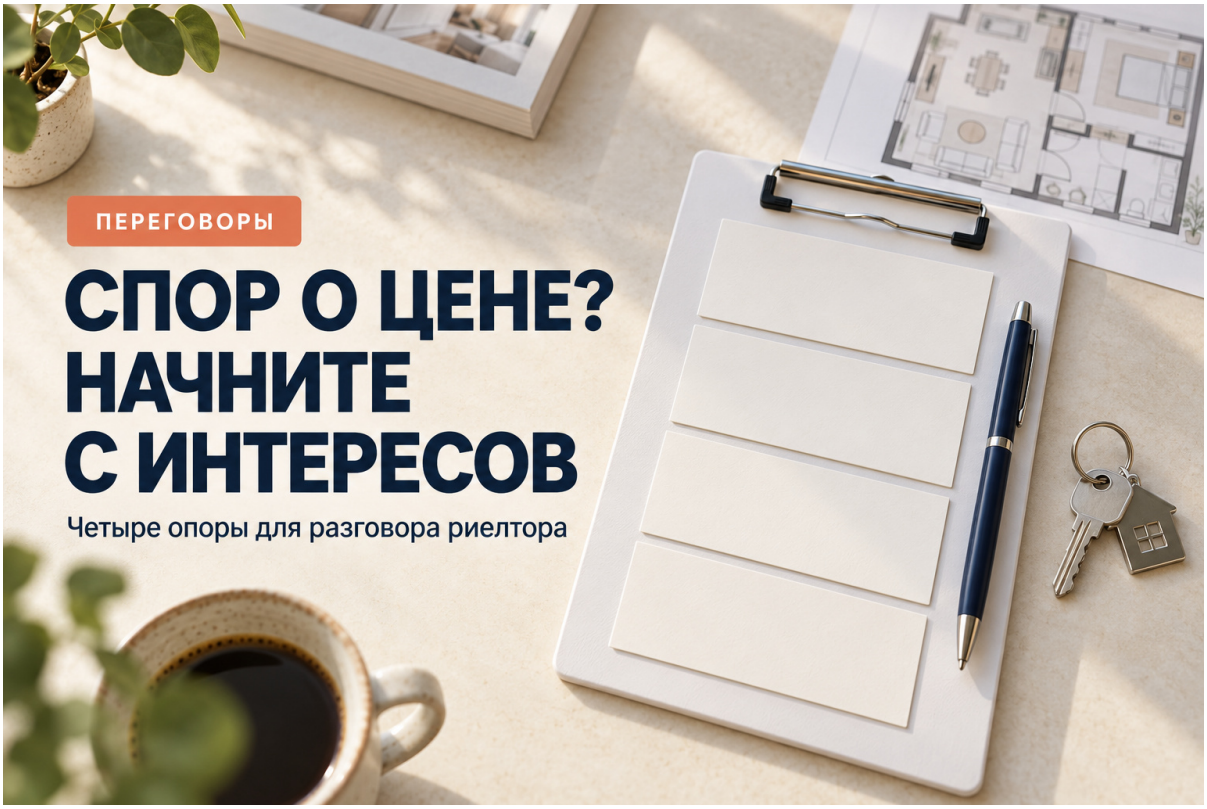
Разберите спор до скидки: тетрадь интересов и критериев

Разложите спор о квартире на интересы, варианты и проверяемые основания до следующего предложения о скидке.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Разбор запроса на 400 тысяч, карточка интересов, проверка сметы, фразы агента, шесть шагов и 18 контрольных пунктов. Пример полностью учебный.

Самостоятельная тетрадь Нейросистемы риелтора. Методические понятия сверены по первоисточнику, сценарии и рабочие листы авторские. Не является оценкой недвижимости или техническим заключением.

За ценой могут стоять разные причины

Покупатель обосновывает скидку недостатками, собственник воспринимает замечания лично, а разговор повторяется без новых фактов.

Высказывание	Возможный интерес	Что уточнить
Нужна скидка	Сохранить бюджет въезда	Какие работы обязательны
Не уступлю	Сохранить бюджет покупки	Какое условие важно
Ремонт плохой	Избежать неизвестных затрат	Какое замечание конкретно

Что подготовить к разбору

- Точные слова покупателя и ответ собственника.
- Перечень замечаний без оценок личности и вкуса.
- Состав запрошенных расходов и их источники.
- Обязательный результат каждой стороны, если назван.
- Доступные варианты действий и их ограничения.
- Согласие клиента на сведения, передаваемые другой стороне.

Предмет, интересы и состав

1. Сформулируйте один предмет спора

Переведите «они хотят забрать дёшево» в проверяемый вопрос: какие работы покупатель считает обязательными и чем объясняет сумму. Признайте переживание собственника без согласия с обвинением. Не скрывайте конкретный недостаток ради спокойного разговора.

Готово: Предмет обсуждения можно назвать без оценки человека.

Не делайте так: Успокаивать словами «вы всё неправильно воспринимаете».

2. Уточните причины требований

Покупателю задайте вопрос о работах до заселения. Собственнику задайте вопрос об обязательном результате продажи. Запишите ответы отдельно от предложений о цене. Если человек не назвал причину, оставьте её неизвестной. Не превращайте свою версию мотива в факт.

Готово: Есть слова сторон либо конкретный вопрос для уточнения.

Не делайте так: Считать общую заинтересованность в разговоре общей целью сделки.

3. Разделите спорную сумму

В учебном запросе 400 тысяч: 140 тысяч на замечание, 160 тысяч на обновление, 100 тысяч на мебель. Сумма сходится, но основания разные. По замечанию нужна проверка, по обновлению уточнение состава, по мебели обсуждение личного бюджета покупателя.

Готово: Каждая часть имеет назначение и статус подтверждения.

Не делайте так: Объявлять всю сумму доказанной скидкой.

Какой мотив ещё не подтверждён клиентом

Варианты, критерий и следующий факт

4. Соберите возможные действия

Предложите обсудить продажу в текущем состоянии, проверку замечания до решения или выполнение согласованных работ с другим сроком. Сразу скажите, что это идеи, не обязательства. Для каждой назовите исполнителя, расход и ограничение. Уберите заведомо невыполнимые варианты.

Готово: Есть хотя бы один вариант, который можно предметно проверить.

Не делайте так: Обещать ремонт или доступ в квартиру за собственника.

5. Согласуйте критерий проверки

До выбора суммы договоритесь о составе работ и подходящем подтверждении: осмотре, перечне, сопоставимых предложениях исполнителей. Для цены квартиры отделяйте предложения от данных о сделках. Покажите источник и дату. Удобное мнение само по себе не является критерием.

Готово: Стороны понимают, какую информацию будут сравнивать.

Не делайте так: Сначала обещать уступку, затем подбирать оправдание.

6. Зафиксируйте следующий результат

Назовите, кто получает нужную информацию, когда обсуждают ответ и какие условия ещё не приняты. Попросите клиента проверить вашу запись. Если основания не подтверждаются либо вариант не подходит, можно продолжить уточнение или отказаться от него без оценки другой стороны.

Готово: Следующий контакт нужен для нового факта или решения.

Не делайте так: Объявлять любой разговор успешным только после скидки.

Что проверяем до выбора суммы

Разложите запрос на 400 тысяч

Учебный запрос: покупатель предлагает 11 млн вместо 11,4 млн. Расшифровка 400 тысяч объясняет его позицию, но не доказывает размер скидки.

Часть запроса	Сумма	Основание	Следующее действие
Замечание	140 000 ₽	Нужна проверка	Уточнить узел и работы
Обновление	160 000 ₽	Пожелание	Сверить состав сметы
Мебель	100 000 ₽	Личный выбор	Отделить от дефекта
Всего	400 000 ₽	Сумма запроса	Не считать решением

140 000 + 160 000 + 100 000 = 400 000 ₽. Совпадение суммы подтверждает арифметику, но не обоснованность каждой части. После проверки клиент отдельно решает, какое предложение передать.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Им всё не нравится	Покупатель назвал замечание и план обновления. Проверяем состав отдельно.
Ремонт стоит 400 тысяч	Запрос состоит из трёх частей с разными основаниями; подтверждения ещё нет.
Уже согласовали работы	Идея обсуждалась. Исполнитель, стоимость и срок пока не приняты.

От спорной реплики к действию

Наблюдение	Что сделать	Что получить
Переход на личности	Назвать предмет без ярлыка	Конкретный вопрос
Сумма без состава	Попросить разбивку	Перечень оснований
Сметы несопоставимы	Согласовать одинаковые работы	Общий предмет сравнения
Идея стала обещанием	Вернуть статус варианта	Отдельное решение клиента
Есть подтверждение	Собрать полное предложение	Ответ по условиям

Три вопроса перед новой цифрой

1. Что человек хочет сохранить за своим требованием?
2. Какая часть аргумента подтверждена, а какая предполагается?
3. По какому критерию сравним варианты до выбора суммы?

18 проверок предметного разговора

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

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.

Четыре опоры одного спора

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

Объект / ситуация: _____ Дата: _____

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

Вопрос, который нужно решить: _____

Что осталось неизвестным: _____

Получить подтверждение до: _____

Лист проверки аргумента

Разделите состав требования. Арифметическое совпадение суммы не доказывает основание уступки.

Аргумент и сумма	Источник / статус	Следующая проверка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Передача позиции без искажения

Я разделил запрос на замечание, желательное обновление и личный выбор покупателя. По первой части нужен ответ специалиста, по второй уточнение состава. После этого соберём предложение целиком. Какие сведения из этой записи вы разрешаете передать другой стороне?

Первое действие после чтения

Возьмите один спор о квартире. Запишите резкую реплику, затем перепишите её как проверяемый вопрос. Заполните интересы и критерий, прежде чем обсуждать новую сумму.

Кто получает нужные сведения: _____

Когда обсуждаем результат: _____

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 →

Проверено 16.10.2026. Основные элементы подхода сверены с Program on Negotiation. Указанные суммы предназначены только для учебного разбора.

Program on Negotiation: четыре элемента принципиальных переговоров

Карта интересов без чтения мыслей

Заполненный учебный пример. Третий столбец защищает от подмены мотива предположением агента.

Слова стороны	Что может стоять за ними	Уточняющий вопрос
Не хочу переплачивать	Сохранить общий бюджет	Какие расходы до въезда вы учитываете?
Всё вложил в квартиру	Ожидание признания вложений	Какой результат продажи нужен для ваших планов?
Ничего не буду делать	Нет времени на организацию	Какие действия вы готовы обсудить, а какие исключаете?

После ответа замените второй столбец словами клиента. Если человек не подтвердил предположение, не используйте его как довод в переговорах.

Паспорт варианта до обещания

Сравнение направлений обсуждения. Ни одна строка не означает уже принятое обязательство.

Вариант	Что проверить	Решение клиента
Текущее состояние	Полный состав предложения	Рассматривает / нет
Проверка замечания	Объём, специалист, доступ, оплата	Согласует отдельно
Работы до передачи	Перечень, исполнитель, срок, расходы	Согласует отдельно

Для выбранного направления сделайте отдельную запись: кто делает, что получает другая сторона, когда проверяют результат и какие вопросы ещё открыты.

Не называйте этот лист договором сделки. Он нужен для подготовки предметного разговора и последующего корректного оформления согласованных условий.