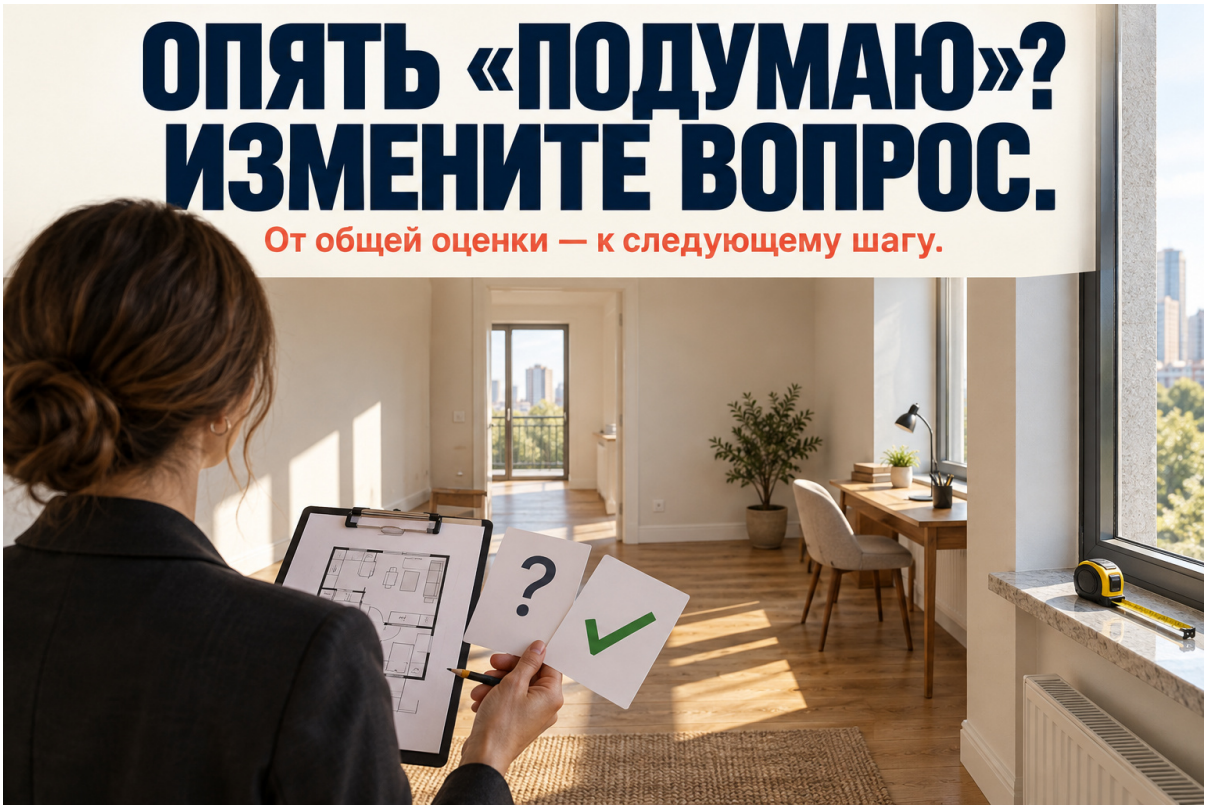
Слова по делу: редактор вопросов и предложений следующего шага

Уберите двусмысленность и скрытые ответы из рабочих реплик риелтора.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пять примеров до и после, редактор из пяти колонок, тренировка нейтральных вопросов и лист продолжения.

Новый инструмент Нейросистемы риелтора. Марина и Денис — вымышленные участники учебного примера. Формулировки созданы нами, это не перевод книги Фила М. Джонса.

Почему ответ не помогает работе

После показа вы слышите «всё нормально, подумаю», но не понимаете, что проверить и о чём договориться дальше.

Реплика	Чего не хватает	Что прояснить
Всё понравилось?	Конкретного критерия	Место для работы
Вас смущает цена?	Подтверждённой причины	Что мешает оценить вариант
Двигаемся дальше?	Понятного действия	Какие сведения получить

Подготовьте исходные данные

- Возьмите три реплики из своего рабочего этапа.
- Укажите, какую информацию хотите получить.
- Сохраните уже названные клиентом критерии.
- Отделите предположение от подтверждённого ответа.

Цель и нейтральная формулировка

1. Назовите неизвестное

Запишите, что изменит ваше действие.

Готово: Вопрос имеет рабочую цель.

Не делайте так: Спрашивать для формального продолжения беседы.

2. Найдите скрытое предположение

Проверьте, не вложили ли вы причину или решение в вопрос.

Готово: Человек может спокойно вас поправить.

Не делайте так: Приписывать сомнение цене без ответа.

3. Оставьте одну задачу

Разделите несколько вопросов на последовательные.

Готово: Понятно, на что отвечать сейчас.

Не делайте так: Считать ответ на последнюю часть ответом на всё.

Что нужно получить перед продолжением

Критерий, развилки и применение

4. Уточните критерий

Переведите общую оценку в признак, важный человеку.

Готово: Есть предмет проверки.

Не делайте так: Принимать «нормально» за подтверждённое соответствие.

5. Подберите развилки

Запишите разные действия по возможным ответам.

Готово: Продолжение зависит от информации.

Не делайте так: Предлагать одно и то же независимо от ответа.

6. Проверьте вслух и примените

Сократите реплику, затем сверяйте смысл в живом разговоре.

Готово: Фраза ясная и уместная.

Не делайте так: Превратить редактор в обязательный скрипт.

Что проверить после выполнения

От общей оценки к предмету проверки

Учебный пример: Денис хочет разместить рабочее место, но пока не проверил размеры.

Этап	Заполненная запись
Исходное	Всё устраивает?
Неизвестное	Что осталось проверить по месту для работы
Новый вопрос	Каких размеров не хватает для сравнения?
Ответ Дениса	Размеров стены и прохода после установки стола
Действие	Уточнить сведения и согласовать передачу
Граница	Пригодность комнаты ещё не подтверждена

Уточнение создаёт предмет проверки. Сам вопрос не доказывает, что квартира подходит.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Планировка хорошая?	Что должно помещаться в комнате для вашей работы?
Подписываем сегодня или завтра?	Обсудили ли мы само решение и что ещё нужно прояснить?

Выберите действие по ситуации

Ответ	Что означает	Следующий шаг
Нужны размеры	Данных недостаточно	Уточнить источник сведений
Критерий не выполняется	Есть несоответствие	Обсудить изменение подбора
Всё проверено	Этот вопрос закрыт	Перейти к следующему
Не знаю	Нужна помощь с критерием	Разобрать обычный рабочий день

Уточните перед решением

1. Какое неизвестное снимает вопрос?
2. Может ли ответ изменить мой план?
3. Не предлагаю ли я организацию действия до согласия на само действие?

18 проверок точного вопроса

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

Цель

- [ ] **Этап.** Определён. Если нет: уточните контекст.
- [ ] **Неизвестное.** Названо. Если нет: запишите цель.
- [ ] **Критерий.** Важен клиенту. Если нет: не подменяйте своим.
- [ ] **Известный ответ.** Не спрашивается повторно. Если нет: используйте запись.
- [ ] **Одна задача.** Выделена. Если нет: разделите длинную реплику.
- [ ] **Действие.** Зависит от ответа. Если нет: уберите декоративный вопрос.

Формулировка

- [ ] **Общие слова.** Раскрыты. Если нет: уточните признак.
- [ ] **Готовый ответ.** Не вложен. Если нет: перепишите нейтрально.
- [ ] **Причина сомнения.** Не придумана. Если нет: спросите человека.
- [ ] **Тон.** Не обвиняет. Если нет: прочитайте вслух.
- [ ] **Неопределённость.** Допускается. Если нет: оставьте возможность «не знаю».
- [ ] **Гипотеза.** Отмечена. Если нет: попросите поправить.

Применение

- [ ] **Ответ.** Выслушан. Если нет: не перебивайте заготовкой.
- [ ] **Факт.** Отделён от предположения. Если нет: уточните запись.
- [ ] **Проверка.** Имеет предмет. Если нет: назовите нужные сведения.
- [ ] **Следующий шаг.** Объяснён. Если нет: укажите действие и цель.
- [ ] **Срок.** Не выдуман. Если нет: сверьте доступность.
- [ ] **Договорённость.** Согласована. Если нет: не заменяйте её ложным выбором.

Ваш редактор из пяти колонок

Пять колонок редактора. Пишите по одной рабочей задаче в строке.

Код задачи: _____ Дата: _____

Исходная реплика	Цель	Предположение	Новый вопрос	Развилки

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Ответ, статус и продолжение

Смысл ответа важнее буквального совпадения с ожидаемой формулировкой.

Ответ клиента	Что подтверждено	Что проверить	Продолжение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Несколько вопросов подряд. Разделите задачи..

Цена названа причиной заранее. Уточните препятствие..

Общая оценка принята за факт. Проверьте критерий..

Выбор даты до решения. Обсудите само действие..

ИИ угадал мотивацию. Верните статус гипотезы..

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

«Чтобы понять следующий шаг, уточню один момент: что осталось проверить по критерию, который вы назвали?»

Первое действие после чтения

Перепишите три свои реплики в пятиколоночном редакторе и проверьте развилки при разных ответах.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После разговора остаётся только «подумаю»?

Пройдите диагностику для риелторов и проверьте, как выясняете задачу клиента и согласуете следующий шаг.

Проверить ясность диалогов →

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

Exactly What to Say: книга Фила М. Джонса, Криса Смита и Джимми Макина для агентов недвижимости

Пять реплик: до и после редактуры

Это наши примеры по разным задачам, не универсальные фразы на каждый разговор.

Исходная реплика	Новый вопрос	Зачем
Всё понравилось?	Что осталось проверить по месту для работы?	Выделить неизвестное
Цена смущает?	Что мешает оценить этот вариант?	Не подсказывать причину
Район нормальный?	Какой маршрут хотите проверить из этого дома?	Перейти к критерию
Готовы двигаться?	Нужно ли сначала получить недостающие размеры?	Обсудить конкретный шаг
Когда подписываем?	Какие вопросы остались до решения?	Не предполагать согласие

Ограничение примера

Вопрос про маршрут уместен, если маршруты важны человеку. Не вставляйте его автоматически.

Редактура

Удалите уточнение, на которое человек уже ответил.

Проверка

При изменении ответа должно меняться действие агента.

Заполненный редактор Марины

Сначала логика, затем короткая фраза для живой беседы.

Поле редактора	Учебное заполнение
Исходная реплика	Ну что, подходит?
Цель	Понять неизвестное по рабочему месту
Скрытый смысл	Ожидание общей оценки всего объекта
Новый вопрос	Что осталось проверить по месту для работы?
Если нужны сведения	Запросить размеры и уточнить время передачи
Если критерий не выполняется	Обсудить другое решение или подбор
Если вопрос закрыт	Перейти к следующему критерию

Не делайте вывода заранее

Из запроса размеров не следует готовность к покупке.

Статус в карточке

Рабочее место: нужны сведения. Соответствие: не подтверждено.

Следующий шаг

Согласуйте действие и затем организацию: кто, как и когда возвращается с ответом.

Тренировка вопроса с нейросетью

Дайте только обезличенный контекст и цель редактирования.

Этап	Задание	Проверка
Разбор	Найти скрытые ответы и несколько задач	Не придумывает мотив клиента
Переписывание	Дать две короткие нейтральные версии	Цель вопроса сохранена
Проверка	Показать продолжения при разных ответах	Нет одного обязательного исхода

Готовый промпт

«Редактируй вопрос риелтора: [реплика]. Цель: [что узнать]. Контекст: [известные факты]. Найди двусмысленность, скрытый ответ и несколько задач. Дай две версии и объясни, как ответ меняет действие».

Ручная оценка

Проверьте, можно ли ответить «не знаю», не согласиться или уточнить предпосылку.

Применение

Прочитайте фразу вслух. Оставьте естественную версию и подстройте её под уже сказанное человеком.

Контроль результата

Оцените, появилась ли новая полезная информация, а не только более гладкая речь.