Бриф покупателя: критерии, ограничения и проверка понимания

Выясните две главные задачи покупателя и покажите, почему каждый предложенный вариант относится к ним.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный бриф Иры и Дениса, матрица условий, сравнение вариантов, вопросы для уточнения и лист обратной связи. Чек-лист — перед отправкой подборки.

Новый инструмент Нейросистемы риелтора. Семья и варианты жилья вымышлены. Это наш бриф, а не материал курса Екатерины Лихобицкой.

Две комнаты — ещё не полная задача

Покупатель просит двухкомнатную, но отвергает подборки по условиям, которые агент ещё не выяснил.

Сказано	Рабочая задача	Открытая проверка
Две комнаты	Нужно отдельное рабочее место	Планировка и размеры
Наша школа	Сохранить удобный маршрут	Путь в нужное время
Этаж обсуждаем	Желательное условие	Допустимый компромисс
Срок пока не решили	Вопрос остаётся открытым	План покупки

Подготовьте исходные данные

• Сохраните исходную просьбу и узнайте, что должно измениться после переезда.

• Разделите обязательные условия, желания и неизвестное.

• Сверьте смысл с участниками выбора; различия не называйте общим согласием.

• Для каждого критерия определите способ проверки и основание записи.

Задача, приоритет и понимание

1. Уточните повседневную задачу

Спросите, что важно изменить и как будет выглядеть обычный день.

Готово: Понятно, зачем нужна характеристика.

Не делайте так: Выводить потребности из внешности или возраста.

2. Разделите условия

Запишите обязательное, желательное и открытые вопросы.

Готово: У каждой строки точный статус.

Не делайте так: Назвать пожелание жёстким ограничением.

3. Сверьте понимание

Коротко повторите главные задачи и попросите исправить запись.

Готово: Клиент подтвердил смысл.

Не делайте так: Считать заполненную анкету достаточной.

Что нужно получить перед продолжением

Проверка, сравнение и обратная связь

4. Назовите способ проверки

Укажите сведения, источник и что ещё требуется получить.

Готово: Неизвестное видно до подбора.

Не делайте так: Заменить проверку рекламной фразой.

5. Объясните небольшой набор

Сравните варианты по одинаковым критериям и поясните логику.

Готово: Покупатель видит связь с задачей.

Не делайте так: Отправить ссылки без объяснения.

6. Обновите бриф по ответу

Уточните причину реакции, зафиксируйте согласованный компромисс или новый вопрос.

Готово: Следующая подборка учитывает обратную связь.

Не делайте так: Менять требования за клиента.

Что проверить после выполнения

Как условия превращаются в проверки

Ира, Денис и объекты А/Б вымышлены. Важно рабочее место и путь до школы; параметры финансирования и доступность квартир не заявляются.

Условие	Приоритет	Как проверять
Отдельное рабочее место	Обязательное по примеру	Планировка, размеры, сценарий
Путь до нынешней школы	Обязательное по примеру	Проход и нужное время
Этаж	Можно обсуждать	Сверить вариант с семьёй
Срок / способ покупки	Не определены	Уточнить отдельно

Две комнаты не гарантируют подходящую рабочую зону. Адрес возле школы не подтверждает удобный путь или возможность обучения в ней.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Семье подойдёт любая двухкомнатная	Нужно проверить рабочую зону и путь до школы.
Не понравилось — ищем другие	Уточняем: условие нарушено, данных нет или нужен компромисс.

Выберите действие по ситуации

Ответ	Что означает	Продолжение
Не выполнен критерий	Есть причина исключения	Уточнить и сохранить
Не хватает сведений	Вывод преждевременен	Получить данные
Готовы обсуждать	Возможен компромисс	Сверить условия
Приоритет изменился	Бриф обновляется	Записать основание и дату

Уточните перед решением

1. Что должно измениться после переезда?
2. Как проверим, что конкретный адрес решает эту задачу?
3. Какое условие можно обсуждать, а какое пока нет?

18 проверок до новой подборки

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

Запрос

- [ ] **Задача.** Раскрыта. Если нет: уточните обычный день.
- [ ] **Критерии.** Конкретны. Если нет: раскройте смысл.
- [ ] **Обязательное.** Выделено. Если нет: спросите приоритет.
- [ ] **Желательное.** Отделено. Если нет: не ужесточайте фильтр.
- [ ] **Неизвестное.** Отмечено. Если нет: оставьте вопрос.
- [ ] **Понимание.** Сверено. Если нет: повторите смысл.

Подборка

- [ ] **Критерий проверки.** Назван. Если нет: выберите способ.
- [ ] **Источник.** Сохранён. Если нет: укажите основание.
- [ ] **Размеры.** Статус точный. Если нет: не подставляйте догадку.
- [ ] **Маршрут.** Не обещан по карте. Если нет: проверьте реальный путь.
- [ ] **Объём.** Удобен для сравнения. Если нет: сократите лишнее.
- [ ] **Логика.** Объяснена. Если нет: свяжите варианты с задачей.

Обратная связь

- [ ] **Причина реакции.** Выяснена. Если нет: задайте вопрос.
- [ ] **Пробел данных.** Отделён от отказа. Если нет: уточните состояние.
- [ ] **Компромисс.** Согласован. Если нет: не решайте за клиента.
- [ ] **Изменение.** Имеет основание. Если нет: запишите ответ.
- [ ] **Дата.** Обновлена. Если нет: сохраните версию.
- [ ] **Следующий шаг.** Понятен. Если нет: объясните продолжение.

Бриф покупателя

Разделите характеристику квартиры и задачу жизни. Не добавляйте бюджет, состав семьи или срок покупки за человека.

Код задачи: _____ Дата: _____

Слова клиента	Критерий / приоритет	Как проверить	Что неизвестно

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Лист сравнения и обратной связи

Используйте одинаковые критерии. Пробел в данных не равен отрицательному результату проверки.

Вариант / критерий	Известно / источник	Уточнить	Ответ / действие

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Пожелание стало запретом. Сверьте приоритет..

Маршрут обещан по фото. Проверьте путь..

Данные придуманы. Оставьте вопрос..

Компромисс навязан. Верните решение клиенту..

Нет причины отказа. Уточните критерий..

Согласуйте следующий шаг

Как объяснить уточняющий разговор

«Перед новой подборкой уточним две главные задачи. Затем покажу, как каждый вариант им соответствует и что ещё нужно проверить».

Первое действие после чтения

Заполните бриф на вымышленном примере, затем согласуйте главные критерии одного подходящего запроса перед отправкой вариантов.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Подборки заканчиваются молчанием?

Пройдите диагностическую карту для риелторов и проверьте путь от обращения до следующего разговора: вопросы, объяснение материала и продолжение.

Проверить работу с покупателем →

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

Российская Гильдия Риелторов: Екатерина Лихобицкая и программы о потребностях покупателя

Заполненный бриф Иры и Дениса

Все сведения учебные. Условия сообщают сами участники, агент не выводит их из косвенных признаков.

Поле	Запись	Статус
Тип жилья	Двухкомнатная	Исходная просьба
Работа дома	Отдельная закрывающаяся зона	Главная задача
Школьный маршрут	Сохранить удобный путь	Главная задача
Район	Любимый район — ориентир	Не доказательство удобства
Этаж	Готовы обсуждать	Желательное
Срок / оплата	Пока не определены	Открытый вопрос

Вопрос о рабочем месте

Когда и как используется рабочая зона? Что нельзя совмещать с общим пространством? Какие размеры и условия надо подтвердить?

Вопрос о маршруте

Какой путь важен, в какое время и как его проверим? Возможность обучения в школе выясняется отдельно от удобства дороги.

Сверка

«Важны рабочая зона и школьный путь; этаж обсуждаем, срок и способ покупки уточняем. Верно ли записал, что нужно поправить?»

Матрица двух учебных вариантов

Ни один вариант не объявлен лучшим. Цены, доступность и параметры реальных квартир не используются.

Критерий	Вариант А	Вариант Б
Рабочая зона	План позволяет рассмотреть	Нужны сведения
Размеры	Не подтверждены	Не подтверждены
Школьный путь	Нужно проверить	Есть описание пути
Первое уточнение	Получить размеры	Проверить проход и время

Пояснение к подборке

«Варианты выбраны по двум вашим задачам. Сначала уточним рабочую зону и маршрут, затем обсудим остальные различия».

Источник

В реальной таблице укажите происхождение сведений и дату. Рекламная характеристика не становится подтверждением автоматически.

Когда исключать

Если обязательное условие действительно не выполнено, запишите причину. При недостатке сведений сначала получите их.

Что считать результатом

Покупатель понимает логику сравнения и знает, какие вопросы обсуждаются дальше. Это ещё не решение о покупке.

Обратная связь, компромиссы и ИИ

Сохраняйте причину ответа, чтобы следующая подборка становилась точнее.

Фраза	Уточнение	Что обновить
Всё не то	Какое условие не выполнено?	Критерий и причина
Не понимаю план	Каких сведений не хватает?	Задача получения данных
Другой район возможен	При каких условиях?	Граница компромисса
Всё обязательно	Что делаем, если сочетание не найдено?	План обсуждения

Несколько участников

Если приоритеты различаются, запишите обе позиции. Не выдавайте ответ одного человека за согласованное решение семьи.

Ничего не найдено

Укажите, какие варианты рассматривались и по чему исключены. Не утверждайте без данных, что таких квартир вообще не существует.

Промпт для редактора брифа

«Разбери вымышленную запись на сообщённые условия, предположения и вопросы. Для критериев предложи способ проверки. Не добавляй бюджет, состав семьи, срок и готовность к сделке».

Проверка ИИ

Фраза «этаж обсуждаем» не превратилась в строгий диапазон. Неизвестное осталось вопросом. Для каждой строки есть основание в исходнике.