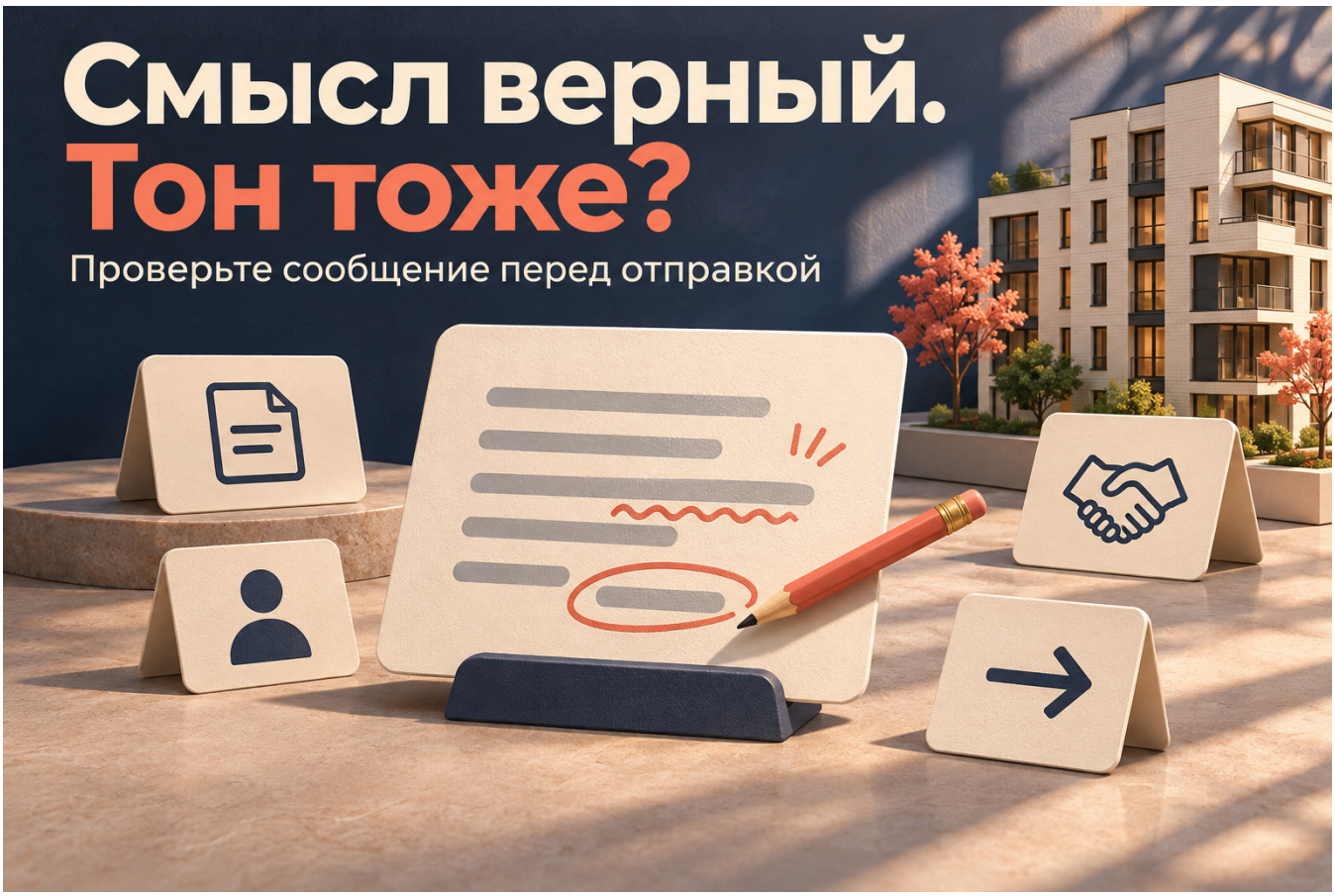
Смысл верный. Тон тоже: редактор сообщений К178

Редактор сообщений с заполненными правками о документах, цене и показе, разбором ответа и тренировкой в паре.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Проверьте собственный текст

К178 применяется до отправки сообщения. Мы не определяем скрытые чувства клиента. Ищем в собственном черновике неподтверждённые оценки, неясную просьбу и придуманную срочность.

К178. Четыре вопроса к черновику

Предмет
Какой факт сообщаю?

О себе
Какую задачу объясняю?

Отношение
Нет ли оценки человека?

Просьба
Какой ответ мне нужен?

Проверяем свой текст. Не угадываем мысли получателя.

Прикладная редакционная схема Нейросистемы риелтора по модели Шульца фон Туна.

Концептуальная основа принадлежит Фридеманну Шульцу фон Туну. Практические случаи, правки и рабочие листы ниже разработаны Нейросистемой риелтора.

Кому пишем	Задача	Что должен понять получатель

2. Исходная учебная ситуация

Поле	Известно в упражнении
Договорённость	Согласованный файл ожидался к 16:00
Наблюдение	В16:20 его не видно в выбранном чате
Другие каналы	Пока не проверены
Рабочая задача	Уточнить комплектность перед проверкой
Неизвестно	Отправлял ли клиент файл другим способом

Не отправляем такой черновик
«Вы опять не прислали документ. Мы так никогда не выйдем на сделку». Обобщение и прогноз не следуют из одного наблюдения.

Факт	Источник	Граница знания

3. Разберите черновик по четырём аспектам

Аспект	Что происходит в черновике	Что изменить
Предмет	Документ не получен заявлен без границы канала	Указать, где его не видно
О себе	Раздражение заменяет рабочую зависимость	Объяснить текущую задачу
Отношение	«Опять» может читаться как упрёк	Убрать оценку человека
Просьба	Не назван ожидаемый ответ	Файл, срок или канал уже отправленного

«Может читаться» означает гипотезу о восприятии. Мы не утверждаем, что каждый получатель обязательно услышит упрёк.

Ваш фрагмент	Возможное прочтение	Правка

4. Собранная правка

«На 16:20 согласованный файл в этом чате не вижу. Нужно уточнить комплектность перед передачей на проверку. Пришлите его согласованным способом или напишите, когда сможете. Если уже отправили, подскажите где».

Часть	Почему она нужна
Наблюдение с границей	Допускает, что файл есть в другом канале
Рабочая зависимость	Поясняет назначение ответа
Просьба	Даёт понятное действие
Вариант исправления	Помогает восстановить факт без спора

Если добавляете срок внешнего исполнителя, сначала подтвердите его. Не создавайте ограничение только ради более сильной фразы.

Финальная версия вашего сообщения

5. Ответ клиента изменяет действие

Учебный ответ	Следующее действие
Отправил вчера на почту	Проверить согласованную почту, подтвердить получение
Смогу завтра после обеда	Согласовать конкретный срок и зависимые действия
Не понял, какой документ	Назвать файл и назначение без упрёка
Файл пока не готов	Выяснить препятствие и доступный следующий шаг

Не продолжайте переписку по версии «ничего не прислано», если появились новые сведения. Сохраните уточнённый статус в рабочей записи.

Ответ	Что изменилось	Согласованный шаг

6. Сообщение собственнику о цене

Черновик	Проблема
С такой ценой никто не придёт	Прогноз и единственная причина заявлены без достаточных оснований

Учебная правка: «По текущей публикации за согласованный период нет подтверждённых записей на показ. Предлагаю вместе проверить цену, условия объявления и путь записи. Когда удобно разобрать данные?»

Проверка перед отправкой	Что нужно
Период	Действительно определён
Записи на показ	Проверены в используемом учёте
Причина	Не назначена заранее
Действие	Совместный разбор с согласованием времени

Ваш факт	Что нужно проверить	Приглашение к действию

7. Сообщение покупателю о переносе

Черновик: «Вы опять передумали ехать?» Учебная правка: «Правильно понимаю, что сегодняшний показ нужно перенести? Подскажите, изменилось время или сам вариант больше не подходит».

Вариант ответа	Что записываем
Не подходит только время	Новый согласованный слот
Не подходит квартира	Уточнённый критерий варианта
Нужна пауза	Согласованный порядок следующего контакта
Пока нет ответа	Статус не подтверждён, без выдуманного отказа

Не отправляйте такой вопрос без основания предполагать перенос. Если показ просто ещё не подтверждён, спрашивайте о подтверждении.

Основание вопроса	Текст	Что изменит ответ

8. Сообщение коллеге о версии файла

Черновик: «Почему до сих пор нет документов?» Учебная правка: «В общей папке пока нет согласованной версии. Нужна ссылка на актуальный файл или статус подготовки, чтобы не использовать старую копию».

Смысл	Проверка
Предмет	Указана конкретная папка и версия в контексте
О себе	Нужно избежать использования старой копии
Отношение	Нет оценки компетентности коллеги
Просьба	Ссылка или статус, не абстрактное «разберись»

Фактический контекст	Ваш вариант сообщения

Правка применима только к реальной договорённости. В другом процессе назовите другой источник и ожидаемый результат.

9. Редактор одного сообщения

Шаг	Ваш текст
Исходный черновик	
Проверяемый факт и источник	
Моя рабочая задача	
Возможная оценка собеседника	
Конкретная просьба	
Реальное основание срока	
Финальная версия	

После правки перечитайте без воображаемой дружелюбной интонации. Не нужно механически вписывать четыре абзаца: важно, чтобы смысл был ясен.

10. Короткая тренировка в паре

Действие	Результат
Автор пишет черновик	Намерение записывает отдельно
Коллега читает без пояснений	Формулирует понятый факт и просьбу
Сравнивают	Отмечают расхождение, не спорят о характере клиента
Автор исправляет	Убирает неясность или неподтверждённую оценку
Коллега читает снова	Проверяет понятность действия

Намерение	Что прочитали	Что исправлено

Источник модели проверен 12.11.2026. Все случаи вымышлены. Материал не обещает рост конверсии или отсутствие конфликтов, а даёт способ редактирования конкретных сообщений.

Источники и проверка

Schulz von Thun Institut: Kommunikationsquadrat