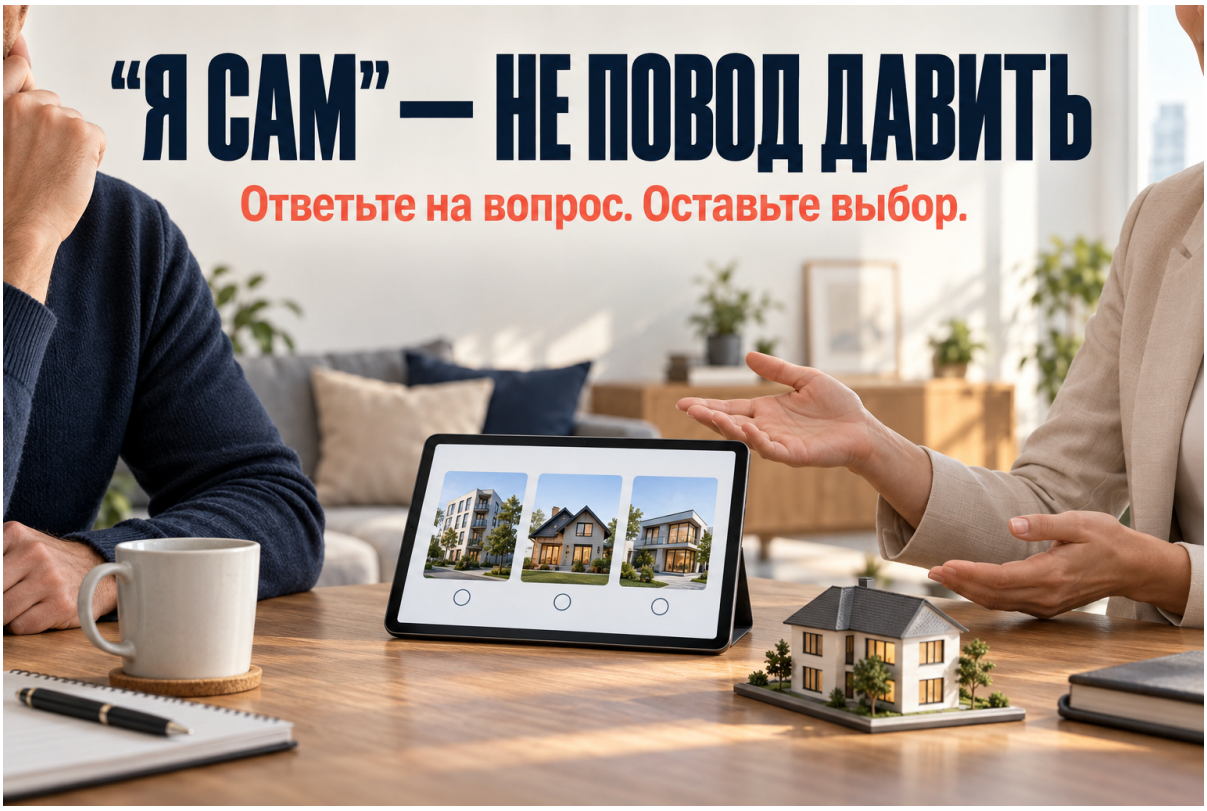
Диалог вместо давления: вопросы, разрешение и развилки разговора

Свяжите предложение с запросом человека и выберите продолжение по его ответу.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три развилки беседы, заполненная карточка Дмитрия, редактор предложения и тренировка двух сценариев.

Новый инструмент Нейросистемы риелтора. Ирина, Дмитрий и диалоги вымышлены. Это самостоятельный учебный сценарий, не скрипт Брэндона Малренина.

Сначала ответ, затем предложение

Собственник сам спрашивает о вашей услуге, но после длинной презентации начинает защищаться вместо обсуждения своей задачи.

Слова Дмитрия	Что это означает	Ответ Ирины
Что входит в работу?	Нужна информация	Объяснить состав
Покажите пример журнала	Запрошен инструмент	Выдать образец
Встреча пока не нужна	Есть граница запроса	Не назначать звонок

Подготовьте исходные данные

- Запишите исходный вопрос человека.
- Уточните реальный состав и условия своей услуги.
- Подготовьте один образец по обсуждаемой задаче.
- Определите, какие продолжения действительно доступны.

Роль, вопрос и полезный образец

1. Ответьте на вопрос

Представьтесь и объясните то, о чём спросили.

Готово: Человек получил понятный исходный ответ.

Не делайте так: Заменить ответ анкетой или легендой о покупателе.

2. Объясните уточнение

Скажите, зачем нужна следующая информация.

Готово: Вопрос связан с задачей и составом помощи.

Не делайте так: Собирать сведения без понятной причины.

3. Покажите одну полезную работу

Соотнесите обнаруженный пробел с образцом.

Готово: Понятно, что делает инструмент.

Не делайте так: Обещать результат продажи из-за одной формы.

Что нужно получить перед продолжением

Выбор, запись и выполнение

4. Предложите подходящие варианты

Ответ, самостоятельный материал, обсуждение помощи или завершение.

Готово: Вариант зависит от ответа человека.

Не делайте так: Вести все ответы к одной назначенной встрече.

5. Запишите договорённость

Разделите запрошенное, обещанное и несогласованное.

Готово: Карточка не расширяет согласие.

Не делайте так: Считать получение файла договором на услугу.

6. Выполните обещание

Проверьте файл, название и первый шаг использования.

Готово: Человек получает то, что выбрал.

Не делайте так: Превратить отправку в повод для нового давления.

Что проверить после выполнения

Карточка Дмитрия после разговора

Учебный пример: Дмитрий хочет самостоятельный инструмент, а не встречу.

Пункт записи	Заполненный пример
Запрос	Понять, как сохранять обратную связь после показа
Обещание	Журнал с одной учебной строкой
Первый шаг	Записать последний вопрос покупателя и действие
Не согласовано	Звонок и встреча
Продолжение	Новый вопрос Дмитрия или отдельно согласованный шаг

Получение материала подтверждает конкретный запрос. Оно не доказывает интерес к полной услуге.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Нам обязательно надо встретиться	Хотите посмотреть форму самостоятельно или обсудить её применение?
Я знаю, почему у вас не продаётся	Какую обратную связь получили после последнего показа?

Выберите действие по ситуации

Ответ человека	Действие агента	Что не добавлять
Только объясните состав	Ответить по существу	Обязательную встречу
Нужен образец	Выдать правильный файл	Автоматический звонок
Хочу помощь с задачей	Обсудить результат и условия	Выдуманную услугу
Неинтересно	Завершить предложение	Новый круг убеждения

Уточните перед решением

1. На какой вопрос человек ожидает ответ?
2. Как образец связан с его трудностью?
3. Какое продолжение он действительно выбрал?

18 проверок диалога

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

Начало

- [ ] **Роль агента.** Понятна. Если нет: представьтесь.
- [ ] **Повод.** Соответствует запросу. Если нет: уберите ложную легенду.
- [ ] **Исходный вопрос.** Получил ответ. Если нет: сократите презентацию.
- [ ] **Условия.** Объяснены в известной части. Если нет: не скрывайте их за опросом.
- [ ] **Уточнение.** Имеет причину. Если нет: покажите связь.
- [ ] **Вывод.** Не опережает факты. Если нет: сначала спросите.

Предложение

- [ ] **Трудность.** Названа человеком. Если нет: не навязывайте проблему.
- [ ] **Работа.** Соответствует трудности. Если нет: выберите другую помощь.
- [ ] **Образец.** Понятно подписан. Если нет: отделите учебный пример.
- [ ] **Обещание.** Выполнимо. Если нет: сверьте состав услуги.
- [ ] **Варианты.** Оставляют выбор. Если нет: добавьте самостоятельный путь.
- [ ] **Отказ.** Принят. Если нет: завершите предложение.

Продолжение

- [ ] **Запрос.** Зафиксирован. Если нет: запишите дословный смысл.
- [ ] **Файл.** Правильный. Если нет: проверьте название и доступ.
- [ ] **Первый шаг.** Объяснён. Если нет: дайте одно действие.
- [ ] **Встреча.** Согласована отдельно. Если нет: не назначайте автоматически.
- [ ] **Карточка.** Содержит границы. Если нет: укажите несогласованное.
- [ ] **Повторный контакт.** Имеет основание. Если нет: сверьте договорённость.

Редактор первого ответа

Сначала отвечайте на вопрос, затем предлагайте уточнение, которое меняет решение.

Код задачи: _____ Дата: _____

Исходный вопрос	Мой ответ	Уточнение и зачем	Что предложу

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Обещания и границы продолжения

Заполните карточку так, чтобы другой участник команды не расширил договорённость.

Запрошено	Обещано	Следующий шаг	Не согласовано

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Ответ заменён анкетой. Вернитесь к вопросу..

Предлог выдуман. Назовите реальную роль..

Все пути ведут к встрече. Верните выбор..

Файл принят за договор. Исправьте статус..

Отказ вызывает новый нажим. Завершите предложение..

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

«Отвечу на ваш вопрос. Если захотите, покажу подходящий образец или обсудим помощь; дальнейший шаг выберем по вашей задаче».

Первое действие после чтения

Разберите одну обезличенную беседу: исходный вопрос, ответ, предложение и фактически согласованное продолжение.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Предложение услуги вызывает защиту?

Пройдите диагностику для риелторов: проверьте первый ответ, связь помощи с задачей и согласованное продолжение.

Проверить путь от вопроса к услуге →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Reverse Selling: программа и порядок обсуждения сотрудничества

Одна беседа и три разных продолжения

Собственные учебные реплики. Выбирайте их по смыслу ответа, а не читайте подряд.

Ситуация	Реплика агента	Ожидаемый результат
Нужен только состав	Объясню, что входит и какие условия нужно уточнить.	Понятный ответ
Нужен самостоятельный образец	Пришлю журнал с примером. Начните с последнего показа.	Файл и первый шаг
Запрошена помощь	Давайте уточним задачу встречи и то, что должно быть готово после неё.	Согласованная цель
Интереса нет	Поняла, на этом завершим предложение.	Завершённая беседа

Слово «сам»

Не всегда означает возражение. Оно может описывать текущий способ продажи.

Проверка соответствия

«Это отвечает на ваш вопрос или сейчас важнее другое?»

Ошибка

Предлагать выбор только между двумя датами встречи, когда саму встречу ещё не обсуждали.

Образец, который объясняет работу

Учебная строка журнала обратной связи для Дмитрия.

Наблюдение	Что уточнить	Кто отвечает
Покупатель просит повторный осмотр вечером	Доступное владельцу окно и подтверждение покупателя	Ирина согласует, Дмитрий подтверждает
Ваше наблюдение: _____	Ваш вопрос: _____	Ответственный: _____

Что показывает форма

Она связывает конкретный вопрос с действием и ответственностью.

Чего не доказывает

Она не подтверждает готовность покупателя к сделке и не гарантирует срок продажи.

Как передать

Объясните одну заполненную строку и предложите записать свой последний показ.

Чего не дописывать

Не заменяйте отсутствие ответа предположением «цена высокая» или «не заинтересован».

Тренировка без заучивания давления

Два сценария для самостоятельной проверки или ролевой игры с ИИ.

Сценарий	Задача агента	Критерий проверки
Нужен лишь ответ о составе	Ответить и остановиться в выбранной границе	Не навязал встречу
Нужна помощь с обратной связью	Уточнить задачу и предложить подходящую работу	Не придумал результат или услугу

Промпт

«Сыграй собственника, который сам продаёт и спрашивает состав услуги. В первом раунде тебе нужен только ответ, во втором — помощь с одной трудностью. Не соглашайся автоматически».

Разбор

После игры выделите: ответ по существу, понятное уточнение, связь предложения с задачей, принятый отказ.

Карточка

Запишите обещанное и несогласованное. Если в двух сценариях одинаковый следующий шаг, проверьте, слышите ли ответ.

Граница тренировки

ИИ помогает редактировать реплики, но не предсказывает поведение реального клиента.