор времени согласием на покупку.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Конструктор вопроса, карта подтверждённых вариантов, сценарии ответа вне пары, заполненный пример просмотра и два бланка для своей ситуации.

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Все ситуации учебные. Выбор контакта или просмотра не означает решение о покупке, платеже или договоре.

Сначала цель, потом два варианта

Нужно выбрать время, способ или порядок следующего действия, а вы хотите избежать давления и ложного согласия.

Основание	Два варианта	Открытый выход
Нужен повторный просмотр	Вторник 19:00 / четверг 19:30	Если не подходят, запросим другое
Нужны ответы о расходах	Звонок / сообщение	Можно вернуться позже
Нужна следующая проверка	Первый / второй объект	Можно продолжить поиск

Что нужно до ограниченного выбора

- Подтверждённая клиентом цель следующего шага.
- Два реально доступных варианта с понятными отличиями.
- Статус каждого варианта: подтверждён или только запрашивается.
- Нейтральная фраза, допускающая отказ и другое предложение.
- План ответа на «ни то ни другое».
- Поля записи цели, выбора, подтверждения и следующего действия.

Потребность, доступность и формулировка

1. Проверьте, нужен ли сам шаг

Сначала найдите в разговоре основание для действия. Клиент просил просмотр, разбор расходов или сравнение? Если нет, задайте открытый вопрос о том, что полезно выяснить сейчас. Интерес к фото не равен просьбе о встрече.

Готово: Цель названа или подтверждена покупателем.

Не делайте так: Предлагать место подписания, пока человек только изучает услугу.

2. Подготовьте реальные варианты

Выберите два различающихся способа, времени или порядка действий. Уточните доступ у тех, от кого он зависит. Если подтверждения нет, говорите «могу запросить», а не «записываю». Не создавайте фиктивный слот ради вопроса.

Готово: Для обоих вариантов известен статус доступности.

Не делайте так: Обещать показ без подтверждения собственника.

3. Сформулируйте равноправный выбор

Коротко объясните отличия, важные клиенту. Например, звонок позволяет сразу задать вопросы, а письменный список можно изучить позже. Не называйте один ответ умным, быстрым или выгодным без основания, а другой ошибочным.

Готово: Человек понимает, что выбирает и чем варианты отличаются.

Не делайте так: Спрашивать «дешевле или лучше» с заранее навязанной оценкой.

Какое решение я пока не вправе предполагать

Выход, подтверждение и запись

4. Добавьте настоящий выход

Разрешите предложить другой вариант, отложить или отказаться. Подготовьте спокойную реплику на такой ответ. Если отказ запускает спор или повторное продавливание, выход существует только на словах.

Готово: Ответ вне предложенной пары принимается без наказания и давления.

Не делайте так: Считать «ни один» поводом повторить ту же пару настойчивее.

5. Уточните объём согласия

Повторите только выбранное: цель, способ, дату и статус. Согласие посмотреть квартиру не переносите в согласие купить. Если выбранное время ещё нужно запросить, назовите ближайшее действие и срок обратной связи.

Готово: Обеим сторонам понятно, что согласовано и что пока открыто.

Не делайте так: Записывать «готов к сделке» после выбора интервала просмотра.

6. Сохраните результат разговора

В карточке отделите решение о шаге от предпочтения по его организации. Укажите неизвестное и кто подтверждает доступ. Если клиент отказался, не оставляйте автоматическое напоминание о якобы назначенной встрече.

Готово: Другой специалист сможет продолжить без ложного обещания.

Не делайте так: Использовать общий статус «заинтересован» вместо конкретной договорённости.

Мой ответ на «ни то ни другое»

Повторный осмотр для проверки шума

Учебный пример. Два вечерних интервала заранее подтверждены собственником. Цель покупателя состоит в проверке шума, а не в обязательстве купить.

Шаг	Что сказал клиент	Статус	Запись агента
Потребность	Хочу проверить спальню вечером	Подтверждена	Повторный осмотр
Доступ	Уточнён у собственника	Два интервала	Вт 19:00 / чт 19:30
Выбор	Четверг удобнее	Предпочтение клиента	Сверить обе стороны
Подтверждение	Дата и адрес согласованы	Встреча назначена	Цель: вечерний шум
Покупка	Решения пока нет	Открыто	Не переносить согласие

Даже подтверждённая встреча отвечает только на организационный вопрос. Результат осмотра и решение о покупке остаются отдельными шагами.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вносите аванс сегодня или завтра?	Какие вопросы ещё нужно решить до обсуждения оформления?
Берём первый или второй?	Какой стоит проверить дальше, если среди них есть подходящий?
В офисе или онлайн подписываем?	Нужен ли отдельный разбор условий услуги?

Если покупатель отвечает иначе

Ответ покупателя	Как понимать	Следующий шаг
Первый вариант	Выбор способа или времени	Проверить подтверждение
Другой вариант	Новое предложение	Уточнить доступность
Ни один	Пара не подходит или шаг не нужен	Вернуться к цели
Сначала напишите	Предпочтение канала	Согласовать содержание
Продолжать не хочу	Отказ от обсуждения	Принять и завершить

Три основания корректного выбора

1. Само действие уже нужно клиенту?

2. Оба варианта действительно доступны?

3. Что я спокойно отвечу на отказ от обоих?

18 проверок вопроса без давления

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

Перед вопросом

- [ ] **Цель подтверждена.** Есть слова клиента о нужном шаге. Не подменяйте интерес согласием.
- [ ] **Этап выбран верно.** Не перескочили к покупке. Вернитесь к открытым вопросам.
- [ ] **Варианты существуют.** Оба можно организовать. Не создавайте фиктивный выбор.
- [ ] **Доступ уточнён.** Видно подтверждение или запрос. Не обещайте чужое время.
- [ ] **Различие понятно.** Клиент способен оценить варианты. Поясните существенное.
- [ ] **Лишнего нет.** Один вопрос решает одну задачу. Не смешивайте цену и формат.

Во время выбора

- [ ] **Оценки нейтральны.** Нет хорошего и плохого ответа. Не обесценивайте выбор.
- [ ] **Выход открыт.** Можно предложить другое. Не закрывайте разговор парой.
- [ ] **Отказ допустим.** Он не вызывает давления. Не спорьте с отказом.
- [ ] **Пауза возможна.** Не создана ложная срочность. Не выдумывайте дефицит.
- [ ] **Ответ выслушан.** Смысл понят до новой реплики. Не торопите выбор.
- [ ] **Задача пересмотрена.** При отказе проверили цель. Не повторяйте пару механически.

После ответа

- [ ] **Объём согласия точен.** Просмотр не назван покупкой. Не повышайте готовность.
- [ ] **Дата и место ясны.** Нет двусмысленных завтра. Уточните конкретику.
- [ ] **Обе стороны учтены.** Доступ подтверждён участниками. Не назначайте единолично.
- [ ] **Статус сохранён.** Запрос отличается от записи. Не скрывайте ожидание.
- [ ] **Следующий шаг указан.** Есть действие и ответственный. Не оставляйте догадку.
- [ ] **Отказ отражён.** Нет ложного напоминания. Исправьте карточку.

Конструктор реального выбора

Вариант без подтверждения обозначьте как запрос. Если цель ещё неизвестна, сначала нужен открытый вопрос.

Клиент / ситуация: _____ Дата: _____

Нужный клиенту шаг	Варианты и доступность	Выход из обоих
Время		
Канал		
Порядок		
Следующая проверка		
Моя ситуация		

Цель следующего действия: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда и кто подтверждает доступ: _____

Что согласовано после ответа

Записывайте конкретный объём согласия. Предпочтение по времени ещё не означает назначенную встречу.

Ответ клиента	Что именно согласовано	Что делаю / кто подтверждает

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Два срока платежа до решения. сначала выясните открытые вопросы.

Один ответ явно обесценен. переформулируйте нейтрально.

Время собственника придумано. запросите реальный доступ.

Отказ вызывает спор. сделайте выход настоящим.

Выбор канала стал согласием купить. исправьте статус.

Согласуйте следующий шаг

Приглашение на нужный повторный осмотр

Вам нужен повторный просмотр спальни вечером. Собственнику подходят вторник в 19:00 и четверг в 19:30. Какой вариант удобнее? Если оба не подходят, скажите, какое время стоит запросить.

Первое действие после чтения

Возьмите одну реплику с союзом «или». Проверьте цель, реальность вариантов и выход. Перепишите её, затем используйте в подходящем разговоре и сохраните точный объём согласия.

Кто подтверждает выбранное время: _____

Что пока не согласовано: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент выбирает время, но договорённость не выполняется?

Проверьте, как вы выясняете потребность, объясняете цель встречи и подтверждаете следующий шаг в работе с покупателем.

Проверить путь от интереса к встрече →

Проверено 16.10.2026. Различие открытого исследования и уточнения конкретного ответа сверено по PON. Реплики, карточки и формы авторские.

Program on Negotiation: открытые и закрытые вопросы в переговорах

Четыре пары для разных этапов

Применяйте после подтверждения, что клиенту нужен сам шаг. В каждой паре остаётся возможность другого ответа.

Задача	Реальная пара	Открытый выход
Ответы о расходах	Короткий звонок / письменный список	Или вернёмся позже
Разбор подборки	Вместе по телефону / сначала самостоятельно	Как вам удобнее иначе?
Порядок проверки	Сначала район / сначала планировка	Можно начать с другого
Время осмотра	Два подтверждённых интервала	Какое другое время запросить?

Не переносите эту форму на неподтверждённое решение о договоре или платеже. Организация полезного шага и согласие на сделку имеют разный смысл.

Если клиент сам предложил подходящий третий вариант, не возвращайте его к исходной паре ради соблюдения скрипта. Проверьте доступность и продолжайте.

Заполненная карточка после выбора

Пример записи сохраняет смысл ответа для следующего контакта.

Поле	Запись	Чего не утверждаем
Цель	Проверить вечерний шум	Квартира уже подходит
Выбрано	Четверг 19:30	Покупка согласована
Подтверждение	Дата и доступ сверены	Шум заранее оценён
После осмотра	Выяснить результат проверки	Клиент обязан продолжить

Если вместо четверга клиент предложил пятницу, статус меняется на «запросить доступ на пятницу». В карточке нельзя оставить назначенный показ до подтверждения.

Реплика на отказ от обоих: «Понял. Вам нужен этот просмотр в другое время или сейчас полезнее другой шаг?» Если обсуждение больше не нужно, завершите его без дополнительного давления.