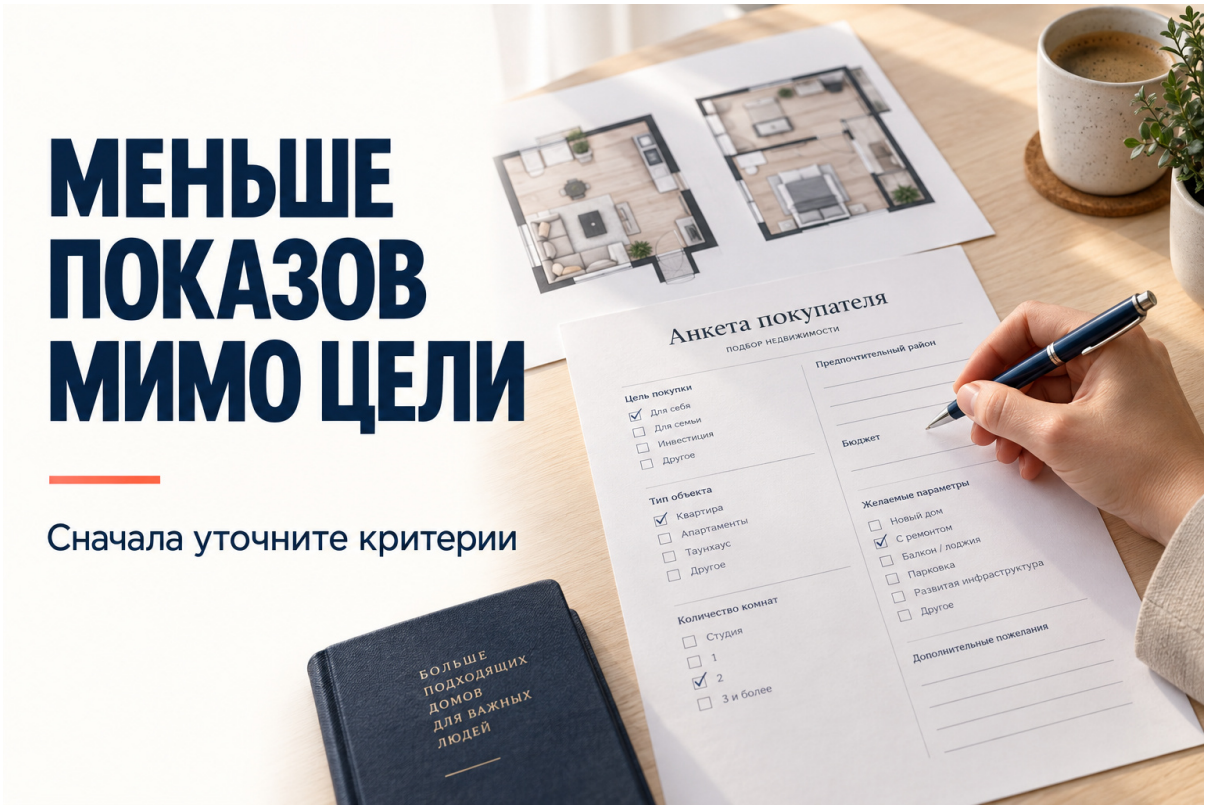
Паспорт поиска квартиры: заполненный образец и вопросы

Соберите требования, которые меняют отбор квартир. Уточните неизвестное и согласуйте с покупателем одну действующую версию поиска.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный учебный паспорт, реплики для разговора, развилки ответов, лист изменения критериев и 18 проверок. Примените к одному покупателю до новой подборки.

Авторская рабочая тетрадь Нейросистемы риелтора. Учебные суммы и ситуации вымышлены. Анкета не подтверждает кредит, состояние объекта или юридическую готовность сделки.

Что меняет анкета в реальном подборе

Используйте до первого содержательного подбора или после показов, на которых выяснились новые требования. Заполняйте вместе с покупателем; разрешайте ответ «пока не знаю».

Что услышали	Что уточнили	Как изменился поиск
«Двушка для жизни»	Отдельное место для работы	Проверить изоляцию комнат
«До 12 миллионов»	Цена объекта до 11,5 млн	Не тратить весь резерв
«Метро рядом»	Путь без подземного перехода	Проверить маршрут пешком

Что подготовить к разговору

• Последнее описание запроса со слов клиента. Сохраните формулировки без улучшений.

• Два примера понравившихся и один отвергнутый вариант, если клиент их уже выбрал.

• Список обязательных условий, которые уже были явно подтверждены.

• Открытые вопросы о бюджете, сроке и участниках решения. Не заменяйте ответы догадками.

• Пустой паспорт на странице 8 и журнал изменений на странице 9.

• Удобный клиенту канал и согласованное время проверки итоговой записи.

Выясните задачу и приоритеты

1. Получите согласие на формат

Скажите: «Уточним условия, чтобы я мог объяснить выбор каждой квартиры. Затем пришлю короткий итог на исправление». Предложите разговор или самостоятельное заполнение. Если клиент торопится, сначала выясните цель, жёсткие ограничения и удобное время продолжения.

Готово: Клиент знает, что получит, и выбрал способ ответить.

Не делайте так: Отправлять длинную форму без цели и требовать заполнить всё сразу.

2. Переведите пожелание в жизненную задачу

На фразу «побольше» спросите: «Чего сейчас не хватает в обычный день?» Затем: «Что должно появиться, чтобы стало удобнее?» Запишите ответ дословно и отдельно рабочее толкование. Для рабочего места уточните необходимость закрывающейся двери, а не только площадь комнаты.

Готово: У каждого главного пожелания есть понятная ситуация использования.

Не делайте так: Принимать число комнат за полное описание потребности.

3. Поставьте статус каждому критерию

Предложите «обязательно», «желательно», «уточнить». Спросите: «Если этого нет, но остальное подходит, будем рассматривать?» Не меняйте статус за клиента. Если допускается компромисс, запишите его условие. Ответ «возможно» пока оставьте в вопросах.

Готово: Приоритеты подтверждены, неизвестные выделены отдельно.

Не делайте так: Считать молчание согласием на компромисс.

Какие ответы нужно уточнить у моего покупателя

Превратите ответы в правила отбора

4. Уточните пределы цены, пути и срока

Спросите, относится ли сумма к цене квартиры или ко всем затратам. Для маршрута зафиксируйте точку назначения, способ движения и нужное время суток. Для срока уточните причину даты. Укажите, какие сведения пока заявлены клиентом и какие ещё надо проверить.

Готово: Числа имеют смысл, условия и источник; обещаний проверки нет.

Не делайте так: Записывать оценку карты как гарантированное время поездки.

5. Проверьте паспорт на трёх вариантах

Возьмите один подходящий, один спорный и один исключённый объект. Для каждого назовите критерий, который объясняет решение. Если все три можно одинаково обосновать, в анкете осталась расплывчатость. Вернитесь к одному конкретному вопросу, а не расширяйте подбор бесконечно.

Готово: Включение, исключение и дополнительная проверка объясняются ответами.

Не делайте так: Подгонять записанные требования под имеющийся объект.

6. Согласуйте версию и порядок изменений

Отправьте краткое резюме обязательного, желательного и открытых вопросов. Попросите подтвердить или исправить. Поставьте дату версии. После показа изменяйте только обсуждённые условия, сохраняя прежний ответ и причину. Новую подборку делайте по последней согласованной версии.

Готово: Есть подтверждение, номер версии и следующий вопрос со сроком.

Не делайте так: Молча стирать неудобные условия после первого отказа.

Какое решение меняется после анкеты

Паспорт поиска Ирины

Учебный случай. Ирина работает из дома. Все суммы и адресные признаки условные; это демонстрация принятия решений, а не история клиента или анализ рынка.

Условие	Статус	Запись клиента	Действие агента
Комнаты	Обязательно	Две изолированные	Планировки с проходной исключить
Цена квартиры	Обязательно	До 11,5 млн ₽	Фильтр цены; расходы отдельно
Путь до метро	Обязательно	До 15 минут, без подземного перехода	Проверить маршрут, не расстояние
Ремонт	Желательно	Косметические работы допустимы	Не исключать за старую отделку
Этаж	Уточнить	Решение после примеров	Задать вопрос до назначения показа

Объект А с проходной комнатой исключён. Объект Б со старой отделкой остаётся кандидатом. Объект В с непроверенным маршрутом ждёт уточнения. Три статуса ведут к трём разным действиям.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Хороший район»	«Удобный путь до работы утром; маршрут ещё проверяем»
«Бюджет 12 млн»	«Цена до 11,5 млн; состав оставшихся расходов уточнить»
«Клиент изменил мнение»	«Версия 2: косметические работы допустимы, подтверждено 18.10»

Пять развилок разговора

Ответ покупателя	Реплика агента	Что записать
«Все условия важные»	«Без какого вы точно откажетесь от квартиры?»	Не сокращать список без согласия
«Бюджет ещё не знаю»	«Какой предел сейчас можно использовать как ориентир?»	Ориентир и задача уточнения
«Ремонт можно потом»	«Какие работы и до какого момента допустимы?»	Конкретный допустимый объём
«Надо спросить супругу»	«Как удобнее сверить ваши требования вместе?»	Отдельные ответы, способ сверки
«Решу на просмотре»	«Какой признак будем оценивать там?»	Критерий наблюдения на показе

Проверьте логику анкеты

1. Какой один ответ сейчас сильнее всего меняет состав подборки?
2. Где мы записали предположение агента вместо слов покупателя?
3. Что нужно подтвердить до назначения ближайшего показа?

18 проверок рабочего паспорта

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

До заполнения

- [ ] **Объяснить результат.** Клиент ждёт краткий паспорт. Без цели поясните назначение.
- [ ] **Выбрать формат.** Согласован разговор или бланк. Неудобный способ замените.
- [ ] **Сохранить исходный запрос.** Есть слова клиента. Не дописывайте мотивы.
- [ ] **Назвать цель переезда.** Описана бытовая задача. Общее пожелание уточните.
- [ ] **Уточнить участников.** Известно, чьи ответы нужны. Несогласованное пометьте.
- [ ] **Оставить право не знать.** Можно отложить вопрос. Не требуйте случайного числа.

Перед подбором

- [ ] **Разделить статусы.** Обязательное видно отдельно. Сомнение оставьте вопросом.
- [ ] **Уточнить сумму.** Цена и прочие затраты различены. Не расходуйте резерв молча.
- [ ] **Описать маршрут.** Есть способ и время суток. По карте только ориентир.
- [ ] **Объяснить дату.** Известна причина срока. Не обещайте неподтверждённое.
- [ ] **Проверить компромисс.** Условия названы клиентом. Не меняйте критерий сами.
- [ ] **Разобрать три объекта.** Отбор объяснён анкетой. Расплывчатый пункт уточните.

После согласования

- [ ] **Прислать резюме.** Клиент видит итог. Молчание не считайте ответом.
- [ ] **Отметить версию.** Дата и подтверждение сохранены. Черновик подпишите явно.
- [ ] **Назначить уточнение.** Есть вопрос, человек и срок. Не оставляйте пустую строку.
- [ ] **Записать изменение.** Старое условие сохранено. Не стирайте историю.
- [ ] **Обновить отбор.** Используется согласованная версия. Проверьте старые подборки.
- [ ] **Зафиксировать следующий шаг.** Понятно, что будет дальше. Не заканчивайте словом «жду».

Мой паспорт поиска

Заполните со слов покупателя. Для неизвестного укажите вопрос и срок. Не просите лишние личные данные.

Код клиента: _____ Версия: _____ Дата: _____

Блок	Ответ и его статус	Что меняется в подборе
Цель и быт		
Комнаты и планировка		
Цена и расходы		
Маршрут и срок		
Желательное / неизвестное		

Подтверждено покупателем: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующее уточнение / срок: _____

Журнал изменения требований

Одна строка на изменение. Если участники решения не согласны, сохраните оба ответа до общего решения.

Было / дата версии	Новый ответ и причина	Кто подтвердил / когда

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Все ответы расплывчаты. возьмите один пример и уточните наблюдаемый признак.

Цена равна всему запасу. уточните состав суммы и резерв до отбора.

Разные ответы семьи. не объединяйте их без подтверждения.

Нет ответа по критерию. оставьте статус «уточнить» и назначьте вопрос.

Условия меняются молча. отправьте новую версию на согласование.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение для согласования версии

Ирина, направляю паспорт поиска, версия 1. Обязательно: две изолированные комнаты, цена до 11,5 млн ₽, пеший маршрут к метро без подземного перехода. Косметические работы допустимы. Этаж пока уточняем. Подтвердите или поправьте эти пункты. После ответа подготовлю варианты с пояснением по каждому критерию.

Первое действие после чтения

Выберите одного покупателя. Перенесите его последние ответы в лист на странице 8. Отметьте три расплывчатых места и задайте вопросы. Не отправляйте новую подборку под видом точной, пока критичные ограничения неизвестны.

Риелтор и удобный канал: _____

Версия согласована: _____ Следующий контакт: _____

Другие материалы Нейросистемы →

На каком этапе покупатель теряет следующий шаг?

В диагностической карте опишите поток обращений, работу с подбором и последующими контактами. Это поможет увидеть, какой процесс нужно наладить первым.

Разобрать свой процесс →

Проверено 16.10.2026. Источники поддерживают принципы удобной формы и различения потребностей и пожеланий. Сценарии, третий статус и рабочие листы разработаны Нейросистемой.

NN/g: удобные формы, пункты 1, 2 и 7

NAR: список потребностей и пожеланий, пункт 8

От фразы к проверяемому критерию

Используйте как подсказку в разговоре. Это не перечень обязательных предпочтений покупателя.

Фраза	Нейтральный вопрос	Полезный результат
«Светлая квартира»	«В какое время вам важен свет и в какой комнате?»	Условие для осмотра, не ярлык
«Нужен нормальный ремонт»	«Какие работы вы точно не готовы делать?»	Граница допустимых работ
«Хочу тихий дом»	«Какая ситуация с шумом для вас неприемлема?»	Конкретная проверка на месте
«Подальше от суеты»	«Что должно остаться в удобной доступности?»	Баланс пути и окружения
«Площадь побольше»	«Какое действие сейчас не помещается в квартире?»	Задача для планировки

Проверка понимания

Перескажите ответ: «Правильно понял, что важно именно это?» Не подсказывайте покупателю удобный вам ответ.

Как не превратить беседу в допрос

Задавайте следующий вопрос из предыдущего ответа. После блока объясняйте, что теперь сможете проверить в объектах.

Как обновить анкету после показа

Учебный пример версии 2. Изменение происходит после явного ответа, а не из предположений агента.

До показа	После обсуждения	Последствие
Только готовая отделка	Косметические работы допустимы	Добавить такие варианты
Этаж неизвестен	Первый этаж не рассматриваем	Исключить из будущего списка
Маршрут не проверен	Переход на пути неприемлем	Искать другой маршрут или объект

Спросите: «Какое условие мы уточнили сегодня? Это относится ко всем следующим вариантам или только к этому объекту?» Второй вопрос защищает от поспешного общего вывода по одной квартире.

Сохраните версию 1, запишите изменения и отправьте версию 2. Если клиент пока не уверен, не меняйте обязательный фильтр: поместите вопрос в раздел уточнений.

Мини-проверка нейросети

Передайте обезличенные ответы и попросите сравнить версии: «Назови только явные изменения. Не добавляй причины и условия. Отдельно перечисли противоречия». Проверьте каждую строку по переписке.

Результат встречи

Новый критерий, его статус, подтверждение клиента и действие агента. Этого достаточно, чтобы следующая подборка учитывала опыт показа.