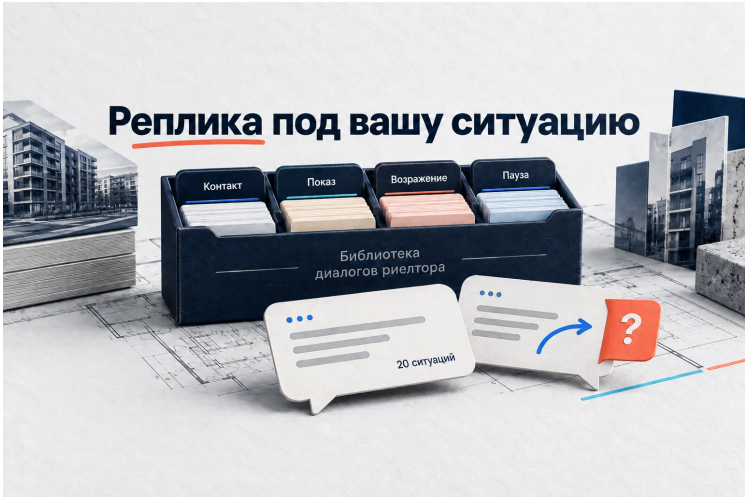
Клиент возражает: 60 готовых диалогов

60 ситуаций, готовые реплики и место для ваших договорённостей



Версия для печати

Печатайте весь комплект или только нужные рабочие листы. Заполняйте их от руки и берите на встречу.

Редакция: 12 сентября 2026

Авторы Нейросистемы: Роман Веретенников и Юрий Красулин.

Как пользоваться диалогами

Выберите ситуацию, а не заучивайте весь сборник. Сначала уточните задачу человека и разрешение продолжать разговор.

Замените поля в квадратных скобках своими фактами.

Читайте реплику вслух: она должна звучать как ваша обычная речь.

Задайте один вопрос, дождитесь ответа и только затем продолжайте.

Если человек не хочет общаться, завершите контакт. Не добавляйте его в рассылку.

01. Первое знакомство с собственником

Холодный звонок

Реплика: Здравствуйте, меня зовут [имя], я риелтор. Звоню по квартире на [улица]. Удобно коротко объяснить, с чем обращаюсь?

Следующий шаг: Получить согласие на короткий разговор

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

02. Собственник продаёт сам

Холодный звонок

Реплика: Понимаю. Какой этап сейчас забирает у вас больше всего времени: обращения, показы или сравнение предложений?

Следующий шаг: Выяснить задачу без спора

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

03. Просит сразу привести покупателя

Холодный звонок

Реплика: У меня сейчас нет подтверждённого покупателя на вашу квартиру. Могу предложить [конкретная работа]. Это вам интересно?

Следующий шаг: Честно обозначить предложение

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

04. Неудобно говорить

Холодный звонок

Реплика: Понял. Есть удобное время для одного короткого разговора или лучше больше не возвращаться?

Следующий шаг: Согласовать время либо завершить

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

05. Категорический отказ

Холодный звонок

Реплика: Понял вас. Больше по этому предложению обращаться не буду. Спасибо, что ответили.

Следующий шаг: Завершить и отметить отказ

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

06. Выяснение цели продажи

Работа с собственником

Реплика: Что должно произойти после продажи: покупка другого жилья, переезд или другая задача?

Следующий шаг: Уточнить цель и сроки

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

07. Цена выше аналогов

Работа с собственником

Реплика: Давайте сравним объекты, которые покупатель рассматривает вместе с вашим, и отдельно отметим отличия.

Следующий шаг: Согласовать разбор аналогов

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

08. Уже работает с агентом

Работа с собственником

Реплика: Понял. Не буду мешать вашим договорённостям. Если нужна совместная работа, её условия сначала обсудим с вашим агентом.

Следующий шаг: Уточнить допустимый формат

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

09. Много звонков, мало показов

Работа с собственником

Реплика: На каком вопросе чаще заканчивается разговор? Посмотрим несколько обращений без персональных данных.

Следующий шаг: Найти причину потери интереса

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

10. Запрос отчёта

Работа с собственником

Реплика: За этот период сделано [факты]. Отклик такой: [данные]. Предлагаю обсудить [действие] и критерий его результата.

Следующий шаг: Согласовать следующую проверку

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

11. Первое объяснение формата

Эксклюзив

Реплика: Предлагаю обсудить единый план продажи: кто за что отвечает, что я делаю и как вы видите результат работы.

Следующий шаг: Показать план до условий

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

12. Страх потерять контроль

Эксклюзив

Реплика: Какая часть условий вызывает опасение? Давайте отдельно разберём отчётность, ваши решения и порядок завершения работы.

Следующий шаг: Уточнить опасение

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

13. Несколько агентов кажутся лучше

Эксклюзив

Реплика: Как вы сейчас сравниваете их действия и качество обращений? Могу показать, как организую этот контроль в своём плане.

Следующий шаг: Обсудить критерии работы

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

14. Просит время на договор

Эксклюзив

Реплика: Конечно. Отправлю условия и короткий список вопросов. Когда будет удобно обсудить то, что останется непонятным?

Следующий шаг: Дать время и согласовать контакт

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

15. Готов обсуждать сотрудничество

Эксклюзив

Реплика: Зафиксируем цель, задачи каждой стороны, порядок отчётов и условия оплаты. Всё ли здесь соответствует вашему ожиданию?

Следующий шаг: Сверить договорённости

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

16. Сообщение собственнику

Авито

Реплика: Здравствуйте. Я [имя], риелтор. Увидел объявление о [объект]. Могу предложить [конкретная полезная работа]. Рассматриваете такой формат?

Следующий шаг: Получить ответ о потребности

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

17. Покупатель спрашивает актуальность

Авито

Реплика: Здравствуйте. Объект [актуален / другой подтверждённый статус]. Что для вас важно уточнить до решения о просмотре?

Следующий шаг: Ответить прямо и уточнить задачу

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

18. Торг первым сообщением

Авито

Реплика: Готов передать предложение собственнику. Уточните сумму и существенные условия покупки, чтобы он мог их оценить.

Следующий шаг: Получить конкретное предложение

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

19. Просит больше фотографий

Авито

Реплика: Отправлю [нужные кадры]. Какие зоны показать подробнее, чтобы вы могли оценить вариант?

Следующий шаг: Уточнить и отправить нужный материал

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

20. Просит встречу

Авито

Реплика: Могу предложить [время 1] или [время 2], если они подтверждены собственником. Какой вариант вам подходит?

Следующий шаг: Согласовать просмотр

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

21. Запрос по объекту

Циан

Реплика: Здравствуйте. По квартире на [адрес] подтверждены такие условия: [факты]. Что ещё нужно узнать до просмотра?

Следующий шаг: Дать фактический ответ

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

22. Объект больше недоступен

Циан

Реплика: Этот объект уже недоступен. Могу помочь с альтернативами, если уточним ваши критерии. Подходит такой вариант?

Следующий шаг: Согласовать новый подбор

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

23. Не понимает комиссию

Циан

Реплика: По этой сделке условие оплаты такое: [проверенные условия]. Моя работа включает [действия]. Что нужно пояснить подробнее?

Следующий шаг: Прояснить условия до встречи

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

24. Обращается другой агент

Циан

Реплика: Здравствуйте. Уточним, чьи интересы представляет каждая сторона и какие условия совместной работы допустимы.

Следующий шаг: Согласовать роль и взаимодействие

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

25. Перенос просмотра

Циан

Реплика: Обстоятельства изменились, предлагаю перенести просмотр на [варианты]. Какое время будет удобным?

Следующий шаг: Подтвердить новую договорённость

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

26. После согласованного звонка

Мессенджеры

Реплика: [Имя], это [агент]. Как договорились, отправляю [материал]. В нём отмечены ответы на ваши вопросы о [тема].

Следующий шаг: Выполнить обещанное

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

27. Отправка подборки

Мессенджеры

Реплика: Подобрал [число] варианта по вашим критериям. У каждого указал сильную сторону и ограничение. С какого начнём обсуждение?

Следующий шаг: Получить предметную обратную связь

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

28. Материал для знакомства

Мессенджеры

Реплика: Могу отправить короткий разбор [полезная тема]. Он помогает [конкретное действие]. Вам сейчас это актуально?

Следующий шаг: Согласовать отправку

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

29. Клиент прислал голосовое

Мессенджеры

Реплика: Я понял задачу так: [кратко]. Верно ли, что главное ограничение сейчас [пункт]?

Следующий шаг: Проверить понимание

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

30. Слишком много информации

Мессенджеры

Реплика: Давайте оставим один следующий шаг: [действие]. Остальные вопросы разберём после него. Подходит?

Следующий шаг: Снизить нагрузку и договориться

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

31. Первичный запрос

Покупатель

Реплика: Для какой задачи выбираете квартиру и какие два условия для вас обязательны?

Следующий шаг: Выявить критерии

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

32. Бюджет не определён

Покупатель

Реплика: Какую сумму планируете направить на покупку и какие дополнительные расходы уже учтены?

Следующий шаг: Подготовить рамку бюджета

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

33. Пара выбирает по-разному

Покупатель

Реплика: Предлагаю каждому назвать обязательные условия, затем сравнить совпадения и компромиссы.

Следующий шаг: Собрать общие критерии

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

34. Выбирает район

Покупатель

Реплика: Что важнее в ежедневной жизни: дорога, школы, тишина, инфраструктура или другое?

Следующий шаг: Сформировать матрицу районов

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

35. Просит ещё десятки вариантов

Покупатель

Реплика: Что не подошло в предыдущих? Если уточним один критерий, следующая подборка будет точнее.

Следующий шаг: Обновить бриф

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

36. Почему через риелтора

Новостройки

Реплика: Я помогу сравнить [фактический объём работы]. Условия моей оплаты поясню заранее. Что вам сложнее всего оценить самостоятельно?

Следующий шаг: Объяснить роль

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

37. Сравнивает два ЖК

Новостройки

Реплика: Давайте сравним их по одинаковым критериям: [критерии клиента], полной сумме затрат и срокам.

Следующий шаг: Заполнить матрицу

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

38. Нужно срочно забронировать

Новостройки

Реплика: Уточним, до какого момента действуют условия и что именно подтверждено письменно. Затем оценим, хватает ли данных для решения.

Следующий шаг: Проверить условия без давления

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

39. Беспокоит застройщик

Новостройки

Реплика: Соберём доступные сведения из официальных источников и отдельно выпишем вопросы, которые требуют проверки специалиста.

Следующий шаг: Подготовить проверку

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

40. После экскурсии по ЖК

Новостройки

Реплика: Что из увиденного подошло, а что вызывает сомнение? Как это меняет ваши первоначальные критерии?

Следующий шаг: Зафиксировать обратную связь

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

41. Просит гарантию одобрения

Ипотека

Реплика: Решение принимает банк. Я могу помочь собрать данные и вопросы, чтобы вы получили ответ по своей ситуации.

Следующий шаг: Уточнить необходимую помощь

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

42. Выбирает только по ставке

Ипотека

Реплика: Сравним предложения при одинаковых исходных данных и посмотрим все расходы и условия.

Следующий шаг: Подготовить сопоставимый расчёт

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

43. Отказ банка

Ипотека

Реплика: Уточним полученную от банка информацию и какие дальнейшие варианты он предлагает. Что уже известно?

Следующий шаг: Собрать факты для специалиста

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

44. Ипотека или рассрочка

Ипотека

Реплика: Предлагаю сравнить полную цену, графики и остаток к погашению. Какие параметры предложений у вас уже есть?

Следующий шаг: Собрать исходные данные

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

45. Недостающие документы

Ипотека

Реплика: В рабочем списке не хватает [документ]. Требование подтверждено [источник]. Какой срок получения реалистичен?

Следующий шаг: Согласовать ответственного и срок

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

46. После показа

Повторный контакт

Реплика: Что в квартире подошло, а что остановило? Это поможет понять, есть ли смысл обсуждать её дальше.

Следующий шаг: Получить честную обратную связь

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

47. Прочитал и не ответил

Повторный контакт

Реплика: [Имя], вернусь к нашему вопросу один раз: подбор ещё актуален или сейчас лучше поставить его на паузу?

Следующий шаг: Уточнить актуальность и завершить при отказе

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

48. Согласованная пауза закончилась

Повторный контакт

Реплика: Мы договаривались вернуться к выбору [дата]. Задача и сроки остались прежними?

Следующий шаг: Подтвердить актуальность

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

49. Появился подходящий вариант

Повторный контакт

Реплика: Появился вариант по согласованным критериям [факты]. Хотите, отправлю краткое сравнение с предыдущим?

Следующий шаг: Получить согласие на новое предложение

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

50. Клиент выбрал другой путь

Повторный контакт

Реплика: Понял. Если готовы поделиться, что повлияло на выбор? Это поможет мне улучшить работу.

Следующий шаг: Получить обратную связь без спора

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

51. Дорого

Комиссия и возражения

Реплика: С чем вы сравниваете предложение: с другой услугой, объёмом работы или общим бюджетом сделки?

Следующий шаг: Уточнить причину

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

52. Другой агент дешевле

Комиссия и возражения

Реплика: Давайте сравним состав работ и условия. По моему предложению я отвечаю за [конкретно].

Следующий шаг: Сделать сравнение предметным

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

53. За что платить

Комиссия и возражения

Реплика: Покажу этапы моей работы, результат каждого и способ контроля. Начнём с того, что для вас самое важное?

Следующий шаг: Показать ценность по задаче

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

54. Скидка без изменения объёма

Комиссия и возражения

Реплика: Обсудим, какой объём помощи вам нужен. После этого смогу предложить подходящий состав и условия.

Следующий шаг: Согласовать объём

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

55. Недоверие после плохого опыта

Комиссия и возражения

Реплика: Что именно произошло и что должно быть иначе, чтобы вам было спокойно работать?

Следующий шаг: Уточнить критерии доверия

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

56. Проверка результата

После сделки

Реплика: Как прошёл [согласованный этап после сделки]? Всё ли удалось решить или остался вопрос?

Следующий шаг: Выявить незавершённую задачу

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

57. Запрос отзыва

После сделки

Реплика: Если готовы, расскажите, что было полезно и что стоило сделать лучше. Можно коротко, своими словами.

Следующий шаг: Получить реальную обратную связь

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

58. Запрос рекомендации

После сделки

Реплика: Если знакомым понадобится помощь с [специализация], можно передать мой контакт. Буду рад сначала разобраться в их задаче.

Следующий шаг: Объяснить подходящий повод рекомендации

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

59. Повторное обращение

После сделки

Реплика: Рад снова помочь. Что изменилось с прошлого раза и какую задачу решаем теперь?

Следующий шаг: Обновить потребность

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

60. Партнёрская рекомендация

После сделки

Реплика: Спасибо за обращение. Уточним, какую помощь человек ожидает и согласовал ли передачу контакта.

Следующий шаг: Согласовать корректное знакомство

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что уточнил клиент

Мой ответ его словами

Согласованное действие и дата

Один материал. Один следующий шаг.

Выберите один лист и примените его к текущей задаче. Запишите результат, затем измените то, что мешало.

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ

Что применю первым

Когда сделаю

По какому признаку пойму, что стало лучше

Соберите свой маршрут

На диагностической карте можно увидеть текущую организацию работы и сравнить выбранные сценарии. На разборе — обсудить порядок внедрения под вашу ситуацию.

Пройти диагностическую карту

Обсудить внедрение Нейросистемы