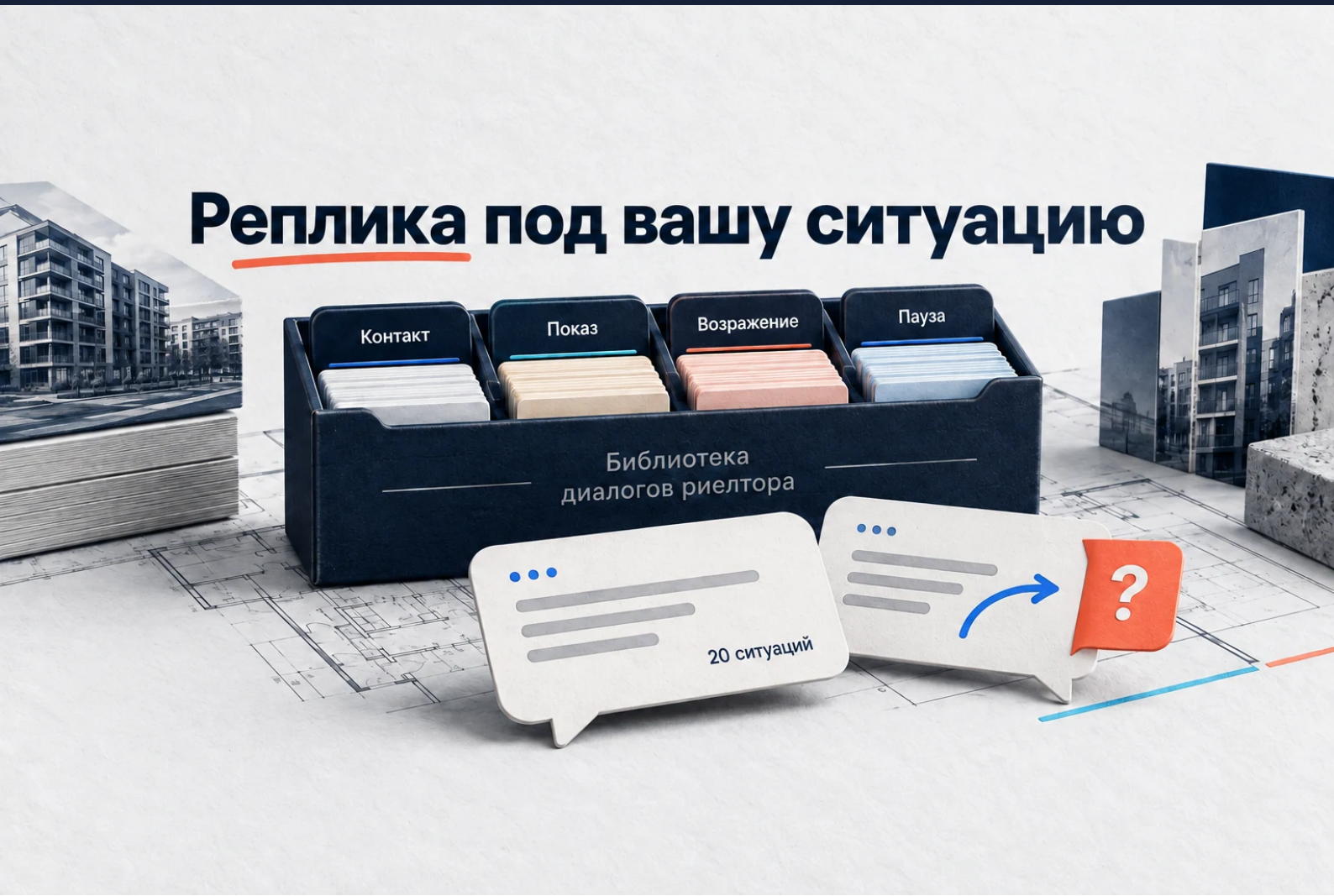
# Клиент возражает: 60 готовых диалогов

60 ситуаций, готовые реплики и место для ваших договорённостей




## Откройте. Выберите действие. Примените.

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**