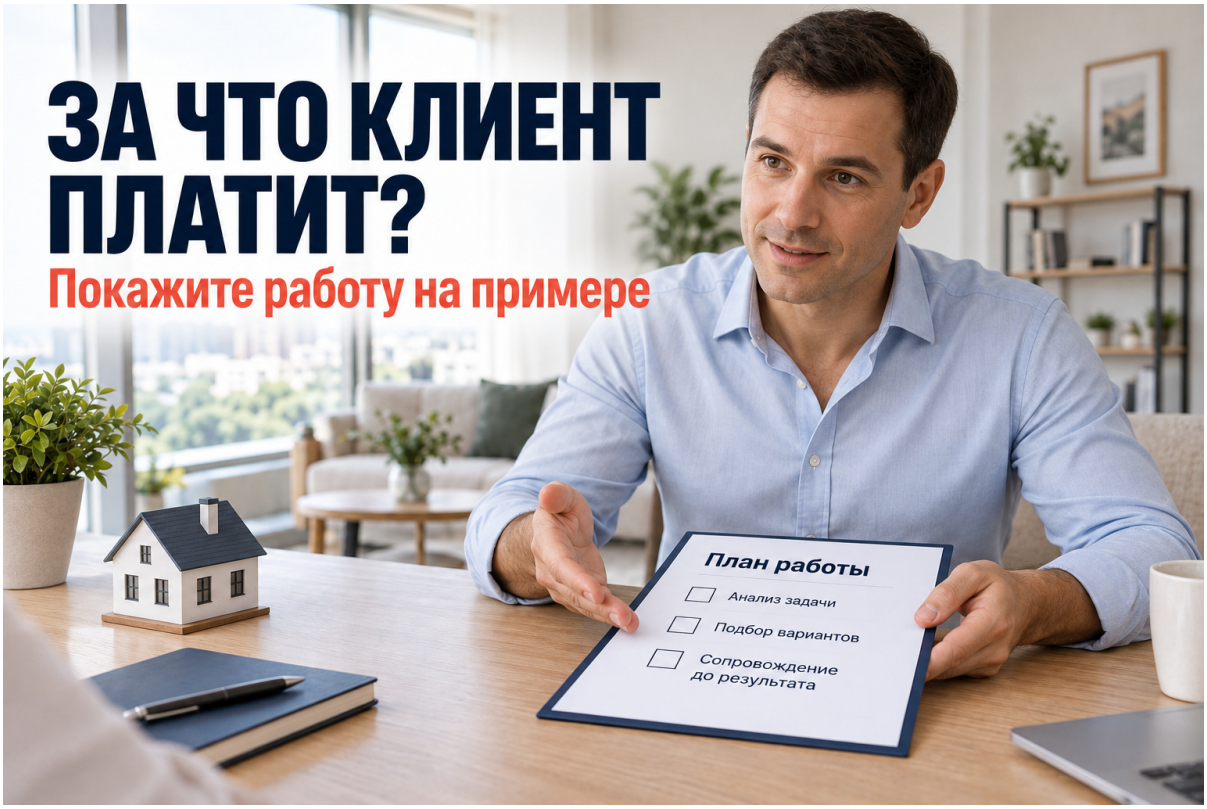
Обещание с опорой: матрица работ, результата и подтверждения

Соберите доказательство работы под конкретный вопрос. Внутри матрица четырёх звеньев, заполненный отчёт, проверка силы подтверждения и готовая подводка к файлу.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Собственный инструмент Нейросистемы риелтора. Примеры учебные. План или отчёт показывают способ работы, но не гарантируют рыночный исход, срок продажи или финансовый результат.

Какой пример отвечает на вопрос клиента

Клиенты слышат только общие обещания и сравнивают специалистов по комиссии, не понимая различия в составе и организации работы.

Вопрос клиента	Результат работы	Подтверждение
Как подготовить квартиру?	Приоритетный план до съёмки	Подписанный учебный пример
Что происходит после показов?	Отчёт с фактами и следующим шагом	Обезличенный образец формата
Как сравнить варианты?	Таблица по согласованным критериям	Источники и дата сведений
Чем отличается ваш подход?	Понятный состав и порядок работ	Только реально выполняемый процесс

Что нужно для честного подтверждения

- Один частый вопрос клиента с его формулировкой.
- Фактический состав услуги и отдельные дополнительные работы.
- Исполнитель, доступное время и источники сведений.
- Собственный образец или явно обозначенный учебный материал.
- Проверенные числа, дата и ограничения применимости.
- Короткое объяснение пользы и следующий вопрос к клиенту.

Задача, действие и видимый результат

1. Выберите один вопрос клиента

Запишите, что человеку трудно контролировать и какое решение он хочет принять. Сохраните его формулировку, а не общий список преимуществ агентства.

Готово: Материал имеет конкретного получателя и задачу.

Не делайте так: Одну презентацию отправляют всем без связи с вопросом.

2. Назовите выполняемую работу

Опишите действие агента, исполнителя, необходимые сведения и порядок выполнения. Проверьте, что работа действительно входит в предложение.

Готово: Обещание можно сопоставить с процессом.

Не делайте так: Включена услуга, которую некому и некогда выполнять.

3. Покажите видимый результат

Выберите план, таблицу, отчёт или другой результат действия. Объясните, что с его помощью сможет выбрать или проверить клиент.

Готово: Документ помогает принять понятное решение.

Не делайте так: Количество файлов выдают за полезность.

Какое звено отсутствует в вашем обещании

Подтверждение, передача и понимание

4. Укажите подтверждение и его границы

Разделите шаблон, учебный пример, реальный документ и отзыв. Добавьте дату, контекст и проверенный источник чисел.

Готово: Читатель понимает статус примера.

Не делайте так: Учебный результат представлен как история клиента.

5. Подготовьте короткую подводку

Свяжите вопрос клиента с нужным фрагментом. Объясните, куда посмотреть и что можно обсудить дальше. Отправляйте релевантный материал.

Готово: Человек понимает назначение файла до открытия.

Не делайте так: Вместо ответа приходит весь каталог.

6. Проверьте понимание и актуальность

Уточните, какой вопрос прояснился. Проверьте реальный состав услуги, дату, доступность файла и необходимость обновления.

Готово: Остался ясный следующий шаг и ответственный.

Не делайте так: Скачивание признано доказательством доверия или договора.

Что действительно показывает образец

Учебный отчёт с выводом и следующим шагом

Учебный недельный отчёт. Семь обращений, три показа и одно предложение являются последовательными событиями. Их нельзя складывать в одиннадцать покупателей.

Работа	Наблюдение	Решение
Уточнено описание окон	Два из семи обратившихся спросили о шуме	На показе отдельно проверить вопрос
Проведены три показа	Есть обратная связь по конкретным запросам	Сохранить факты без догадок
Получено одно предложение	Условия требуют обсуждения	Сравнить с задачей собственника
Открытые решения сохранены	Причина молчания неизвестна	Не приписывать скрытое возражение

Отчёт показывает выполненное действие, факт и следующее решение. Он не доказывает, что изменение описания вызвало предложение, и не гарантирует будущую сделку.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Продам выгоднее всех	Покажу сравнение предложений с источниками и объясню основания обсуждаемой цены.
Буду держать в курсе	Покажу формат отчёта с обращениями, обратной связью и следующим действием.
Этот шаблон доказывает мой успешный кейс	Это учебный пример, который показывает порядок работы.

Как выбрать подходящий материал

Вопрос	Подходящий материал	Что он не доказывает
Подготовка до съёмки	План действий и приоритетов	Обязательный рост цены
Неясная цена предложения	Сравнение с источниками и датой	Гарантированную цену сделки
Нет понимания показов	Журнал фактов и обратной связи	Мотив каждого молчащего клиента
Нужно сравнить варианты	Матрица критериев клиента	Универсально лучший объект
Хочется понять комиссию	Состав работ и ответственности	Одинаковость всех предложений
Нужна уверенность в процессе	Проверенный порядок и образец	Отсутствие любых рисков

Три вопроса к доказательству пользы

1. Какую задачу клиента проясняет материал?
2. Какая работа за ним стоит и кто её выполняет?
3. Что подтверждение показывает, а что из него не следует?

18 проверок обещания и его подтверждения

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

Задача и работа

- [ ] **Вопрос конкретен.** Есть слова клиента и нужное решение. Не начинайте с регалий.
- [ ] **Работа названа.** Понятно, что делает агент. Не ограничивайтесь «всё под ключ».
- [ ] **Исполнитель определён.** Есть человек и время. Не обещайте неподдерживаемый процесс.
- [ ] **Исходные данные доступны.** Понятно, откуда берутся сведения. Не заполняйте пробелы вымыслом.
- [ ] **Состав услуги совпадает.** Работа действительно включена. Отдельные услуги обозначьте отдельно.
- [ ] **Граница ясна.** Контролируемые действия отделены от рынка. Не обещайте обязательную цену продажи.

Материал и подтверждение

- [ ] **Результат виден.** Есть план, отчёт или таблица. Не подменяйте результат перечнем усилий.
- [ ] **Польза объяснена.** Понятно, что решит клиент. Уберите файл без назначения.
- [ ] **Статус подписан.** Шаблон, учебный или реальный пример различены. Не создавайте ложный кейс.
- [ ] **Числа проверяемы.** Указаны источник и смысл. Не складывайте этапы в разных людей.
- [ ] **Дата и контекст сохранены.** Понятно, где пример применим. Не используйте старую цену как текущую.
- [ ] **Данные очищены.** Нет лишних чужих личных сведений. Не пересылайте исходные карточки клиентов.

Передача и поддержание

- [ ] **Подводка предметна.** Есть связь с заданным вопросом. Не отправляйте голую ссылку.
- [ ] **Фрагмент указан.** Понятно, куда посмотреть. Не заставляйте искать смысл.
- [ ] **Файл доступен.** Открытие и читаемость проверены. Не отправляйте повреждённый документ.
- [ ] **Понимание уточняется.** Есть вопрос о ясности услуги. Не считайте скачивание согласием.
- [ ] **Следующий шаг уместен.** Предложено обсуждение оставшегося вопроса. Не предполагайте готовность к договору.
- [ ] **Обновление назначено.** Есть ответственный и повод проверки. Не оставляйте обещание без реального исполнения.

Матрица работы и ценности

Четыре звена матрицы: задача, действие, результат и подтверждение. Исполнитель, дата и границы помогают проверить, сможете ли вы выполнить обещанное.

Услуга и задача клиента: _____

Задача / действие / исполнитель	Видимый результат / решение	Подтверждение / дата / граница

Материал для подтверждения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки актуальности: _____

Паспорт материала для клиента

Перед отправкой отличайте учебный пример от реального документа. Не включайте лишние личные сведения и не приписывайте файлу результат, которого он не подтверждает.

Материал / статус / источник	Польза / нужный фрагмент	Подводка / вопрос / обновление

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Обещание без процесса. Некому и не из чего выполнять заявленную работу.

Шаблон выдан за опыт. Учебный материал назван реальным кейсом.

Этапы сложили в людей. Семь обращений, три показа и предложение стали одиннадцатью клиентами.

Цена без контекста. Старое предложение выдано за текущую цену сделки.

Файл вместо ответа. Материал не связан с вопросом конкретного человека.

Согласуйте следующий шаг

Подводка к конкретному образцу

Вы спрашивали _____. Прикладываю _____, это _____ пример. Посмотрите раздел _____. Он показывает, как мы _____. С его помощью можно обсудить _____. Сам по себе он не подтверждает _____. После просмотра предлагаю уточнить _____.

Первое действие после чтения

Выберите одно обещание в своём предложении и заполните цепочку из четырёх звеньев. Если подтверждения нет, сначала создайте рабочий образец и проверьте возможность его регулярного выполнения.

Кто выполняет и обновляет работу: _____

Следующий вопрос к клиенту: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты видят только размер комиссии?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить, как реклама, консультация и материалы объясняют состав работы и пользу для конкретного клиента.

Проверить ясность предложения →

14.10.2026 прочитана памятка NAR о продвижении жилья: с агентом обсуждают конкретные методы работы. Американские правила и площадки не переносятся здесь на российскую практику.

NAR: обсуждение методов продвижения объекта

Матрица обещания на четырёх задачах

Учебные строки показывают способ связать потребность и работу. Адаптируйте их под фактический состав своей услуги.

Задача	Действие и результат	Подтверждение и граница
Подготовить объект	Осмотр и приоритетный план	Учебный образец, не обещание роста цены
Понять ход продвижения	Собрать факты и следующий шаг	Отчёт, не прогноз сделки
Сравнить поступившие условия	Разложить предложения по критериям	Таблица, не решение за клиента
Работать из другого города	Согласовать участников и контакты	План организации, не снятие всех рисков

Начинайте с вопроса, который действительно прозвучал. Если человеку важно понимать ситуацию после показов, список рекламных площадок отвечает только на часть задачи. Нужен материал с результатом наблюдения и следующим действием. Не заставляйте клиента самостоятельно выводить эту связь.

Действие должно выполняться в реальном процессе. Укажите, кто собирает сведения, где они сохраняются и когда клиент их получает. Если вы обещаете регулярный отчёт, но не ведёте журнал обращений, сначала организуйте исходные данные. Красивая форма не заменяет рабочий порядок.

Результат действия может быть проверяемым даже без состоявшейся продажи: подготовлен план, собраны сведения, согласован график. Но нельзя на этом основании обещать рыночный эффект. Разделите то, за что отвечаете непосредственно, и то, что зависит от спроса и решений других участников.

Нейросети поручите проверить каждую строку на пропущенное звено. Запретите добавлять опыт, отзывы, гарантии и числа. Если подтверждения нет, пусть она предложит структуру будущего рабочего образца. Решение о включении обещания в услугу остаётся за вами.

Паспорт подтверждения и сообщение к нему

Один и тот же файл может быть полезен, но доказывать совсем не то, что ему приписывает агент. Подпись должна объяснять статус.

Вид материала	Что показывает	Что не следует
Пустой шаблон	Структуру будущей записи	Что работа уже выполнена
Учебный пример	Способ заполнения и применения	Реальный результат клиента
Обезличенный документ	Выполнение конкретной работы	Такой же исход для всех
Отзыв	Опыт определённого человека	Гарантированную пользу каждому
Результат сделки	Факт в указанных условиях	Причинный эффект всех действий агента

Добавьте к образцу дату, контекст и источник чисел. Для цены различайте объявление, предложение и завершённую сделку. Пример из другого сегмента может объяснять структуру отчёта, но не подтверждает текущие условия конкретного объекта. Изменчивые сведения проверяйте перед применением.

Учебный недельный отчёт содержит семь уникальных обращений, три показа и одно предложение. Это не одиннадцать покупателей: один запрос может проходить несколько этапов. Сохраняйте связь событий и не превращайте молчание в придуманную причину отказа. Обратная связь относится к тем, от кого она действительно получена.

Подводка к файлу: «Вы спрашивали, как будете получать сведения о показах. Прикладываю учебный пример отчёта. Посмотрите раздел с обратной связью и следующим действием. Обсудим удобный состав и периодичность». Такое сообщение объясняет назначение материала и не предполагает согласия на услугу.

После просмотра уточните, что стало понятнее и какого сведения не хватает. Скачивание не равно прочтению или готовности к договору. Если вы меняете формат отчёта или состав услуги, обновите образец и описание. Несовпадение обещания и исполнения обесценивает даже хорошо оформленный материал.