Возражение по слоям: факт, причина, доказательство и действие

Выясните основание сравнения и ответьте на реальный вопрос клиента о стоимости.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Таблица сопоставления услуг, карта причины, три тренировочных диалога и промпт репетиции. Отдельный чек-лист помогает проверить разговор до скидки.

Оригинальные инструменты и диалоги Нейросистемы риелтора. Марина и суммы 180 и 120 тысяч рублей вымышлены. Это не скрипты из книг Дмитрия Ткаченко и не рыночные тарифы.

Марина: что стоит за двумя суммами

Клиент сравнивает комиссию, а агент отвечает о своём опыте, не выяснив состав услуг и ограничение клиента.

Что известно	Учебная ситуация	Что уточнить
Цена агента	180 тысяч рублей	Состав и условия
Другое предложение	120 тысяч рублей	Подтверждённый перечень
Задача Марины	Продажа из другого города	Нужный контроль
Причина возражения	Пока не определена	Сравнение или предел?

Подготовьте исходные данные

• Подготовьте свой фактический перечень работы, ограничения, расходы и условия оплаты. Не добавляйте преимущества для убедительности.

• Запишите точную реплику клиента. Отдельно сохраните известные условия другого предложения и вопросы, которые ещё нужно выяснить.

• Выберите обезличенный образец результата: отчёт, таблицу или план. Он должен подтверждать именно обсуждаемое обещание.

• Определите свои допустимые варианты сотрудничества. Не предлагайте объём или скидку, которые не готовы выполнить.

От реплики к нужному результату

1. Сохраните факт без оценки

Запишите слова клиента и известные суммы. Не называйте торг манипуляцией. До уточнения причина остаётся открытым вопросом.

Готово: Понятно, что сказал клиент, а что предположил агент.

Не делайте так: Начать защищаться от придуманного мотива.

2. Выясните основание сравнения

Уточните, одинаковы ли задачи, состав, расходы и условия оплаты. По чужому предложению используйте только предоставленные сведения.

Готово: Есть проверяемые критерии сравнения.

Не делайте так: Заполнить пустые ячейки словами «там этого нет».

3. Найдите важное для клиента

Спросите, какой результат нужен и как клиент хочет участвовать в работе. Свяжите отличие с этой задачей. Ненужная особенность не становится пользой автоматически.

Готово: Выбран один значимый результат.

Не делайте так: Перечислять все услуги без связи с вопросом.

Что нужно получить перед продолжением

От доказательства к выполнимому шагу

4. Покажите подходящее доказательство

Используйте реальный образец формата или порядка работы. Разведите пример документа и обещание результата сделки. Чётко обозначьте границы своего предложения.

Готово: Клиент видит, что именно получит.

Не делайте так: Обещать срок продажи по образцу отчёта.

5. Проверьте бюджетное ограничение

Если сумма выше окончательного предела, обсудите реально допустимый формат или сохраните условия. Изменение состава проговорите явно. Возможен честный отказ от сотрудничества.

Готово: Понятно, есть ли выполнимое предложение.

Не делайте так: Снизить цену и молча убрать важную работу.

6. Согласуйте шаг и разберите разговор

Зафиксируйте, что ещё уточнить, кто это делает и когда удобно продолжить. На тренировке оцените вопрос, доказательство и договорённость, а не обязательную победу.

Готово: Разговор имеет понятный итог без выдуманного согласия.

Не делайте так: Назвать интерес к таблице готовностью заключить договор.

Что проверить после выполнения

Заполненная карта возражения

Учебная Марина живёт в другом городе. Сначала известны только две суммы, поэтому различия состава нельзя придумывать.

Поле карты	Запись	Основание	Продолжение
Факт	180 и 120 тысяч	Слова клиента	Уточнить условия
Причина	Нужен удалённый контроль	Уточнённый запрос	Выбрать формат
Доказательство	Образец отчёта	Наш реальный формат	Показать содержание
Действие	Сравнить перечни	Согласие на уточнение	Удобный контакт

Таблица объясняет выбор. Она не доказывает, что дорогое предложение лучше, пока состав, условия и нужность результата не выяснены.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
У них дешевле, потому что хуже	Пока мы знаем только цену. Давайте уточним состав и условия, которые важны вам.
Зато у нас полное сопровождение	В нашем предложении указаны эти конкретные работы и границы. Покажу, какой результат вы получаете по каждой.

Выберите действие по ситуации

Ответ клиента	Уместное действие	Чего избегать
Не знает состав	Заполнить сравнение	Выдумать недостатки
Не видит пользы	Уточнить задачу и показать пример	Перечислять всё подряд
Есть предел бюджета	Обсудить выполнимый формат	Давить аргументами
Условия не подходят	Спокойно завершить	Обещать невыполнимое

Уточните перед решением

1. Какую причину подтвердил сам клиент, а что я только предположил?
2. Какой материал доказывает именно обсуждаемую пользу?
3. Предлагаемый следующий шаг согласован или существует только в моей голове?

18 проверок разговора о комиссии

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

Факт и сравнение

- [ ] **Реплика.** Записана точно. Если нет: уберите интерпретацию.
- [ ] **Задача.** Одинакова у предложений. Если нет: уточните предмет.
- [ ] **Состав.** Подтверждён. Если нет: запросите перечень.
- [ ] **Расходы.** Выяснены отдельно. Если нет: добавьте вопрос.
- [ ] **Оплата.** Условия известны. Если нет: сверьте порядок.
- [ ] **Пустота.** Обозначена неизвестностью. Если нет: не ставьте «нет».

Польза и условия

- [ ] **Причина.** Подтверждена ответом. Если нет: задайте вопрос.
- [ ] **Отличие.** Нужно этому клиенту. Если нет: свяжите с задачей.
- [ ] **Доказательство.** Соответствует обещанию. Если нет: выберите образец.
- [ ] **Границы.** Описаны конкретно. Если нет: раскройте состав.
- [ ] **Бюджет.** Предел уточнён. Если нет: не повторяйте презентацию.
- [ ] **Вариант.** Выполним агентом. Если нет: не обещайте лишнего.

Диалог и продолжение

- [ ] **Тон.** Нет нападок на конкурента. Если нет: вернитесь к фактам.
- [ ] **Скидка.** Осознанное решение. Если нет: не отвечайте автоматически.
- [ ] **Состав.** Изменения названы. Если нет: не убирайте молча.
- [ ] **Шаг.** Понятен и согласован. Если нет: уточните действие.
- [ ] **Отказ.** Допускается спокойно. Если нет: завершите без давления.
- [ ] **ИИ.** Не придумал преимуществ. Если нет: сверьте предложение.

Сопоставьте реальные предложения

Заполните состав, расходы, оплату, формат контроля и важное клиенту отличие. Неизвестное оставляйте неизвестным.

Код задачи: _____ Дата: _____

Критерий	Наше предложение	Другое: известно	Что уточнить

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Карта факта, причины и ответа

Не превращайте предположение в установленную причину. В последнем столбце укажите согласованное действие, а не желаемое решение клиента.

Факт	Причина / вопрос	Доказательство	Следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Причина приписана. Вернитесь к вопросу..

Чужая услуга обесценена без данных. Оставьте неизвестность..

Обещание шире состава. Уточните границы..

Предел бюджета игнорируется. Обсудите выполнимость..

Согласие придумано. Запишите фактический итог..

Согласуйте следующий шаг

Как начать сравнение без спора

«Давайте сравним состав и условия, которые важны именно вам. Я покажу свой перечень и пример результата, а неизвестное во втором предложении оставим вопросами».

Первое действие после чтения

Разберите последнее возражение о комиссии по четырём полям. Подготовьте одно недостающее доказательство, затем проведите три коротких тренировочных раунда.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разговор о комиссии останавливает работу?

Диагностическая карта для риелторов поможет рассмотреть предложение, первый контакт и продолжение работы. Найдите, где клиенту не хватает ясности и подтверждённой пользы.

Разобрать своё предложение →

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

Альпина Паблишер: Дмитрий Ткаченко и книги о продажах и возражениях

Программа конгресса по недвижимости: Дмитрий Ткаченко в линии технологий сделок

Три диалога для тренировки

Оригинальные короткие сценарии. Суммы условные; в реальной работе подставляются подтверждённые условия.

1. Неизвестен состав

Клиент: «Другой агент берёт 120, у вас 180». Агент: «Давайте сравним, что входит и на каких условиях. Есть перечень работ?» Клиент: «Нет, назвали только сумму». Агент: «Тогда по нему пока оставим вопросы. Я покажу свой состав, а вы сможете уточнить второе предложение».

2. Важно конкретное отличие

Клиент: «Я далеко, не хочу постоянно спрашивать, что с квартирой». Агент: «Какой формат контроля был бы удобен?» Клиент: «Короткое обновление и вопросы, где нужен я». Агент: «Покажу образец отчёта: сделано, обратная связь, ваши решения и план. Обсудим, подходит ли такой порядок».

3. Окончательный бюджет

Клиент: «Разницу понял, но предел — 120». Агент: «В указанном составе я работаю на своих условиях. Посмотрим, есть ли другой формат, который я реально готов выполнить». Если подходящего формата нет: «Похоже, сейчас условия не совпадают. Не буду обещать объём, который не смогу обеспечить».

Что оценивать

Уточнена ли причина? Доказательство связано с задачей? Предложение выполнимо? Продолжение согласовано? Отсутствие договора после честного выяснения ограничений само по себе не означает плохой разговор.

Таблица без придуманного конкурента

Начальное состояние учебного сравнения. Состав второго предложения ещё не получен.

Критерий	Наше предложение	Второе предложение
Сумма	180 тысяч, условно	120 тысяч со слов клиента
Перечень	Предоставить свой	Уточнить
Контроль	Показать образец отчёта	Уточнить
Дополнительные расходы	Раскрыть реальные условия	Уточнить
Оплата	Раскрыть реальные условия	Уточнить

Как заполнить свой столбец

Укажите действительный объём, ограничения и порядок работы. Не используйте «всё включено» без расшифровки. Образец отчёта подтверждает формат, а не срок или цену будущей сделки.

Как заполнить второй столбец

Используйте предоставленный клиентом перечень и уточнённые условия. Неизвестное не превращайте в недостаток. Совпадающие работы отметьте честно.

Вопрос Марины

«Что в этом сравнении для вас решающее: общий бюджет, состав или возможность понимать ход работы удалённо?» Ответ определяет, о чём говорить дальше.

Репетиция с ИИ и лист обратной связи

Модель играет вымышленного клиента. Не загружайте чужие персональные данные или закрытую переписку.

Промпт

«Сыграй собственника. Причина сомнения: [неизвестный состав / важное отличие / окончательный бюджет]. Вот фактические условия агента: [перечень]. Отвечай по одной реплике. Не меняй ограничения ради победы агента, не выдумывай услуги и гарантии».

Задание после диалога

«Отметь вопрос, который прояснил причину, доказательство, связанное с ней, и согласованный шаг. Отдельно покажи неподтверждённые предположения. Не оценивай личность участников».

Контроль агента

Проверьте, не появилась ли скидка без вашего решения, услуга вне состава или обещание определённого исхода сделки. Такие реплики нельзя переносить в реальный разговор.

Повтор раунда

Если причина не уточнена, вернитесь к первому вопросу. Если доказательство не соответствует потребности, замените материал. Если предел окончательный, тренируйте выполнимый вариант или спокойное завершение.

Проверка практикой

Репетиция выявляет пробелы речи. Реальный эффект оценивается по сопоставимым разговорам и подтверждённым данным; удачный ответ модели не является измеренной конверсией.