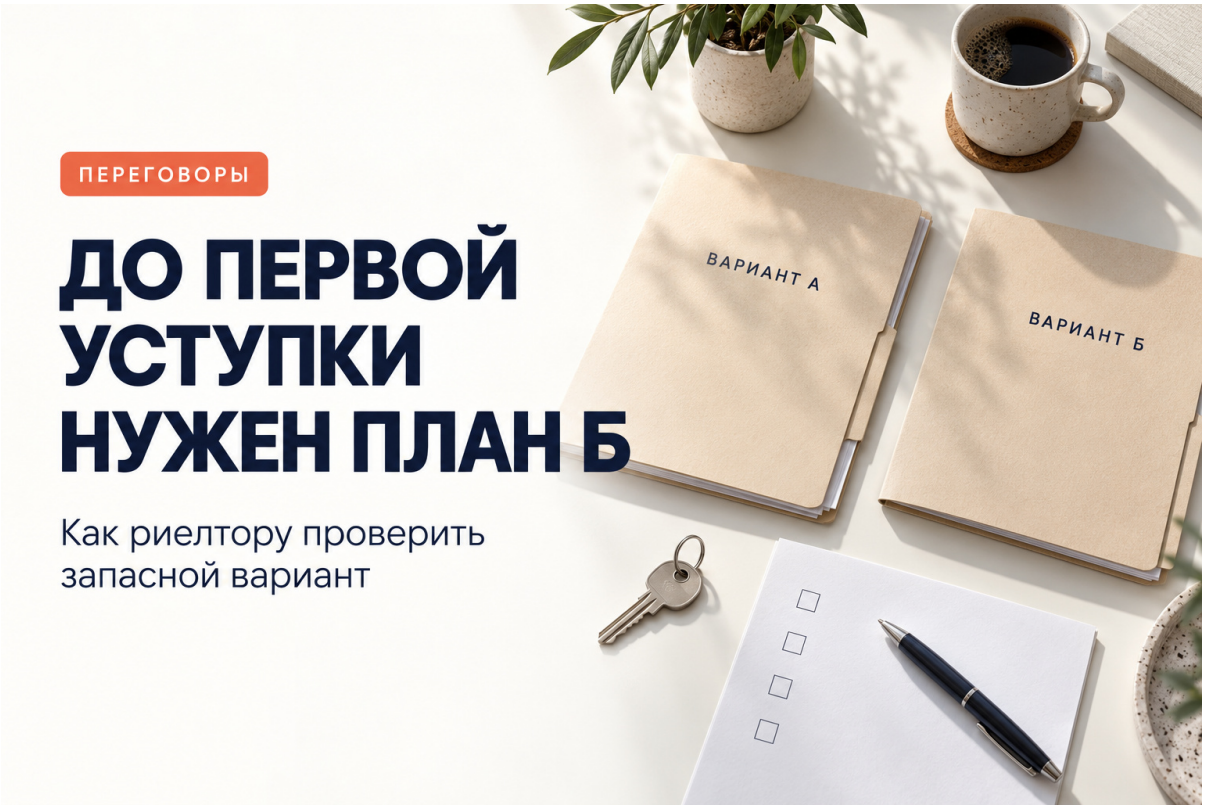
Если эта сделка не состоится: рабочая карта альтернатив

Подготовьте понятный клиенту запасной маршрут и проверьте, на какие условия он меняет текущее предложение.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный разбор двух предложений, проверка расходов, шесть шагов, 18 проверок, два рабочих листа и сценарии ответа. Все суммы учебные.

Самостоятельная рабочая тетрадь Нейросистемы риелтора. Помогает подготовить переговорное решение. Примеры учебные, не являются оценкой квартиры или обещанием сделки.

Три маршрута, разные основания

Перед первым торгом, изменением условий или отказом от конкретного предложения покупателя.

Запись	Что в ней есть	Статус
Покупатель А	9,8 млн; срок подходит	Текущее предложение
Покупатель Б	9,9 млн; ранний выезд	Уточнить расходы
Продолжить продажу	Срок пересмотра задан	Будущая цена неизвестна

Что собрать до сравнения

- Текущее предложение: сумма, даты, расчёт, освобождение.
- Слова клиента об обязательном результате продажи.
- Подтверждения возможных альтернатив с датами.
- Расходы, которые различаются между вариантами.
- Открытые вопросы: кто выясняет и к какому моменту.
- Разрешённый объём сведений для передачи другой стороне.

Задача, маршрут и подтверждение

1. Определите решение клиента

Спросите, что должно остаться возможным после продажи: следующая покупка, нужная дата переезда, отказ от временной аренды. Запишите обязательное условие отдельно от пожелания. Покажите конфликт двух требований на одном примере. Не назначайте нижнюю цену вместо собственника.

Готово: Клиент подтвердил обязательные условия и полномочия агента.

Не делайте так: Защищать собственную скорость сделки вместо задачи клиента.

2. Опишите действие после отказа

Закончите фразу: «Если предложение А не принимаем, делаем…». Назовите действие, исполнителя и ближайший шаг. Возвращаемся к другому покупателю, продолжаем продажу до даты пересмотра или обсуждаем перенос переезда. Желаемая высокая цена сама по себе не является действием.

Готово: Есть исполнимый маршрут и понятный первый шаг.

Не делайте так: Записывать надежду на будущего покупателя как готовую сделку.

3. Проверьте основание альтернативы

Для другого покупателя уточните актуальность суммы, срока и способа расчёта. Для продолжения продажи проверьте доступный срок и текущие расходы. Пометьте каждое поле: подтверждено, оценка, неизвестно. Укажите дату проверки. Предварительный интерес не означает обязательство купить.

Готово: Каждое важное условие имеет источник либо пометку неизвестного.

Не делайте так: Считать старую переписку сегодняшним подтверждением.

Какой маршрут пока существует только на словах

Расчёт, неопределённость и ответ

4. Сравните одинаковый набор условий

Выпишите цену и только различающиеся расходы. У А 9,8 млн. У Б 9,9 млн, но проживание 70 тысяч и переезд 40 тысяч. Сравнительный результат Б равен 9,79 млн. Одинаковые расходы здесь исключены; для бюджета следующей покупки нужен полный расчёт отдельно.

Готово: Указано, что включено в расчёт и что осталось за его границей.

Не делайте так: Называть сравнительный остаток чистой суммой после всех платежей.

5. Найдите неизвестное, меняющее выбор

Пересчитайте Б при проживании за 40 тысяч вместо 70. Получится 9,82 млн при прежнем переезде за 40 тысяч. Выбор по деньгам меняется. Значит, сначала нужны реальные условия проживания, а не спор о том, какой покупатель лучше. Не назначайте вероятность сделки без основания.

Готово: Определён вопрос, ответ на который способен изменить решение.

Не делайте так: Заполнять все неизвестные удобными числами.

6. Согласуйте ответ и дату пересмотра

Покажите клиенту варианты, открытые вопросы и последствия. Попросите назвать выбранный ответ своими словами. Уточните, что разрешено сообщить покупателю. Запишите дату, после которой проверите актуальность альтернативы заново. При изменении условия возвращайтесь к сравнению.

Готово: Есть решение клиента, точный ответ и следующая контрольная дата.

Не делайте так: Сообщать второй стороне скрытую границу без согласования.

Какой факт нужно уточнить первым

Цена выше, результат ниже

Учебный случай. Сравниваем предложения по цене и различающимся расходам. Комиссии, налоги и другие общие платежи в эту таблицу не включены.

Вариант	Цена	Разные расходы	Для сравнения
А	9 800 000 ₽	0 ₽	9 800 000 ₽
Б: оценка 1	9 900 000 ₽	70 000 + 40 000 ₽	9 790 000 ₽
Б: оценка 2	9 900 000 ₽	40 000 + 40 000 ₽	9 820 000 ₽
Продолжать продажу	Неизвестно	Нужно уточнить	Не рассчитываем

При первой оценке Б уступает А на 10 000 ₽. При второй превышает на 20 000 ₽. До уточнения проживания нельзя объявлять Б лучшим. Цены и расходы условные; это не рыночный прогноз.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Другой точно купит	Есть предварительный интерес. Сумма подтверждена вчера; срок расчёта неизвестен.
Остаётся 9,79 млн	9,79 млн после двух различающихся расходов. Общие платежи ещё не рассчитаны.
Продавец не уступает	Клиент должен сохранить бюджет следующей покупки. Сумму и состав расходов уточняем.

Что проверять до новой уступки

Что выяснили	Что это означает	Следующее действие
Альтернатива не подтверждена	Маршрут требует проверки	Запросить конкретные условия
Ранняя дата выезда	Появляются другие расходы	Уточнить проживание и переезд
Расход меняет выбор	Сравнение неустойчиво	Получить подтверждённую стоимость
Нет запасного покупателя	Будущая цена неизвестна	Описать продолжение продажи
Клиент не понял разницу	Решение ещё не согласовано	Объяснить условия простыми словами

Три вопроса до передачи ответа

1. Какое действие реально доступно, если сегодня не договоримся?
2. Какой неподтверждённый факт может перевернуть наше сравнение?
3. Что клиент разрешил передать другой стороне?

18 проверок перед ответом

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

Исполнимость

- [ ] **Действие названо.** Есть конкретный следующий шаг. Желания недостаточно.
- [ ] **Владелец назначен.** Понятно, кто действует. Не оставляйте общую задачу.
- [ ] **Срок проверен.** Известна дата решения. Не пишите «когда-нибудь».
- [ ] **Основание найдено.** Есть факт или подтверждение. Интерес не равен покупке.
- [ ] **Неизвестное отмечено.** Пробел виден в карточке. Не заполняйте догадкой.
- [ ] **Актуальность проверена.** Стоит дата сверки. Старое сообщение не обновляется само.

Сравнение

- [ ] **Цена записана.** Указана сумма предложения. Не берите цену объявления.
- [ ] **Условия названы.** Есть расчёт и освобождение. Не сравнивайте только суммы.
- [ ] **Разные расходы выделены.** Понятно, почему они возникают. Не добавляйте произвольное.
- [ ] **Общие платежи отделены.** Граница расчёта ясна. Это не полный бюджет.
- [ ] **Изменение пересчитано.** Проверен значимый расход. Одной оценки мало.
- [ ] **Риски описаны словами.** Неизвестное не скрыто. Не выдумывайте вероятность.

Решение и передача

- [ ] **Приоритет клиента понятен.** Он сформулирован самим клиентом. Не решайте за него.
- [ ] **Ответ согласован.** Есть точная передаваемая позиция. Не смягчайте самовольно.
- [ ] **Сведения ограничены.** Понятно, что можно раскрыть. Не выдавайте скрытую границу.
- [ ] **Срок ответа реален.** Клиент доступен для решения. Не обещайте пять минут.
- [ ] **Пересмотр назначен.** Есть дата и повод обновления. Карта не бессрочная.
- [ ] **Следующий шаг записан.** Есть действие после ответа. Не завершайте запись словом «ждём».

Два маршрута одной продажи

Впишите факты. Рядом с оценкой укажите основание. Неизвестное оставьте словами, не заменяйте нулём.

Код объекта: _____ Дата: _____

Поле	Текущее предложение	Запасной маршрут
Цена и источник		
Срок и освобождение		
Различающиеся расходы		
Что неизвестно		
Дата подтверждения		

Обязательное условие клиента: _____

Что осталось неизвестным: _____

Обновить карту до: _____

Неизвестное, меняющее решение

Сначала внесите вопрос, который способен изменить выбор. Одного такого вопроса достаточно для следующего действия.

Неизвестный факт	Как меняет решение	Кто и когда выяснит

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Будущий покупатель выдан за реального. верните статус «не подтверждено».

Сравнивается только цена. добавьте сроки и разные расходы.

Сумма названа чистой без полного расчёта. уточните границу расчёта.

Клиент выбирает из непонятных вариантов. попросите пересказать разницу.

Основание устарело. сверьте доступность заново.

Согласуйте следующий шаг

Ответ покупателю без выдуманных конкурентов

Предложение получил. С собственником сравним сумму, срок освобождения и связанные расходы. После его решения вернусь с ответом по всему набору условий. Подскажите, до какого времени ваше предложение актуально? Срок своего ответа согласую отдельно.

Первое действие после чтения

Откройте одну текущую продажу. Заполните два маршрута и выделите единственный неизвестный факт, который меняет выбор. Согласуйте с клиентом, кто получит ответ и к какому моменту.

Кто согласует решение: _____

Срок следующей сверки: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Договорённости теряются после разговора?

Диагностическая карта помогает разобрать привлечение, первый ответ и последующие действия. Найдите участок, который мешает довести обращение до следующего шага.

Разобрать свой процесс →

Проверено 16.10.2026. Определение BATNA сверено с Program on Negotiation. Карта, сценарии и расчёты разработаны для учебной работы риелтора.

Program on Negotiation: BATNA и сопоставление альтернатив

Проверьте границу расходов

Учебный расчёт для варианта Б. При цене 9,9 млн и переезде за 40 тысяч сравнение с А за 9,8 млн зависит от проживания.

Проживание	Результат Б	Разница с А
40 000 ₽	9 820 000 ₽	На 20 000 ₽ выше
60 000 ₽	9 800 000 ₽	Равен по этому расчёту
70 000 ₽	9 790 000 ₽	На 10 000 ₽ ниже

Граница по выбранным расходам составляет 60 000 ₽ за проживание: 9 900 000 минус 40 000 минус 9 800 000. Это арифметическая граница учебного примера, не рекомендация по цене квартиры.

Даже при равенстве денег остаются сроки, проверка документов и удобство переезда. Решение клиента может зависеть от них. Не превращайте таблицу в автоматическую команду соглашаться.

Разговор без давления

Три коротких фрагмента для обсуждения выбора. Подставляйте только подтверждённые условия.

Момент	Фраза агента
Клиент боится потерять А	Сначала проверим, что происходит после отказа. Вот доступный маршрут и вот вопрос, на который ответа пока нет.
Б предлагает больше	Цена выше. При этих расходах результат сравнения ниже. Давайте подтвердим расход, который меняет вывод.
Другой стороны нет	Другого предложения сейчас нет. Можем продолжить продажу, но будущая цена неизвестна. Какой срок ожидания вам подходит?

Не пересылайте клиентскую карточку целиком второй стороне. Для внешнего ответа сделайте отдельную короткую запись только с согласованными сведениями.