Спор о цене: проверка интересов и аргументов

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Люди и интересы

- [ ] **Предмет назван.** Обсуждается условие квартиры. Не оценивайте личность.
- [ ] **Переживание признано.** Человек услышан без спора. Это не признание правоты.
- [ ] **Мотив уточнён.** Есть ответ самого клиента. Не угадывайте.
- [ ] **Требование отделено.** Цена не названа интересом. Спросите о причине.
- [ ] **Граница клиента видна.** Обязательное условие записано. Не заменяйте своей целью.
- [ ] **Передача согласована.** Понятно, что можно сообщить. Не раскрывайте всё автоматически.

Варианты и основания

- [ ] **Состав раскрыт.** Сумма разбита на части. Итога недостаточно.
- [ ] **Арифметика сходится.** Части дают заявленную сумму. Ошибку исправьте.
- [ ] **Подтверждение отмечено.** Для каждой части есть статус. Смета не равна факту.
- [ ] **Критерий согласован.** Сравнивается одинаковый результат. Не выбирайте удобный задним числом.
- [ ] **Варианты исполнимы.** Есть исполнитель и срок. Не обещайте чужое действие.
- [ ] **Идеи отделены.** Они не выданы за обязательства. Зафиксируйте статус.

Решение и продолжение

- [ ] **Расходы оговорены.** Понятно, кто оплачивает проверку. Не подразумевайте бесплатно.
- [ ] **Полный пакет собран.** Цена и сроки указаны вместе. Не меняйте часть молча.
- [ ] **Клиент проверил итог.** Нет искажения его ответа. Не смягчайте самовольно.
- [ ] **Открытый вопрос назван.** Известно, чего не хватает. Не скрывайте неопределённость.
- [ ] **Владелец назначен.** Есть ответственный за факт. Не оставляйте общую задачу.
- [ ] **Дата связи согласована.** Следующий контакт имеет цель. Не создавайте ложный дедлайн.

Запишите факты и следующий шаг

Заполните четыре опоры на одном споре. Возможный мотив помечайте как предположение, пока клиент его не подтвердил.

Ситуация: _____ Проверил: _____

Опора	Факт или слова клиента	Что нужно выяснить
Люди и предмет		
Интересы		
Варианты		

Претензия стала ярлыком. верните конкретный предмет.

Мотив угадан за клиента. задайте открытый вопрос.

Цена объявления названа сделкой. уточните вид данных.

Вариант принят без решения. верните статус идеи.

Дедлайн придуман ради давления. назовите реальную зависимость.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После сложного разговора нет следующего шага?

Диагностическая карта поможет разобрать, как у вас связаны обращения, уточнение задачи, договорённости и последующие контакты.

Найти участок для улучшения →

Сначала выясните основание требования и критерий проверки. Затем обсуждайте конкретный пакет условий с клиентом. Подготовлено 2026-10-16.