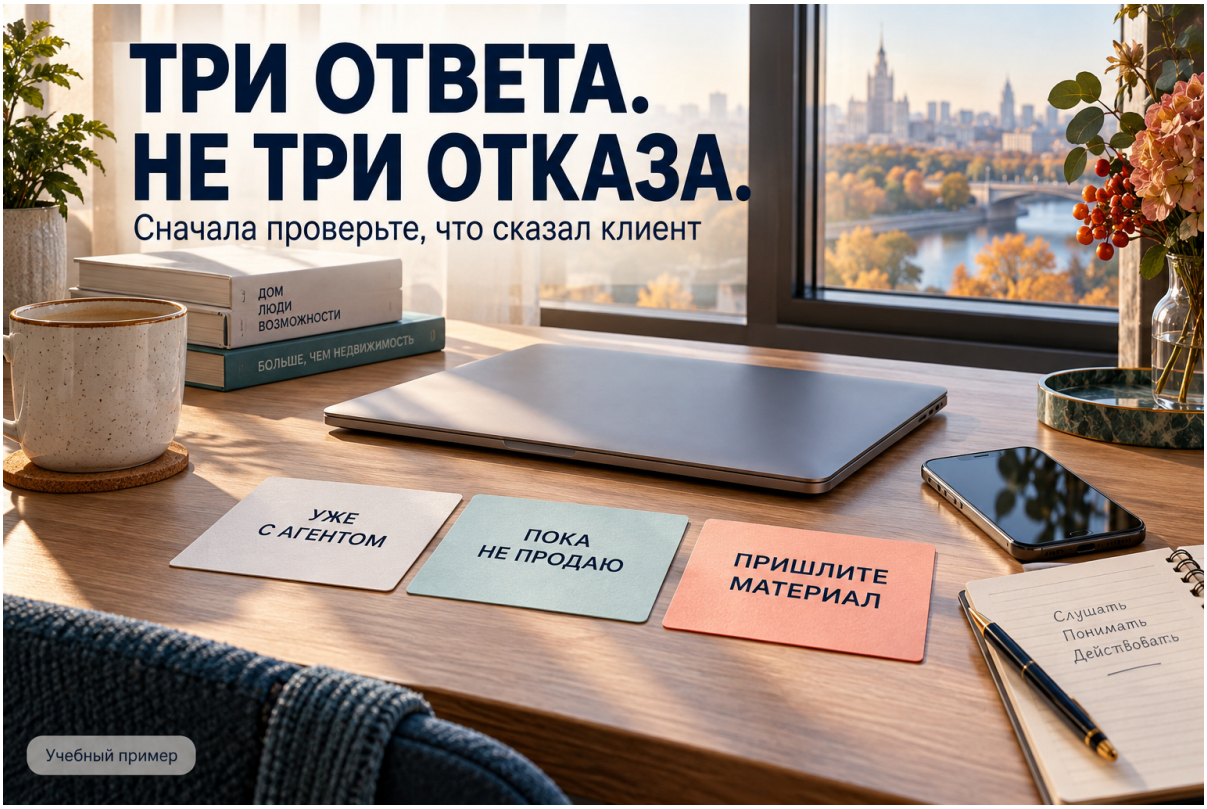
После сложного разговора: разбор ситуации и рабочий перезапуск

Разделите ответ клиента и собственную интерпретацию, затем выберите небольшой рабочий результат, который зависит от вас.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный разбор трёх ответов Ольге, карта управляемых действий, упражнение с коллегой и промпт для проверки записи. Чек-лист помогает уточнить статус до переноса в работу.

Новый инструмент Нейросистемы риелтора. Ольга и разговоры вымышлены. Это наш рабочий разбор, а не техника Андрея Заостровского.

Разные ответы — разные статусы

После нескольких неприятных ответов агент объединяет разные ситуации в одно «никому не нужна моя услуга» и откладывает обещанные действия.

Ответ	Точный статус	Что не подтверждено
Уже с агентом	Сообщено о сотрудничестве	Недовольство его работой
Пока не продаём	Нет текущей задачи	Отказ лично вам
Пришлите состав работы	Запрошен материал	Отказ или договор
Нет дальнейшего ответа	Ответа нет	Причина молчания

Подготовьте исходные данные

- Возьмите один эпизод и отделите исходную запись от пересказа по памяти.
- Запишите ответ без добавленных причин и оценок человека.
- Найдите обещанное действие и уточните допустимый способ продолжения.
- Выберите выполнимый объём, исходные данные и помощь, если она нужна.

Событие, версия и доступное действие

1. Остановитесь на одном эпизоде

Запишите просьбу, предложение и ответ без вывода обо всём рабочем дне.

Готово: Ситуация понятна другому человеку.

Не делайте так: Объединять разные ответы в один отказ.

2. Разведите три колонки

Выпишите факт, свою версию и неизвестное.

Готово: Причины не выдуманы.

Не делайте так: Объявить собственную оценку словами клиента.

3. Найдите доступное действие

Проверьте обещанное, границы контакта и зависимость от коллег.

Готово: Шаг не требует изменить решение клиента.

Не делайте так: Считать давление рабочим продолжением.

Что нужно получить перед продолжением

Небольшой результат и точный статус

4. Выберите небольшой результат

Назовите конкретный файл, запись или учебный черновик.

Готово: Понятно, где задача закончена.

Не делайте так: Поставить цель «срочно стать уверенным».

5. Проверьте смысл до применения

Сверьте факты, состав обещанного и допустимость контакта. При необходимости разберите вымышленный эпизод с коллегой.

Готово: Результат соответствует задаче.

Не делайте так: Отправить тренировочную фразу без проверки.

6. Обновите запись и продолжение

Отметьте подготовленное, отправленное и ожидаемое отдельно.

Готово: Есть точный статус и следующая задача.

Не делайте так: Назвать отправку материала сделкой.

Что проверить после выполнения

Где у Ольги потерялась просьба

Ольга и три обращения — вымышленный учебный пример. Ни результат разговора, ни настроение не выдаются за доказанную эффективность инструмента.

Общая оценка Ольги	Что произошло	Рабочий вывод
Все отказали	Ответы различаются	Нужны три статуса
Ничего не нужно	Один человек просил файл	Есть обещанное действие
Надо убедить	Другой пока не продаёт	Сохранить его решение
Я не справляюсь	Нет готового состава услуги	Подготовить объяснение

Запрос материала нельзя терять внутри общего вывода об отказах. Начните с точного статуса и обещанного результата, а не с попытки убедить всех.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Собственник меня отверг	Сообщил, что пока не продаёт; причина не уточнялась.
Все три обращения потеряны	Два разных ответа и одна просьба прислать материал.

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Доступный шаг	Граница
Запрошен файл	Подготовить и проверить	Не считать договором
Нет задачи продажи	Уточнить запись	Не создавать давление
Просьба о паузе	Сохранить условие	Не ставить автоматический звонок
Нет исходника	Пометить пересказ	Не писать дословную цитату

Уточните перед решением

1. Что действительно сказал человек?
2. Какой вывод я добавил самостоятельно?
3. Какое обещанное действие можно выполнить или подготовить сейчас?

18 проверок разбора эпизода

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

Точность эпизода

- [ ] **Один случай.** Выбран. Если нет: сузьте запись.
- [ ] **Исходник.** Обозначен. Если нет: укажите основание.
- [ ] **Пересказ.** Помечен. Если нет: не делайте цитатой.
- [ ] **Ответ.** Передан точно. Если нет: сверьте смысл.
- [ ] **Причина.** Не придумана. Если нет: оставьте неизвестное.
- [ ] **Статус.** Отличает запрос от отказа. Если нет: разделите ответы.

Следующий шаг

- [ ] **Обещанное.** Найдено. Если нет: проверьте договорённость.
- [ ] **Контакт.** Уместен. Если нет: сверьте границу.
- [ ] **Результат.** Конкретен. Если нет: назовите что подготовить.
- [ ] **Объём.** Выполним. Если нет: уменьшите задачу.
- [ ] **Помощь.** Определена. Если нет: задайте вопрос коллеге.
- [ ] **Критерий.** Зависит от действия. Если нет: уберите обещание сделки.

Перед применением

- [ ] **Материал.** Соответствует просьбе. Если нет: поправьте состав.
- [ ] **Факты.** Проверены. Если нет: уберите догадки.
- [ ] **Файл.** Доступен. Если нет: проверьте открытие.
- [ ] **ИИ.** Не добавил мотивы. Если нет: сверьте исходник.
- [ ] **Запись.** Обновлена. Если нет: уточните состояние.
- [ ] **Продолжение.** Учитывает ответ. Если нет: сохраните границы.

Факт, интерпретация и действие

Не спорьте с собой о правильном настроении. Отделите проверяемое событие от объяснения и назовите доступный рабочий шаг.

Код задачи: _____ Дата: _____

Наблюдаемый ответ	Моя интерпретация	Неизвестно	Моё действие

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

План одного рабочего результата

Подготовлено, проверяется и отправлено — разные состояния. Клиентское согласие не подставляется вместо результата вашей работы.

Что обещано	Результат / критерий	Нужная помощь	Статус / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Все ответы стали отказами. Проверьте каждый..

Причина придумана. Оставьте неизвестное..

Пауза проигнорирована. Верните границу..

Шаг слишком велик. Уменьшите результат..

ИИ оценивает личность. Уберите такой вывод..

Согласуйте следующий шаг

С чего начать свой разбор

«Сейчас разберу один эпизод: что было сказано, что я добавил и какой рабочий результат могу подготовить».

Первое действие после чтения

Заполните три колонки по одному вымышленному случаю, затем проверьте одно обещанное действие из своей рабочей записи.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Отказы возвращают к вопросу, что предлагать?

Пройдите диагностическую карту для риелторов и проверьте источники обращений, предложение и сопровождение. Выберите участок, где нужен понятный процесс.

Найти участок для улучшения →

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

Жилищный конгресс: Андрей Заостровский, анонс тренинга о мотивации и системе работы с клиентом

Три ответа Ольге — три разные записи

Учебный пример. Все участники и фразы созданы для упражнения.

Ответ	Что известно	Что делает Ольга
Уже работаем с агентом	Есть сотрудничество	Сохраняет сообщённое
Пока не продаём	Нет текущей задачи	Не придумывает срок продажи
Пришлите состав работы	Нужен материал	Готовит обещанное описание

Что было потеряно

Ольга отметила все обращения как отказы, хотя в третьем есть конкретная просьба. Исправление статуса возвращает рабочую задачу.

Небольшой результат

Составить короткое описание услуги, проверить факты и доступность файла. Передать по согласованному способу, не считать это принятием услуги.

Что остаётся неизвестным

Причины решений первых двух собеседников и реакция третьего на материал. Рабочий лист не заполняет эти поля догадками.

Карта действий и полезных границ

Выбирайте результат, который можно подготовить самому или с понятной помощью.

Вместо цели	Проверяемый результат
Пусть все согласятся	Точно оформить статусы трёх ответов
Срочно вернуть уверенность	Разобрать один эпизод по колонкам
Дожать молчащего	Проверить обещанное и условия контакта
Стать лучше в продажах	Отрепетировать объяснение состава услуги

Если нужен руководитель

Подготовьте черновик и конкретный вопрос. Не отмечайте отправку клиенту выполненной до проверки и передачи.

Если нет подходящего обращения

Потренируйтесь на вымышленном случае. Не создавайте повод писать человеку, который попросил прекратить контакт.

Если повторяется системный пробел

Проверьте состав предложения, готовые материалы, источники заявок и порядок ответа. Иногда именно там не хватает ясного процесса.

Как оценить применение

Событие записано точнее; обещанное подготовлено; выбранный шаг завершён. Эти признаки не гарантируют настроение или продажи.

Тренировка с коллегой и проверка ИИ

Упражнение помогает проверить рабочую формулировку. Цель — понять запрос, а не добиться согласия любой ценой.

Роль клиента

Попросите прислать состав работы. Не подтверждайте договор или встречу заранее. Уточните, если агент обещает непонятный результат.

Роль агента

Объясните, что будет в материале, проверьте нужную часть услуги и допустимый способ передачи. Сохраните точный статус.

Обратная связь

Какая фраза объяснила пользу? Где появилось неподтверждённое обещание? Что изменится, если клиент попросит не звонить?

Промпт

«Разбери вымышленную запись: ответ клиента, версия агента, неизвестное, доступное действие. Не убеждай, не ставь диагнозов, не определяй мотивы. Предложи один результат, который не требует согласия другого человека».

Проверка ответа

Причина отказа не придумана. Просьба о материале не названа сделкой. Повторный контакт не предложен вопреки обозначенной границе.

Область применения

Лист посвящён организации работы. Если затруднения заметно мешают повседневной жизни, он не заменяет индивидуальную помощь специалиста.