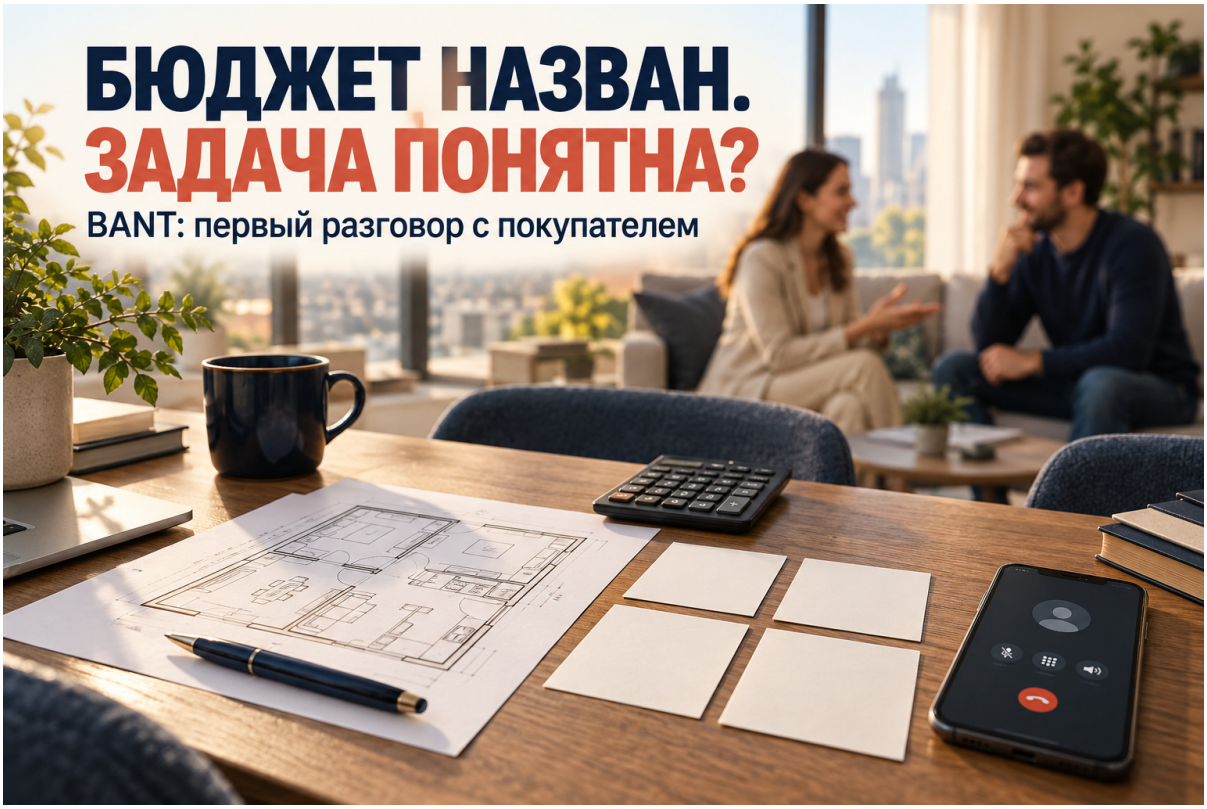
Первый разговор по BANT: вопросы, ответы и следующий шаг

Уточните условия покупателя так, чтобы предложить полезное действие и не превращать разговор в анкетирование.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Четыре направления BANT, вопросы с объяснением цели, учебная карточка покупателя, лист бюджета, пример следующего сообщения и 18 проверок.

Авторская адаптация четырёх направлений BANT для первого разговора риелтора. Учебные суммы условные; карта не оценивает личность клиента, не одобряет кредит и не заменяет проверку условий сделки.

С чего начать

Покупатель обратился за подбором или обсуждает конкретный объект. Сначала ответьте на его вопрос; затем уточняйте то, без чего нельзя помочь дальше.

Направление	Что выяснить	Результат
Need / задача	Что человек хочет изменить	Понятный критерий
Budget / бюджет	Что означает названная сумма	Источники и зависимости
Authority / участники	С кем согласуют выбор	Порядок обсуждения
Timeline / сроки	К какому событию готовятся	Следующий шаг без обещаний

Подготовьте исходные данные

- Исходный вопрос клиента, на который нужно ответить.
- Краткие заметки разговора без лишних персональных данных.
- Названная сумма и её смысл: цена объекта или весь маршрут.
- Доступные и условные источники средств.
- Известные участники выбора и ограничения по срокам.
- Один подходящий рабочий инструмент, который действительно готов к выдаче.

Соберите и сопоставьте факты

1. Ответьте и объясните смысл уточнений

Сначала закройте исходный вопрос по объекту. Предложите несколько уточнений, чтобы убрать неподходящие варианты. Начните с причины поиска и обязательных условий.

Готово: Клиент понимает, зачем вы спрашиваете, и может назвать результат поиска.

Не делайте так: Требовать длинную анкету до ответа на обычный вопрос.

2. Разберите смысл и состав бюджета

Уточните, относится ли сумма только к объекту или включает весь маршрут. Отделите доступные средства от ожидаемой продажи и предполагаемого кредита. Сохраните неизвестное.

Готово: Цена, источники и резерв представлены раздельно; условные части обозначены.

Не делайте так: Считать ожидаемое поступление уже доступными деньгами.

3. Уточните участие других людей

Спросите, с кем важно обсудить варианты и каким способом удобно сверить критерии. Сохраните роли со слов клиента. Юридические полномочия проверяются отдельно.

Готово: Есть согласованный способ учесть других участников без обхода собеседника.

Не делайте так: Назначать главного по возрасту, полу или тому, кто первым позвонил.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Свяжите срок с событием

Разделите желаемую дату переезда, внешнее событие и необходимые подготовительные действия. Найдите зависимость, которая пока не позволяет обещать срок.

Готово: Дата записана с основанием и степенью определённости.

Не делайте так: Выдавать пожелание клиента за гарантированную дату завершения.

5. Предложите один инструмент под пробел

Выберите лист бюджета, таблицу общих критериев или карту последовательности. Объясните первую строку и пользу для следующего разговора. Не отправляйте весь каталог.

Готово: Материал отвечает на выявленный вопрос, а человек понимает, с чего начать.

Не делайте так: Обещать отсутствующий инструмент или считать отправку его применением.

6. Согласуйте продолжение и сохраните факты

Кратко повторите задачу, известные условия и неизвестное. Запишите действие, ответственного и согласованный возврат. Если продолжение не согласовано, так и отметьте.

Готово: В CRM есть основание следующего контакта, а не только ярлык готовности.

Не делайте так: Придумывать встречу, вероятность сделки или мотив молчания.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Учебный покупатель ищет квартиру с более короткой дорогой. Все суммы и обстоятельства вымышлены. Карточка показывает, каких уточнений не хватает до предметной подборки.

Раздел	Что известно	Что уточнить
Задача	Сократить дорогу	Общие обязательные критерии
Бюджет	Цена объекта до 8 млн ₽	Резерв 300 тыс. ₽ отдельно
Источники	2 млн +1 млн +5 млн	Продажа и кредит пока условны
Участники	Выбирают вдвоём	Критерии второго не подтверждены
Срок	Хотят переезд до середины декабря	Зависимости ещё не закрыты

Следующий шаг — уточнить резерв, источник ожидаемого миллиона и параметры финансирования, затем сверить общие критерии. Арифметическое равенство 2+1+5=8 не подтверждает доступность 8 миллионов.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Бюджет 8 млн, можно показывать	Из 8 млн две части пока условны
Решает тот, кто позвонил	Участников двое; общие критерии ожидаются
Переезд точно в декабре	Декабрь — пожелание; подготовка не завершена

Промпт: превратить заметки в ясную карточку

Правила. Разнеси обезличенные заметки по задаче, бюджету, участникам и срокам. Для каждой записи сохрани фразу-основание. Отдельно покажи доступное со слов клиента, ожидаемое, неизвестное и противоречия. Не одобряй кредит, не приписывай полномочия, не превращай пожелание в обязательство. Предложи один следующий вопрос и объясни, какое действие изменит ответ.

Образец 1. Вход: Есть 2 миллиона. Наверное, продам комнату за миллион. Рассчитываю взять 5 миллионов в кредит.

Выход:
2 млн доступны со слов клиента; 1 млн ожидается от неподтверждённой продажи; 5 млн — предполагаемое финансирование. Общая арифметика 8 млн не означает доступность суммы.

Образец 2. Вход: Хотелось бы переехать до середины декабря. Условия кредита пока не узнавал.

Выход:
Середина декабря — желаемая дата. Подготовительная зависимость: уточнение финансирования. Не обещать завершение к этой дате.

Новый объект: Заметки:[условный текст]. После ответа сверьте фразы с источником. Образцы — учебный ожидаемый формат, не результат внешнего теста.

18 проверок результата

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

Начало и задача

- [ ] **Исходный ответ дан.** Вопрос клиента не проигнорирован. Анкета не условие помощи.
- [ ] **Цель уточнений понятна.** Объяснена польза. Не спрашивайте ради полей.
- [ ] **Причина поиска названа.** Сохранены слова клиента. Не приписывайте мотив.
- [ ] **Критерий конкретен.** Его можно проверить. Ближе не всегда понятно.
- [ ] **Обязательное выделено.** Компромиссы обсуждаются отдельно. Не смешивайте всё в список.
- [ ] **Темп уважён.** Уточняете нужное сейчас. Не требуйте всё за один звонок.

Деньги, люди и сроки

- [ ] **Смысл суммы ясен.** Цена и общий бюджет разделены. Не добавляйте расходы незаметно.
- [ ] **Источники разнесены.** Доступное и условное различаются. Арифметика не подтверждение.
- [ ] **Резерв обсуждён.** Есть вопрос о сопутствующих расходах. Не обещайте, что хватит.
- [ ] **Участники учтены.** Способ обсуждения согласован. Не обходите контакт.
- [ ] **Дата с основанием.** Желаемое не названо обещанным. Не гарантируйте за других.
- [ ] **Зависимость отмечена.** Понятно, что должно случиться раньше. Не стройте маршрут на догадке.

Материал и продолжение

- [ ] **Инструмент подходящий.** Отвечает на один пробел. Весь каталог не нужен.
- [ ] **Файл существует.** Обещание соответствует выдаче. Не придумывайте материал.
- [ ] **Первый шаг объяснён.** Понятно, что заполнить. Ссылка сама не инструкция.
- [ ] **Статус точен.** Отправлено не значит применено. Фиксируйте событие.
- [ ] **Продолжение согласовано.** Есть действие или честный пробел. Не назначайте без ответа.
- [ ] **Запись проверена.** Слова клиента сохранены. Не доверяйте догадке нейросети.

Заполните свой рабочий лист

Не обязательно заполнить всё за один звонок. Выделите условие, которое меняет ближайшее полезное действие.

Код задачи: _____ Дата: _____

Задача / бюджет / участники / срок	Факт / фраза-основание	Неизвестное / следующий вопрос

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Включайте только согласованные действия. Если дата не назначена, оставьте это явно видимым.

Действие / зачем	Кто / что подготовит	Дата или событие / подтверждение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Ожидаемое стало доступным. Вернитесь к источнику денег.

Дата стала обещанием. Уточните её статус.

Второго не учли. Согласуйте общие критерии.

Выдали весь каталог. Выберите один инструмент.

Нет смысла контакта. Назовите вопрос, который решаете.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

Правильно понял: вам важно[задача], обязательны[условия]. По[вопрос] ещё нужно уточнение. Пришлю[существующий инструмент], начните с[одна строка]. После этого сможем[полезное действие]. Если вам подходит, согласуем[способ и время]; пока договорённость не подтверждена, считаем её предложением.

Первое действие после чтения

Возьмите одно новое обращение. Ответьте на вопрос клиента, проясните главную зависимость и предложите один полезный следующий шаг. Запись в CRM должна объяснять, зачем вы вернётесь к разговору.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Первый разговор закончился, а следующий шаг остался непонятным?

Диагностика для риелтора поможет связать уточнение задачи, полезный материал и согласованный следующий контакт.

Разобрать работу с входящими обращениями →

Подготовлено 05.10.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Salesforce: четыре направления BANT и ограничения жёсткой анкеты

Бюджет: сумма сходится, условия ещё нет

Учебные суммы в миллионах рублей; резерв показан отдельно.

Строка	Сумма	Состояние
Собственные средства	2,0	Доступны со слов клиента
Продажа комнаты	1,0	Ожидается, не завершена
Кредит	5,0	Условия не подтверждены
Сумма для цены	8,0	Арифметический итог
Желаемый резерв	0,3	Источник не определён

Чтобы сохранить цену объекта 8 млн и отдельный резерв 0,3 млн, в этой учебной модели нужен общий ресурс 8,3 млн. Названные источники дают 8 млн, причём часть зависит от будущих событий.

Это повод обсудить условия и варианты маршрута, а не заключение о доступности кредита или стоимости реальной сделки. Фактические расходы и требования участников уточняются отдельно.

Вопросы, после которых понятнее действие

Выбирайте реплику по текущему пробелу, а не задавайте весь список подряд.

Что непонятно	Рабочая реплика	Для чего
Причина поиска	Что сейчас неудобнее всего?	Выделить задачу
Смысл бюджета	Это цена или весь маршрут?	Не потерять расходы
Участники	С кем сверим критерии?	Сделать сравнение общим
Причина срока	К какому событию готовитесь?	Понять последовательность
Продолжение	Что удобно уточнить следующим?	Согласовать полезный шаг

Если человек отвечает кратко, не добавляйте давление. Объясните, какие сведения помогут именно его задаче, и сохраните то, что он готов обсуждать сейчас.

Перед повторным контактом посмотрите прошлую запись. Новое обсуждение должно начинаться с изменившегося условия, а не повторения всей анкеты.