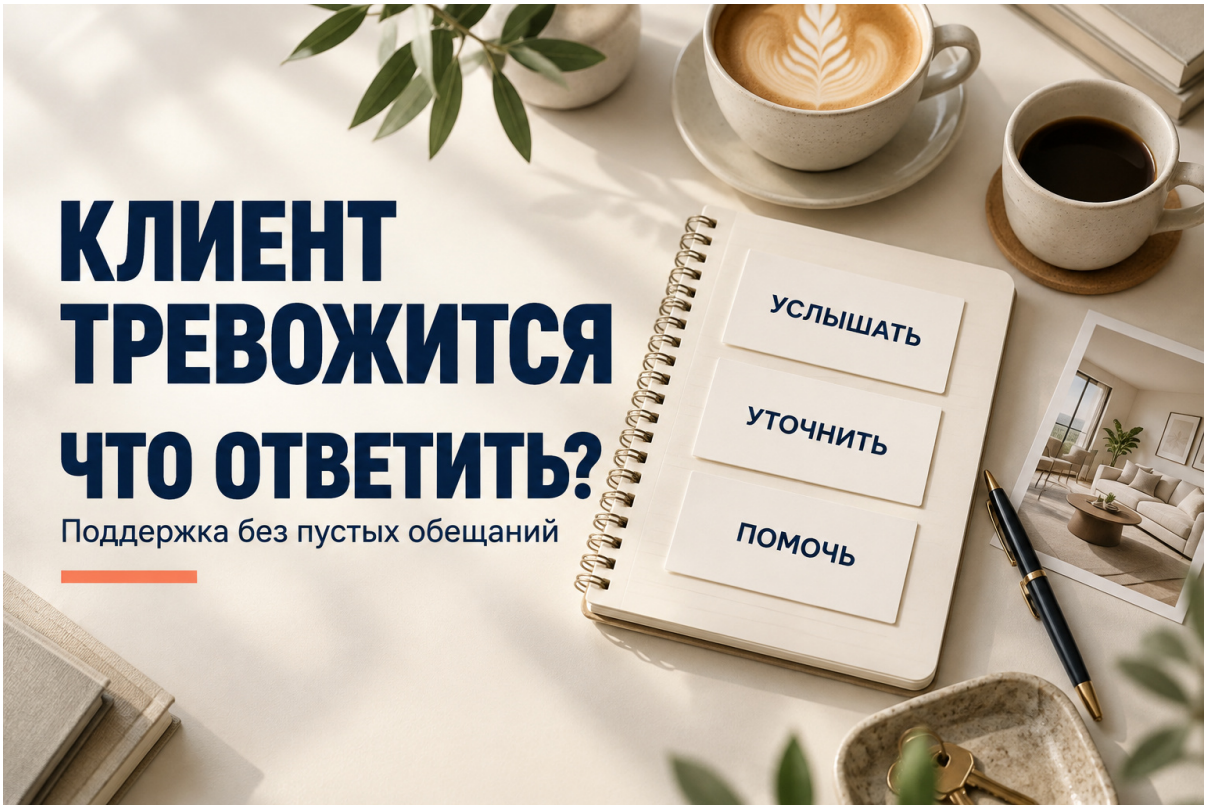
Признать тревогу и продолжить дело

Ответьте на переживание клиента, проверьте факты и предложите помощь без обещания результата, который не контролируете.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Разбор пропущенного отчёта, карточки тревоги продавца и покупателя, сценарий признания своей ошибки, бланки и 18 проверок ответа.

Рабочий инструмент общения риелтора. Не психологическая диагностика. Учебные ситуации не являются результатами реальных клиентов. Нет гарантии сделки или исчезновения тревоги.

Поддержка должна помогать в конкретной ситуации

Клиент обеспокоен, раздражён или требует гарантии, а агент рискует начать спорить либо обещать слишком много.

Часть ответа	Что проверяем	Полезный результат
Переживание	Верно ли я услышал?	Понятная задача
Факты	Что известно и что нет?	Честная граница
Действие	Чем могу помочь сейчас?	Конкретный шаг

Что проверить до ответа

• Точные слова клиента без ярлыка характера.

• Факт, который мог вызвать напряжение.

• Ваши обещания и реальное исполнение.

• Подтверждённые сведения и неизвестное.

• Действия, которые вы действительно контролируете.

• Приемлемый для клиента формат следующего ответа.

Предмет, ответственность и понимание

1. Остановите автоматическую защиту

Не отвечайте перечнем заслуг до понимания претензии. Выделите ситуацию, о которой говорит клиент. Если он спрашивает о пропущенном отчёте, обсуждайте отчёт, а не число размещений за весь месяц.

Готово: Ответ относится к реальной причине обращения.

Не делайте так: Доказывать занятость вместо ответа на конкретный вопрос.

2. Проверьте собственную ответственность

Сверьте обещание и выполненное действие. Если ошибка ваша, назовите её прямо: что обещали и что не сделали. Не прячьте признание за фразой о неправильном восприятии клиента.

Готово: Ошибка признана без перекладывания вины.

Не делайте так: Использовать сочувствие вместо исправления работы.

3. Уточните услышанное переживание

Опирайтесь на слова клиента. Если называете эмоцию, делайте это предположением и разрешите поправку. Можно вообще не называть чувство, а уточнить, какой информационный пробел важен.

Готово: Клиент может исправить вашу интерпретацию.

Не делайте так: Объявлять человеку чувство и его причину как установленный факт.

Какую причину нельзя приписывать клиенту

Факты, помощь и продолжение

4. Отделите факты от успокоения

Сообщите подтверждённое и неизвестное. Просмотры объявления не превращайте в разговоры с покупателями. Не гарантируйте продажу или отсутствие новых требований. Скажите, что можете проверить и сделать.

Готово: Поддержка не содержит ложных обещаний.

Не делайте так: Добавлять вымышленные активности ради спокойствия.

5. Предложите конкретную помощь

Выберите действие по причине напряжения: восстановить отчёт, уточнить пакет условий, организовать проверку. Если клиент хочет только данные, дайте данные. Не требуйте обсуждать чувства.

Готово: Помощь соответствует запросу человека.

Не делайте так: Навязывать эмоциональный разговор вместо нужной информации.

6. Согласуйте продолжение

Назовите выполнимый срок ответа и канал. Отделите исправление вашей ошибки от решения покупателя или третьей стороны. Сохраните, что ещё нужно проверить, и выполните согласованное действие.

Готово: В записи есть действие, а не только «успокоил».

Не делайте так: Завершать сочувствием без практического продолжения.

Что находится под моим контролем

Пропущенная сводка и тревога собственника

Учебная сводка должна была уйти в среду. Агент не отправил её. В четверг собственник говорит: «Вы забыли про меня».

Элемент	Что известно	Что сказать	Что сделать
Обещание	Сводка по средам	Я не отправил её вовремя	Признать ошибку
Претензия	Нет понимания работы	Уточню, чего вам не хватает	Выслушать
Запрос	Нужны разговоры с покупателями	Соберу подтверждённые контакты	Проверить записи
Неизвестное	Решение покупателей	Не могу гарантировать итог	Сохранить статус
Продолжение	Нужен реальный срок	Назову время после оценки работы	Согласовать и выполнить

Восстановление отчёта находится в работе агента. Решение покупателя ему не принадлежит. Обещание исправить первое не должно превращаться в гарантию второго.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вам не о чем переживать	Давайте уточним, какой информации сейчас не хватает
Мне жаль, что вы так восприняли	Я обещал сводку и не отправил её, это моя ошибка
Всё точно продадим за месяц	Срок гарантировать не могу, могу согласовать действия и отчётность

Ответ выбирается по причине напряжения

Ситуация	Уместный ответ	Практический шаг
Ошибка агента	Признать конкретный факт	Исправить и сообщить
Нет информации	Уточнить важный пробел	Дать подтверждённые сведения
Страх ошибиться	Выяснить предмет сомнения	Организовать нужную проверку
Требование гарантии	Назвать пределы контроля	Предложить выполнимое
Не хочет говорить о чувствах	Принять формат	Перейти к данным или паузе

Три вопроса перед ответом

1. Что сказал клиент, а что я приписал ему?
2. Какой факт я обязан проверить у себя?
3. Какое действие будет реальной помощью?

18 проверок ответа без пустых обещаний

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

Понять ситуацию

- [ ] **Слова сохранены.** Нет ярлыка характера. Уберите оценку личности.
- [ ] **Предмет выделен.** Понятна конкретная претензия. Не отвечайте общими заслугами.
- [ ] **Обещание сверено.** Известно что должно было произойти. Проверьте запись.
- [ ] **Ошибка признана.** Назван собственный промах. Не вините восприятие.
- [ ] **Эмоция не навязана.** Формулировку можно поправить. Сделайте её предположением.
- [ ] **Причина проверяется.** Нет чтения мыслей. Уточните пробел.

Ответить честно

- [ ] **Переживание отделено от утверждения.** Сочувствие не подтверждает всё. Сверьте факты.
- [ ] **Сведения подтверждены.** Активности не выдуманы. Проверьте источник.
- [ ] **Метрики не смешаны.** Просмотр не стал разговором. Сохраните тип события.
- [ ] **Граница контроля названа.** Чужое решение не обещано. Уточните предел.
- [ ] **Срочность обоснована.** Нет придуманного давления. Уберите ложный дедлайн.
- [ ] **Формат принят.** Клиент может попросить данные. Не навязывайте разговор о чувствах.

Помочь действием

- [ ] **Действие соответствует причине.** Закрывает нужный пробел. Уточните пользу.
- [ ] **Срок реалистичен.** Оценён объём исправления. Не обещайте наугад.
- [ ] **Канал согласован.** Понятно где будет ответ. Уточните связь.
- [ ] **Открытое отмечено.** Неизвестное не скрыто. Сохраните вопрос.
- [ ] **Результат конкретен.** Есть запись кроме «успокоил». Назовите выполненное.
- [ ] **Продолжение выполнено.** Договорённость не забыта. Проверьте отправку и статус.

Карта поддержки и фактов

Не ставьте диагноз и не пишите за клиента причину переживания. Отдельно проверьте собственные обязательства.

Ситуация: _____ Дата: _____

Слова и ситуация клиента	Факты / моя ответственность	Помощь / граница
Претензия		
Опасение		
Обещание		
Неизвестное		
Действие		

Что нужно клиенту по его словам: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда сообщаю результат или статус: _____

План конкретной помощи

Не смешивайте исправление своей работы с гарантией решения другой стороны.

Что нужно исправить или уточнить	Кто делает / срок	Как сообщить статус

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Сочувствие вместо признания ошибки. назовите пропущенное действие.

Спокойствие обещано без данных. покажите факты и пробелы.

Чужое решение гарантировано. верните границу контроля.

Клиент просит цифры, вы обсуждаете чувства. смените формат.

В записи только «успокоил». добавьте реальное действие.

Согласуйте следующий шаг

Признание пропущенного отчёта

Сводка должна была прийти вчера, я не отправил её вовремя. Это моя ошибка. Уточню, какая часть информации сейчас важнее, проверю данные и согласую с вами реальный срок исправления.

Первое действие после чтения

Возьмите повторяющуюся претензию. Запишите факт, возможное переживание как гипотезу, свою ответственность и действие. Подготовьте ответ без гарантии чужого решения.

Какой формат ответа согласован: _____

Моё следующее действие: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты тревожатся из-за пропущенных ответов и непонятной работы?

Проверьте процесс сопровождения обращения: обещания, отчётность и следующий шаг.

Проверить сопровождение клиента →

Проверено 16.10.2026. Различие признания переживания и согласия сверено по первичному материалу PON. Сценарии и бланки авторские.

Program on Negotiation: признание опасений не означает согласия

Карточки продавца и покупателя

Признайте значимость задачи и переходите к конкретному пробелу.

Слова клиента	Рабочий ответ	Следующий шаг
Не понимаю, идёт ли работа	Покажу подтверждённые действия и открытые вопросы	Восстановить сводку
Боюсь ошибиться с квартирой	Что сейчас труднее всего оценить?	Проверить названное
Гарантируйте месяц	Срок не гарантирую, действия и отчётность согласуем	Обсудить план
Не надо успокаивать	Хорошо, перейдём к данным	Дать факты

Эти реплики не заменяют слушание. Если человек называет другую причину, измените ответ под неё.

Не добавляйте «поэтому надо срочно покупать» к признанию тревоги. Любой реальный срок имеет собственное основание, которое нужно назвать отдельно.

Исправление ошибки без нового невыполнимого обещания

Пять строк для подготовки ответа на обоснованную претензию.

Факт: что именно обещал и не сделал. Признание: это моя ошибка. Влияние: какой пробел возник для клиента, уточнённый в разговоре. Исправление: конкретная работа под моим контролем. Срок: время после оценки объёма и согласования.

Учебная запись: отчёт по средам пропущен; клиенту нужны сведения о разговорах с покупателями; сверяю журнал контактов; неизвестные статусы отмечаю отдельно; сообщаю, когда отправлю сводку. Не заменяю контакты просмотрами объявления.

После отправки проверьте доступность и понятность информации, если такой контакт согласован. Не считайте исчезновение раздражения единственным результатом. Важно, закрыт ли информационный пробел и выполнено ли обещанное действие.