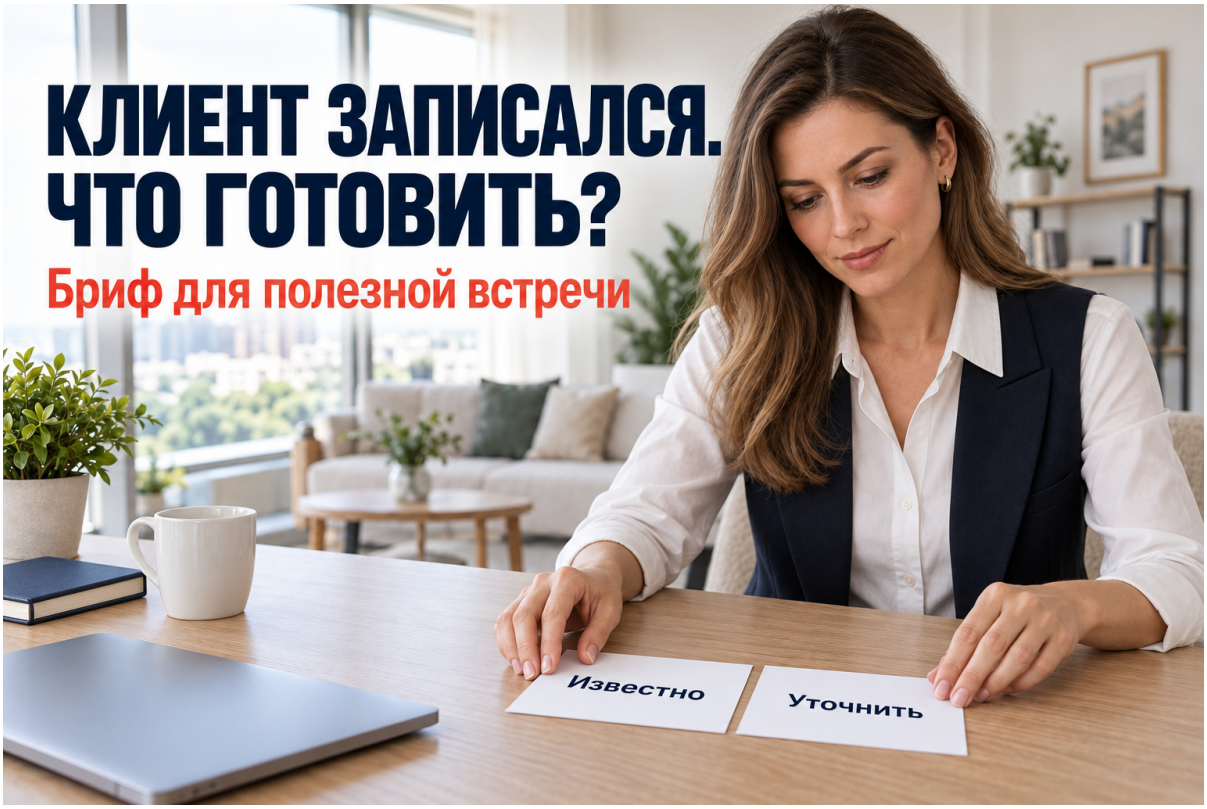
До консультации: короткий бриф и карта неизвестного

Сократите случайные вопросы перед встречей. Внутри короткое ядро брифа, ветки для покупателя и продавца, заполненный пример и карта неизвестного.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Собственный рабочий инструмент Нейросистемы риелтора. Учебный пример не подтверждает бюджет, документы или доступность финансирования. Бриф готовит разговор и не заменяет отдельные проверки.

Как ответы меняют подготовку консультации

Клиент записывается на разговор, но агент узнаёт настоящую задачу только в начале встречи и готовит материалы заново.

Ответ клиента	Статус	Что готовит агент
Продать однокомнатную и купить двухкомнатную	Задача со слов клиента	Схему связанных действий
До начала учебного года	Пожелание, дату уточнить	Вопрос о значимости срока
Покупка зависит от продажи	Со слов клиента	Карту зависимостей бюджета
Цена и дополнительное финансирование	Пока неизвестны	Перечень дальнейших проверок

Что нужно до составления брифа

- Согласованный формат и ожидаемый результат консультации.
- Уже известные сведения из записи на встречу.
- Один главный вопрос клиента и причина обращения сейчас.
- Подходящая ветка: покупка, продажа или связанная задача.
- Источники важных ответов и отдельные неизвестные сведения.
- Материал для обсуждения и ответственный за уточнения.

Результат, назначение вопросов и нужная ветка

1. Определите результат и границы консультации

Назовите решение, которое будете обсуждать: критерии выбора, порядок действий или сведения для дальнейшей проверки. Укажите, чего первичная встреча не подтверждает.

Готово: Подготовка соответствует объёму разговора.

Не делайте так: Короткая анкета обещает проверку объекта и кредита.

2. Проверьте назначение каждого вопроса

Запишите, зачем нужны сведения и как ответ изменит повестку, материал или следующий шаг. Уберите повторное и пока не нужное.

Готово: У каждого поля есть практическое применение.

Не делайте так: Вопрос включён только потому, что был в старой анкете.

3. Выберите общее ядро и нужную ветку

Уточните задачу, желаемое решение, срок, прежние действия, участников и главный вопрос. Добавьте только подходящие сведения покупателя или продавца.

Готово: Человек отвечает на релевантные вопросы.

Не делайте так: Связанной продаже и покупке отправлены две полные анкеты.

Какие вопросы можно убрать сейчас

Неизвестное, повестка и обновление

4. Разметьте известное и неизвестное

Отделите слова клиента, подтверждение с источником, пожелание и пробел. Не требуйте угадывать ответ и не превращайте ожидание в факт.

Готово: Для важного неизвестного есть вопрос и владелец проверки.

Не делайте так: Предполагаемая цена продажи стала доступным бюджетом.

5. Подготовьте повестку и материал

Соберите известное, неизвестное и решения для обсуждения. Выберите один или два полезных материала. Попросите клиента поправить понимание задачи.

Готово: Разговор начинается с подтверждённой повестки.

Не делайте так: Агент готовит подборку по собственной догадке.

6. Обновите карту после разговора

Запишите новые сведения, оставшиеся вопросы, ответственного и следующий срок. Сохраните источник и дату изменения важных данных.

Готово: Следующий контакт не начинается с нуля.

Не делайте так: Заполненный бриф забыли после первой встречи.

Что требуется прояснить до следующего вывода

Назначение вопроса в заполненном примере

Учебный протокол вопросов. Не каждый пункт нужен каждому клиенту: оставляйте только влияющее на подготовку конкретной консультации.

Вопрос	Зачем нужен	Что меняет
Какое решение хотите принять?	Выбрать полезный итог	Повестку консультации
Есть срок или событие?	Отделить желание от ограничения	Порядок уточнений
Что уже предпринимали?	Не повторять известное	Подготовленные материалы
От чего зависит покупка?	Увидеть связь с продажей	Схему дальнейших действий

Если ответ не меняет ни подготовку, ни повестку, ни следующий шаг, вопрос можно перенести. Бриф не обязан собирать все сведения о клиенте сразу.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Заполните всё, иначе встреча невозможна	Укажите известное, остальные вопросы отметим для обсуждения.
Вы точно продадите свою квартиру за эту сумму	Это ожидание клиента, основание цены пока не проверено.
Пришлите все документы для первого общего разговора	Сначала определим задачу и только затем нужные сведения и способ передачи.

Как выбрать подготовку по задаче

Ситуация	Нужное уточнение	Подготовка
Покупатель выбирает район	Обязательные критерии и территория	Сравнение критериев
Продавец уже разместил объект	Ссылка и главный вопрос	Разбор текущего предложения
Продажа связана с покупкой	Зависимости и неизвестные ресурсы	Схема последовательности
Ответ неизвестен	Кто и как может уточнить	Карта проверки
Срок назван без причины	Событие и гибкость даты	Приоритет вопросов
Просит подтвердить документы	Объём необходимой проверки	Отдельная задача специалисту

Три вопроса к подготовке разговора

1. Какое решение человек хочет принять по итогам разговора?
2. Какие ответы реально меняют подготовку?
3. Что пока неизвестно и кто поможет это уточнить?

18 проверок полезного брифа

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

Зачем спрашиваем

- [ ] **Результат назван.** Есть решение для обсуждения. Не обещайте рассказать обо всём.
- [ ] **Границы объяснены.** Первичная встреча не выдаётся за экспертизу. Не подтверждайте объект анкетой.
- [ ] **Назначение поля ясно.** Ответ меняет подготовку или действие. Уберите вопрос про запас.
- [ ] **Повторы исключены.** Известный контакт не запрашивается заново. Используйте имеющуюся запись.
- [ ] **Данные соразмерны.** Не запрашиваются лишние документы. Перенесите их на нужный этап.
- [ ] **Формат удобен.** Форма читается на выбранном устройстве. Проверьте телефон отдельно.

Что известно

- [ ] **Задача записана.** Есть формулировка клиента. Не подменяйте своей услугой.
- [ ] **Желаемый итог понятен.** Назван вопрос к консультации. Не готовьте случайную подборку.
- [ ] **Срок объяснён.** Желание отделено от ограничения. Уточните событие и дату.
- [ ] **Ветка релевантна.** Покупатель и продавец не отвечают на лишнее. Не объединяйте все анкеты.
- [ ] **Статус факта указан.** Слова, источник, пожелание и пробел различены. Не повышайте уверенность без проверки.
- [ ] **Неизвестное допустимо.** Есть возможность не знать ответ. Не заставляйте угадывать.

Как используем

- [ ] **Повестка собрана.** Известное, неизвестное и решения разделены. Не начинайте заново на встрече.
- [ ] **Материал выбран.** Он нужен для конкретного обсуждения. Не отправляйте весь каталог.
- [ ] **Понимание подтверждено.** Клиент может поправить задачу. Не считайте свою запись окончательной.
- [ ] **ИИ проверен.** Нет выдуманного бюджета и согласия. Сверьте с исходными ответами.
- [ ] **Следующий шаг назначен.** Есть владелец уточнения и срок. Не оставляйте пробел без действия.
- [ ] **Карта обновлена.** Новый факт имеет источник и дату. Не перезаписывайте историю незаметно.

Рабочий бриф перед консультацией

Сохраните общий вопрос и нужную ветку. Неизвестное является допустимым ответом. Пожелание клиента не становится подтверждённым ресурсом.

Задача и ожидаемый итог: _____

Вопрос / назначение	Ответ / статус / источник	Повестка / материал / уточнение

Материал к разговору: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата консультации: _____

Карта неизвестного и следующих проверок

Не заполняйте пробел предположением. Если проверка выходит за рамки первичной консультации, обозначьте отдельную задачу и компетентного исполнителя.

Неизвестное / влияние	Кто проверит / как / к какой дате	Новый факт / источник / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Вопрос без назначения. Ответ ничего не меняет в подготовке.

Ожидание стало бюджетом. Цена будущей продажи принята без проверки.

Форма имитирует экспертизу. Ответ клиента признан заключением о документах.

Все ветки сразу. Человек отвечает на вопросы другой задачи.

ИИ додумал согласие. Модель приписала решение отсутствующему участнику.

Согласуйте следующий шаг

Подтверждение повестки клиенту

Из ответов понял задачу так: _____. На консультации предлагаю обсудить _____. Сейчас известно со слов клиента _____. Подтверждено источником _____. Пока нужно уточнить _____. Подготовлю _____. Верно ли выбрана повестка и что стоит поправить?

Первое действие после чтения

Возьмите ближайшую консультацию. Определите итог, проверьте назначение каждого вопроса и подготовьте один материал по ответам. После встречи обновите карту неизвестного.

Кто уточняет исходные сведения: _____

Дата обновления и источник: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Записи на консультацию есть, а ясного следующего шага нет?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать обещание материала, запись, подготовку встречи и дальнейшую работу с задачей клиента.

Проверить подготовку консультаций →

14.10.2026 проверено руководство GOV.UK по структуре форм: назначение вопросов определяют до создания формы. Это принцип проектирования, а не требование к российской сделке.

GOV.UK Service Manual: назначение вопросов и структура форм

Короткое ядро и две подходящие ветки

Это авторский набор для выбора вопросов, а не обязательная анкета. Часть сведений уже может быть известна из записи на встречу.

Блок	Что уточнить	Зачем
Общее ядро	Задача, решение, срок, прежние действия	Выбрать повестку
Организация	Участники и главный вопрос	Подготовить полезный разговор
Покупатель	Территория, критерии, источники бюджета	Выбрать рамки обсуждения
Продавец	Объект, подготовка, размещение	Понять текущую ситуацию
Связанная задача	Что зависит от продажи и покупки	Обсудить последовательность

Первое общее уточнение касается задачи и причины обращения сейчас. Следом спросите, какое решение человек хочет принять. Не всякая запись о покупке означает, что уже нужна подборка квартир. Иногда сначала требуется понять ресурсы и порядок связанных действий.

Срок спросите вместе с его значением. Желаемая дата переезда и обязательное внешнее событие по-разному влияют на обсуждение. Уточните, что уже делали и что осталось непонятным. Это помогает не повторять пройденное и выбирать материалы по настоящему вопросу.

Для покупателя нужны территория и обязательные критерии. Источник бюджета спрашивайте на уровне, необходимом для повестки. Предполагаемый кредит не является одобрением, а ожидаемая сумма продажи не равна доступным деньгам. Для продавца ссылка на текущее объявление иногда заменяет длинное повторное описание.

При связанной продаже и покупке не складывайте две полные анкеты. Уточните зависимость, неизвестные сведения и желаемый порядок. Точные документы, адреса и иные подробности запрашивайте на подходящем этапе под определённую задачу. Форма должна помогать подготовке, а не собирать сведения без назначения.

Заполненная карта неизвестного перед консультацией

Вымышленный клиент хочет поменять однокомнатную квартиру на двухкомнатную. Задача встречи: обсудить порядок действий и дальнейшие уточнения.

Сведение	Статус сейчас	Следующий шаг
Желаемый переезд	До учебного года, пожелание	Уточнить дату и гибкость
Цена текущей квартиры	Ожидание без проверенного основания	Определить данные для оценки
Дополнительные средства	Доступность неизвестна	Клиент уточняет возможности
Критерии покупки	Соседний район, две комнаты	Согласовать обязательное
Решение другого участника	Не выяснено	Определить участие в обсуждении

Агент готовит схему связанных действий, а не обещание купить квартиру на неподтверждённую сумму. В повестке остаются критерии, последовательность и сведения для проверки ресурсов. Карта показывает, что мешает сделать следующий содержательный вывод.

Для каждого важного ответа сохраняйте происхождение. Слова клиента полезны как исходная информация, но не становятся независимым подтверждением. Если факт проверен, укажите источник и дату. Если ответ неизвестен, сохраните пробел и назначьте вопрос, который поможет его прояснить.

Повестку можно подтвердить сообщением: «Понял, что нужно связать продажу и покупку. Предлагаю обсудить порядок, критерии и данные для проверки бюджета. Ожидаемая цена продажи пока не подтверждена. Всё ли верно?» Исправления клиента внесите до встречи.

Нейросеть может распределить обезличенные ответы по статусам и предложить вопросы. Запретите додумывать цену, документы, согласие других участников и условия кредита. Сверьте итог с исходной записью. После консультации сохраните новые факты, оставшиеся проверки, ответственных и сроки.