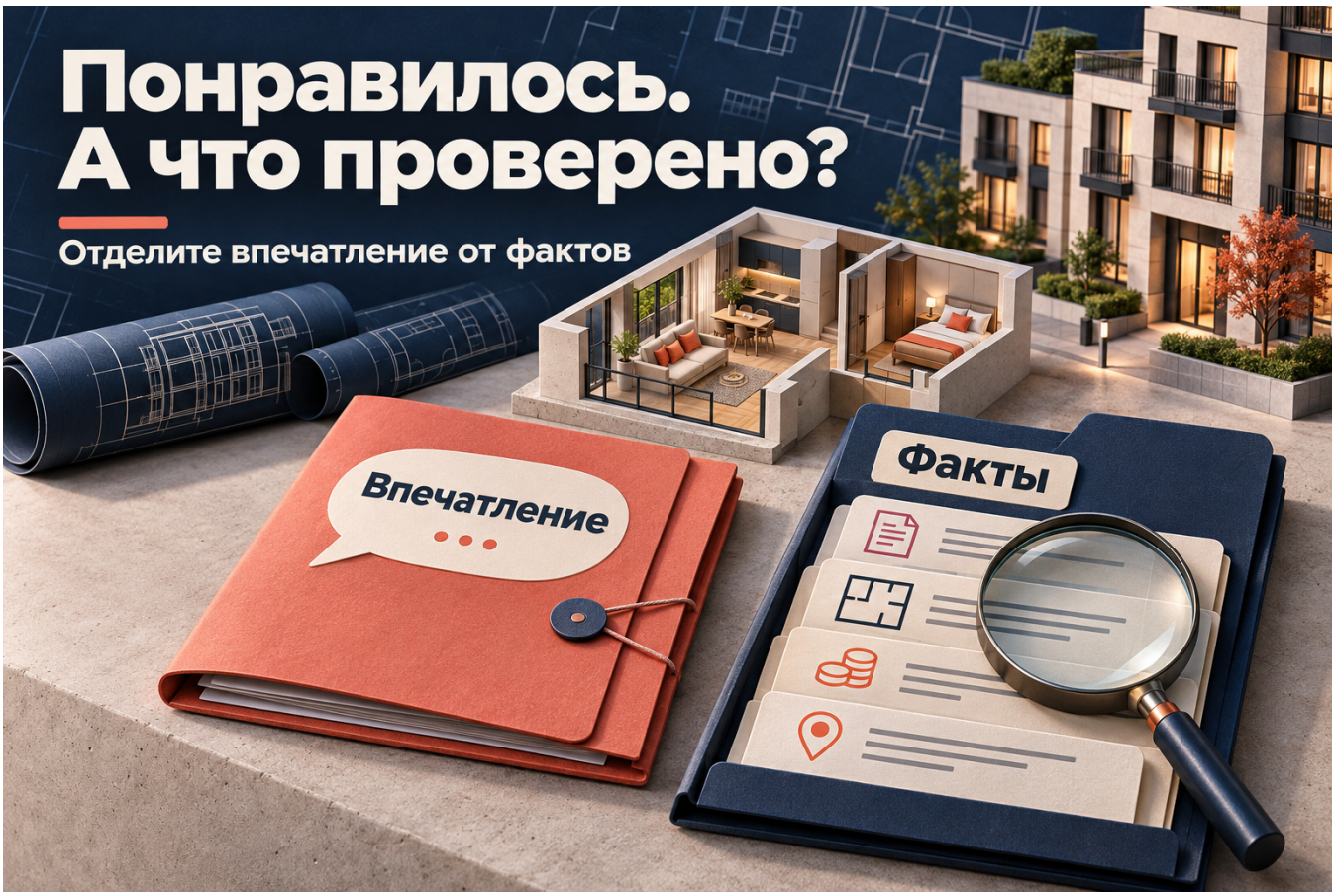
Понравилось. А что проверено? Карта К201

Карта впечатлений и оснований, учебный список из шести вопросов, нейтральные реплики и проверка рекомендации после показа.



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. Цель и границы карты

К201 помогает риелтору сохранить приятное общение и не подменить им подтверждение сведений. Здесь нет оценки честности продавца, психологического теста и универсального списка документов для сделки. Все ситуации и числа учебные.

Получить	Зачем
Список вопросов	Знать, что влияет на следующий шаг клиента
Основание по каждому	Не переносить общую симпатию на отдельный факт
Открытые пункты	Видеть, что ещё неизвестно
Ответственного	Не терять вопрос после показа
Нейтральный текст	Обсудить сведения без обвинений

Объект / этап	Решение, которое готовит клиент

2. Четыре колонки записи

K201. Четыре разных вида информации

Впечатление	Утверждение	Основание	Следующий шаг
Как воспринял	Что заявлено	Чем подтверждено	Что уточнить

Один приятный разговор не заполняет остальные колонки.

Неприятное впечатление также не доказывает недостаток объекта.

Учебный инструмент организации сведений, не диагностика человека.

Колонка	Пример
Впечатление	С владельцем спокойно общаться
Утверждение	Оборудование обслужено
Основание	Пока только слова владельца
Следующий шаг	Запросить подходящие сведения об обслуживании

Не превращайте «ответил уверенно» в «характеристика подтверждена». И наоборот: сухой тон не доказывает ложность сведений. Один порядок применяется ко всем людям.

Впечатление	Утверждение	Основание

3. Подготовка до встречи

Вопрос к клиенту	Что записать
Какое решение предстоит?	Например, нужен ли повторный осмотр
Какие сведения для него существенны?	Конкретные вопросы по объекту
Какое основание требуется?	Определить по смыслу вопроса
Нужен ли специалист?	Кому направить правовую или техническую часть
Что пока не решаем?	Граница текущего этапа

Не делайте неизвестное автоматически отрицательным ответом. Сначала определите, кто способен его уточнить. Изменение списка после встречи объясняйте новым фактом, а не симпатией или неприязнью.

Вопрос	Нужное основание	Кто помогает

4. Учебная карточка шести вопросов

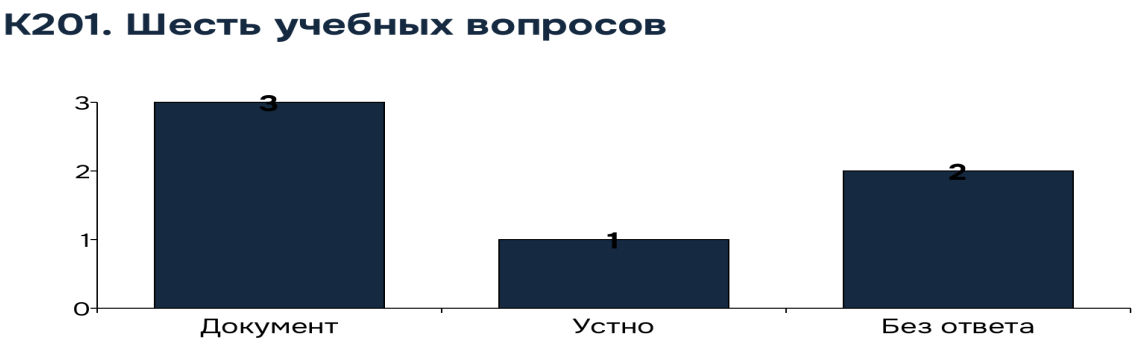
№	Вопрос	Текущее основание
1	Какое оборудование передаётся?	Согласованный перечень
2	Какая модель установлена?	Фото обозначения
3	Что предусматривает обслуживание?	Соответствующая инструкция
4	Когда обслуживали?	Только устное сообщение
5	Когда можно повторить осмотр?	Ответ ещё не получен
6	Кто уточнит технический пункт?	Контакт ещё не согласован

Для примера первые три строки условно отнесены к документальному основанию. Его достаточность для реального вопроса требует отдельной оценки. Инструкция описывает порядок, а не доказывает факт выполненного обслуживания.

Не перепутать вывод
Комфортный разговор не закрывает строки 4, 5 и 6. Отсутствие ответа не означает нечестность. Сохраняем список и согласуем дальнейшие действия.

Ваш открытый пункт	Следующий шаг

5. Что означает 50 процентов



3 из 6 = 50% строк с документальным основанием.

Не процент безопасности и не вероятность проблемы.

Учебный инструмент организации сведений, не диагностика человека.

Категория в примере	Количество
Документальное основание	3
Только устное сообщение	1
Без ответа	2
Всего выбранных вопросов	6

3 / 6 × 100 = 50%. Это доля строк выбранного списка с документальным основанием. Не вероятность проблемы, не уровень безопасности и не процент правдивости. Разные вопросы могут иметь разную значимость.

Критический пункт
Нельзя компенсировать важное неизвестное приятным впечатлением или количеством заполненных строк. Определите, зависит ли от него следующий шаг.

6. Три реплики без обвинений

Ситуация	Вариант ответа
Клиент не хочет спрашивать	Хорошо, что контакт комфортный. Отдельно закроем вопросы из согласованного списка.
Продавец спрашивает о доверии	Мы не оцениваем ваш характер. Уточняем сведения по обычному порядку работы.
Основания пока нет	Зафиксирую ваш ответ и то, что ещё нужно уточнить. Какой следующий шаг возможен?

Не обещайте одинаковую реакцию любого собеседника. Адаптируйте фразу к контексту, не добавляя угроз или диагнозов. Если разговор становится напряжённым, вернитесь к конкретному вопросу и договорённости о времени.

Реальная реплика	Ваш спокойный ответ

7. Рекомендация без эмоциональной подмены

Слабая запись
Владелец очень приятный, чувствуется порядочность, поэтому можем двигаться дальше.

Рабочая запись
По выбранным вопросам получены [основания]. Открыты [пункты]. Следующий этап зависит от [уточнения]. Ответственный [роль], срок согласуем отдельно.

На редакционной проверке уберите имя, фото и эмоциональную вводную. Остались ли самостоятельные причины рекомендации? Это наш рабочий приём, а не доказанный способ полностью устранить искажения.

Фраза	Чем подтверждена	Как исправить

8. Если впечатление неприятное

Наблюдение	Что не следует	Следующий вопрос
Владелец говорит сухо	Он скрывает проблему	Как уточним открытый пункт?
Встреча короткая	Объект ненадёжный	Когда возможен полноценный осмотр?
Ответ перенесён	Человек лжёт	К какой дате согласован ответ?
Два источника расходятся	Можно угадать мотив	Какие сведения актуальны?

Конкретное противоречие нужно проверить независимо от манеры речи. Записывайте оба источника и содержание расхождения. Не делайте выводов из акцента, внешности, одежды или общей симпатии.

Расхождение	Источники	Кто уточняет

9. Коллега и ИИ как редакторы

Запрос коллеге
Вот вопросы, основания и открытые строки. Проверь, отвечает ли каждый источник на соответствующий вопрос. Общие впечатления обсудим после проверки утверждений.

Запрос ИИ
Отдели наблюдения от выводов. Найди перенос впечатления на неподтверждённый факт. Предложи нейтральный вопрос. Не оценивай честность, характер, национальность или намерения человека. Не придумывай отсутствующие документы.

Передавайте только необходимые и разрешённые сведения. Для ИИ подготовьте обезличенную запись. Финальный вывод о работе с объектом принимает человек на основании нужных проверок, а не ответа модели.

Фраза, вызвавшая вопрос	Проверка человеком

10. Итог после разговора

Подтверждено	Источник / дата

Не подтверждено	Ответственный	Следующий шаг

Решение по этапу	От чего зависит

Материал подготовлен 12.11.2026. Критерий готовности: впечатления названы впечатлениями, у фактов есть основания, а открытые пункты не исчезли из-за отношения к человеку. Юридическую и техническую достаточность определяют профильные проверки.

Источники и проверка

Nisbett и Wilson, 1977. The Halo Effect