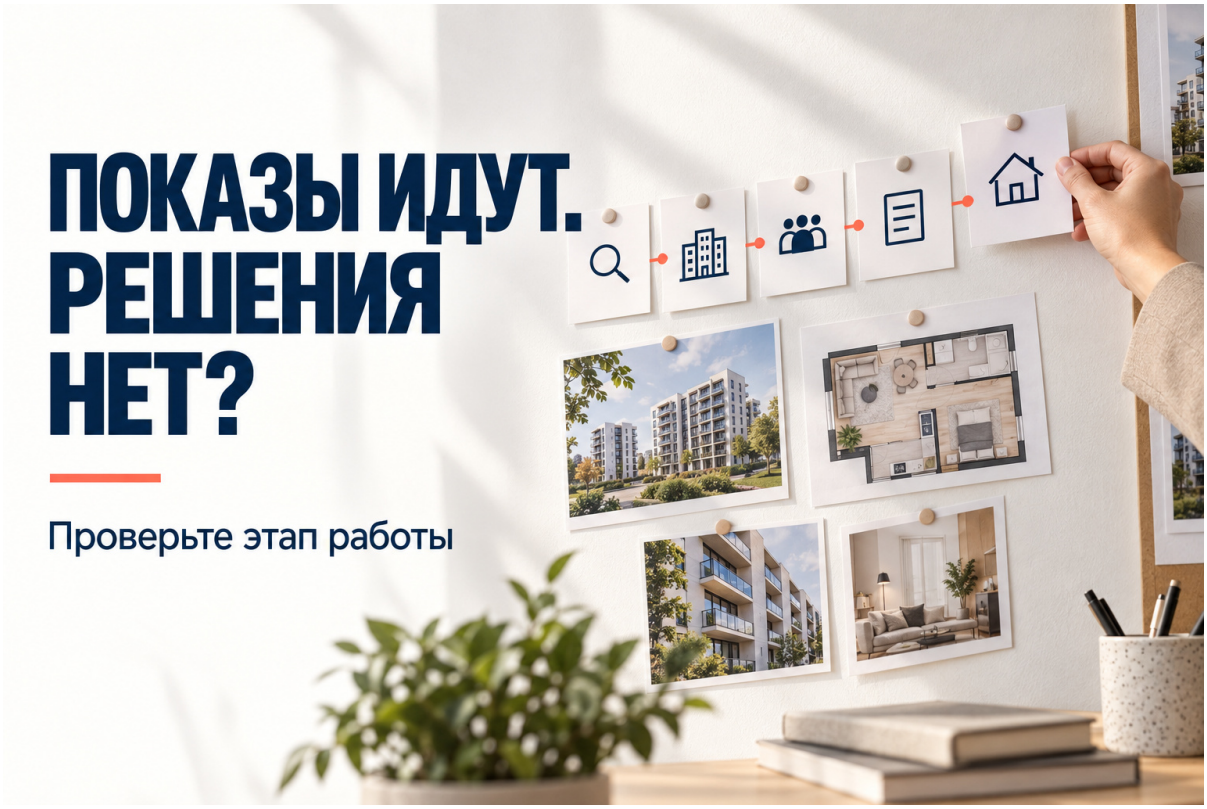
Маршрут покупателя: результаты каждого этапа

Определите, где находится покупатель и какой результат позволит двигаться дальше. Объясните маршрут клиенту без обещания провести сделку за фиксированное число шагов.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта шести рабочих этапов, признаки готовности, учебный разбор Марины, реплики переходов и листы контроля зависимостей. Для одной текущей карточки клиента.

Авторская организационная схема. Она не устанавливает юридический порядок сделки, платежей или подписания документов. Условия конкретной покупки проверяются отдельно.

Активность или движение к решению?

Когда показы идут, а решение не становится ближе; при передаче клиента коллеге; перед настройкой собственных стадий в системе учёта. Никакие статусы не создают полномочий за клиента.

В карточке написано	Чего не хватает	Реальная задача
«Проведено три показа»	Нет выводов покупателя	Разобрать увиденное
«Нравится квартира»	Нет поручения по условиям	Подтвердить позицию
«Ждём документы»	Не назван вопрос проверки	Назначить предмет и результат

Что собрать перед разбором маршрута

- Последняя подтверждённая цель покупателя и действующие критерии поиска.
- Краткие выводы по предложенным и показанным объектам, если они уже есть.
- Список согласованных поручений: что агент может обсуждать с другой стороной.
- Открытые вопросы и необходимые источники подтверждения.
- Текущий статус в карточке и фактическое содержание последнего контакта.
- Лист текущего этапа на странице 8 и зависимости по действиям на странице 9.

От запроса к выводу по показу

1. Согласуйте задачу и критерии

Выясните, что покупатель решает сейчас: выбирает объект, уточняет возможности или изучает порядок покупки. Для поиска зафиксируйте условия, которые действительно ограничивают отбор. Неизвестное оставьте отдельным вопросом. Объясните, зачем уточняете критерии до отправки вариантов.

Готово: Покупатель подтвердил запрос, ограничение и первый полезный шаг.

Не делайте так: Считать каждого обратившегося готовым к показам.

2. Соберите обоснованный короткий список

У каждого кандидата укажите соответствие критериям, отличие и неизвестный параметр. Попросите покупателя выбрать, что имеет смысл смотреть, и объяснить причину. Если все варианты отвергнуты из-за нового условия, сначала исправьте запрос.

Готово: Выбраны объекты и понятна задача каждого осмотра.

Не делайте так: Путать отправленные ссылки с согласованным списком.

3. Получите вывод по каждому показу

Спросите, что подтвердилось, что не подошло и что ещё требуется выяснить. Разделите наблюдение и общее заключение. Зафиксируйте решение: исключить, сравнить дальше или уточнить. Не назначайте следующий показ автоматически, если причина отказа неизвестна.

Готово: Есть решение по объекту и объяснимое дальнейшее действие.

Не делайте так: Считать слово «понравилось» готовностью к покупке.

Какой результат сейчас отсутствует

От поручения к завершению работы

4. Подготовьте обсуждение условий

Уточните, какие сведения нужны покупателю до предложения. Зафиксируйте разрешённые для обсуждения условия и границы поручения. Обсудите альтернативу, если договориться не удастся. При неясных полномочиях вернитесь к клиенту, а не решайте самостоятельно.

Готово: Покупатель подтвердил позицию и предмет разговора с продавцом.

Не делайте так: Передавать другой стороне неподтверждённое согласие.

5. Разложите проверки на результаты

Составьте список существенных вопросов, назначьте подходящего исполнителя и вид результата. Отдельно отмечайте запрошенные, полученные и разобранные сведения. Новые обстоятельства могут вернуть клиента к сравнению вариантов; объясните причину, не скрывая её ради статуса.

Готово: Понятно, что проверено, что открыто и от чего зависит следующее решение.

Не делайте так: Помечать проверку завершённой по факту получения файла.

6. Закройте согласованный объём сопровождения

Сверьте выполненную работу с тем, о чём договаривались. Передайте итог и перечислите оставшиеся вопросы, если они есть. Для каждого укажите человека и действие. Уточните, нужен ли контакт после переезда и по какой конкретной теме.

Готово: Клиент понимает итог услуги и назначение оставшегося контакта.

Не делайте так: Считать внутренний закрытый статус достаточным объяснением клиенту.

Кто должен подтвердить следующий результат

Где находится Марина после показов

Учебная ситуация. Марина посмотрела три квартиры. В системе стоит «обсуждение предложения», но она ещё не выбрала приоритет между маршрутом и дополнительной комнатой.

Наблюдение	Поспешный вывод	Проверка	Новое действие
Три показа	Скоро купит	Есть ли вывод по каждому?	Собрать причины отказов
Нравится одна кухня	Объект выбран	Подтверждены ли обязательные условия?	Сравнить всю задачу
Два района в поиске	Можно слать оба	Что важнее в маршруте?	Обсудить приоритет
Новый критерий	Клиент передумал зря	Что именно изменилось?	Обновить запрос
Есть новый список	Этап завершён	Клиент выбрал показы?	Получить ответ и задачи

Марина возвращается к уточнению критериев. Причина записана, прошлые показы не удалены. Новая подборка строится по подтверждённому запросу. Число показов не используется как процент готовности.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Созвонились»	«Уточнили приоритет маршрута; покупатель подтвердил»
«Готов к сделке»	«Разрешил обсудить конкретные условия; проверки открыты»
«Проверка идёт»	«Запрошен ответ по вопросу; исполнитель и срок указаны»

Если маршрут перестал быть понятным

Сигнал	Вопрос покупателю	Куда двигаться
Всё отвергает по новой причине	«Какое условие теперь важнее?»	Вернуться к запросу
Не выбирает показы	«Какие различия пока непонятны?»	Уточнить сравнение списка
Нравится, но не решает	«Что нужно подтвердить до предложения?»	Назвать неизвестное
Просит решать за него	«Какие условия вы поручаете обсудить?»	Согласовать полномочия
Зависит от чужого ответа	«Какой результат ждём и от кого?»	Контролировать зависимость

Проверка перед сменой статуса

1. Есть ли доказательство результата текущего этапа, кроме активности агента?
2. Покупатель согласен с нашим описанием его готовности?
3. Что именно должно произойти, чтобы изменить статус?

18 проверок перехода между этапами

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

Понять текущую точку

- [ ] **Назвать задачу.** Покупатель её подтвердил. Не берите цель из догадки.
- [ ] **Проверить критерии.** Используется текущая версия. Старые условия уточните.
- [ ] **Сверить список.** Отбор понятен клиенту. Добавьте причины выбора.
- [ ] **Назвать цель показа.** Есть конкретный вопрос. Не ехать просто посмотреть.
- [ ] **Получить вывод.** Есть причина решения. Одного «нравится» мало.
- [ ] **Сверить статус.** Он отражает результат. Активность не равна готовности.

Подготовить переход

- [ ] **Указать неизвестное.** Пробел описан вопросом. Не заменяйте предположением.
- [ ] **Назвать результат.** Понятно условие перехода. Не пишите «продолжить работу».
- [ ] **Согласовать поручение.** Условия передачи подтверждены. Не решайте за клиента.
- [ ] **Увидеть альтернативу.** Есть действие при отказе. Не считать объект единственным.
- [ ] **Назначить исполнителя.** Известно, кто отвечает. Не оставляйте общую задачу.
- [ ] **Согласовать срок.** Понятна зависимость по времени. Не обещайте чужой результат.

Обновить маршрут

- [ ] **Проверить подтверждение.** Результат действительно получен. Файл ещё надо разобрать.
- [ ] **Объяснить возврат.** Причина изменения записана. Не скрывайте новый вопрос.
- [ ] **Сохранить историю.** Старый вывод доступен. Не стирайте контекст.
- [ ] **Обновить действие.** Следующий шаг соответствует стадии. Не повторяйте старый план.
- [ ] **Закрыть объём услуги.** Итог понятен покупателю. Открытые вопросы перечислите.
- [ ] **Согласовать контакт.** Известны тема и назначение. Не навязывайте продолжение.

Карта текущего маршрута

Для вашего клиента заполните текущую и соседние стадии. Запишите результат, а не только событие или число контактов.

Код клиента: _____ Проверено: _____

Этап / задача	Полученный результат	Что нужно для перехода
Запрос		
Подбор		
Показ / сравнение		
Условия / проверки		
Завершение		

Текущий подтверждённый результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг / ответственный / срок: _____

Лист зависимостей и уточнений

Отметьте, какое действие зависит от ответа. Срок чужого исполнителя не выдавайте за своё гарантированное обещание.

Открытый вопрос	Исполнитель / источник	Ожидаемый результат / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Статус выше готовности. вернитесь к неподтверждённому результату.

Много показов без выводов. соберите обратную связь до новой поездки.

Новое условие покупателя. зафиксируйте причину и измените запрос.

Поручение неясно. уточните границы до разговора с другой стороной.

Получен непонятный ответ. разберите его до закрытия вопроса.

Согласуйте следующий шаг

Как объяснить возврат к критериям

Марина, после показов выяснилось, что нужно уточнить приоритет между маршрутом и дополнительной комнатой. Предлагаю сначала решить этот вопрос, затем обновлю короткий список. Мы не начинаем всё заново: выводы по просмотренным квартирам сохранены. Подтвердите, какой компромисс готовы рассматривать, или обсудим два примера вместе.

Первое действие после чтения

Откройте одну активную карточку. Вместо названия последнего события запишите достигнутый результат. Если его нет, назначьте конкретный вопрос покупателю. Меняйте статус только после ответа, который даёт основание для перехода.

Риелтор, ведущий маршрут: _____

Статус подтверждён: _____ Следующая сверка: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Покупатели есть, а маршрут приходится держать в голове?

Диагностическая карта поможет описать, как вы ведёте обращения, показы и последующие контакты. Найдите участок, где теряется следующий шаг.

Проверить свой процесс →

Проверено 16.10.2026. PON поддерживает подготовку целей, альтернатив и полномочий перед переговорами. Стадии ведения клиента, переходы и учебные ситуации разработаны Нейросистемой.

Program on Negotiation: подготовка, цели и полномочия

Как объяснять переход клиенту

Короткие реплики связывают этап с пользой покупателю. Они не заменяют подтверждение его выбора.

Переход	Реплика	Что клиент понимает
К подбору	«Условия согласованы. Покажу варианты с пояснениями»	Как отбираются объекты
К показу	«Проверим именно эти вопросы на месте»	Зачем нужен визит
К сравнению	«Соберём выводы по одинаковым критериям»	Как будет принято решение
К обсуждению условий	«Подтвердите, что поручаете передать продавцу»	Границы роли агента
К уточнениям	«Остались вопросы, влияющие на ваш выбор»	Почему нельзя торопить вывод
К завершению	«Сверим сделанное и оставшиеся договорённости»	Что входит в итог услуги

Если клиент хочет ускориться

Назовите, какой результат отсутствует и почему он важен для решения. Не используйте этапы как формальную преграду, но и не скрывайте пропущенную проверку.

Возврат на этап без потери истории

Рабочая запись для случая, когда новые данные изменили маршрут. Это управляемое уточнение, а не автоматическая потеря клиента.

Поле	Учебная запись
Откуда вернулись	Из сравнения квартир к уточнению запроса
Что изменилось	Марина не готова жертвовать временем дороги
Что сохраняем	Причины отказов после трёх показов
Новое условие	Приоритет маршрута требует подтверждения
Следующее действие	Сравнить два сценария и обновить короткий список

Для передачи коллеге приложите текущий запрос, причины решений по объектам и список открытых вопросов. Не ограничивайтесь статусом «в работе»: он ничего не говорит о том, чего ждёт покупатель.

Обезличенные заметки можно дать нейросети с задачей: «Определи только подтверждённые результаты. Для каждого предложи возможную стадию и укажи основание. Если данных нет, напиши, какой вопрос требуется». Проверьте вывод сами: модель не знает, что клиент подтвердил вне заметок.

Еженедельная проверка

Прочитайте записи активных клиентов. Там, где нет результата и следующего шага, уточните ситуацию. Не назначайте искусственный процент готовности по количеству сообщений.