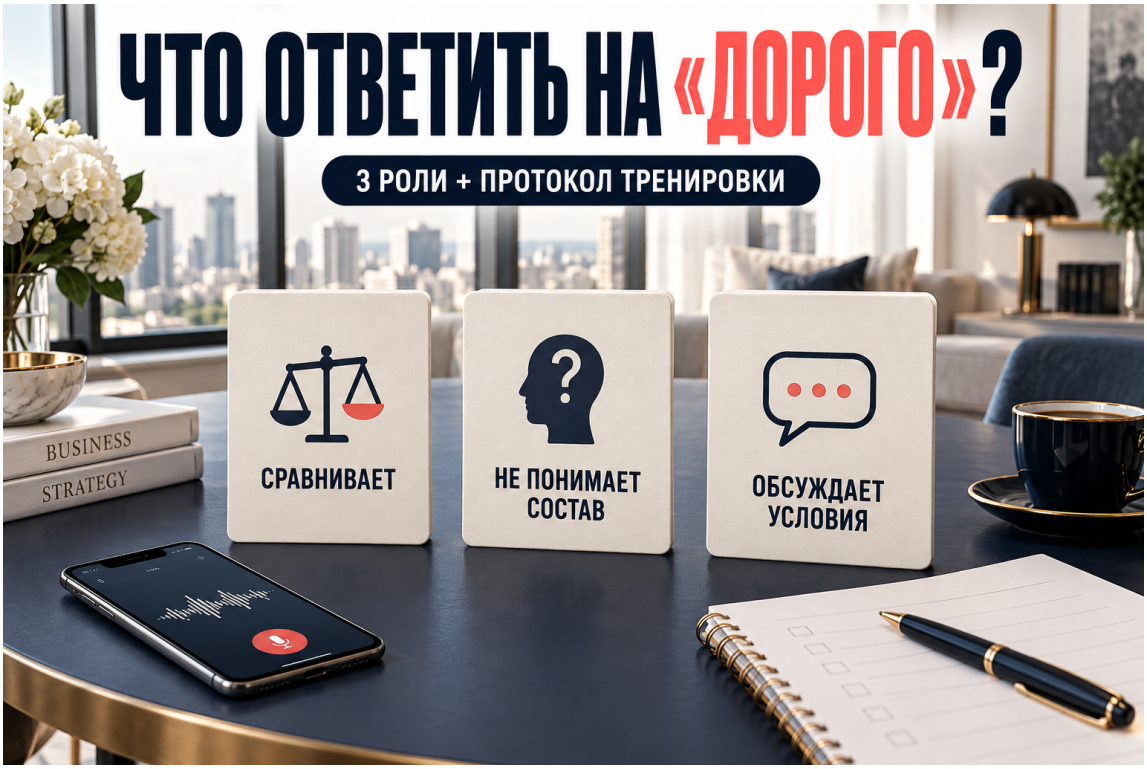
РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ РИЕЛТОРА

Карточки ролей и протокол тренировки

Проведите три ролевых разговора и разберите свои реплики. Карточки клиента, пример ответа и лист наблюдения помогают объяснять работу без давления и выдуманных обещаний.



6
практических шагов

12
пунктов проверки

1
рабочий лист

Подготовьте перед началом

- Фактический состав вашей услуги
- Одна выбранная карточка клиента
- Текстовый чат для учебного диалога

ШАГИ 1–3

Соберите исходные данные

1 Соберите предложение

Выпишите реальные действия и проверяемый результат. Исключите неподтверждённую гарантию цены, срока или потока покупателей.

Готово: Есть факты для объяснения.

Ошибка: Тренировка опирается на обещания, которых нет в услуге.

2 Выберите роль

А — сравнивает комиссию; Б — не понимает работу; В — хочет меньшую сумму после объяснения. Начните с одной.

Готово: Причина сомнения задана.

Ошибка: Все возражения смешаны в одну беседу.

3 Уточните вопрос

Спросите, с чем человек сравнивает и что осталось непонятным. Дождитесь ответа перед объяснением.

Готово: Известен предмет разговора.

Ошибка: Риелтор произносит защитную речь без уточнения.

ШАГИ 4–6

Проверьте и примите решение

4 Покажите действие

Объясните один пункт своей услуги и его результат. Затем спросите, отвечает ли это на вопрос клиента.

Готово: Состав работы понятен на примере.

Ошибка: Перечислены общие достоинства без связи с запросом.

5 Разберите реплики

Остановитесь после четырёх ответов. Найдите цитаты вопроса, факта, границы обещания и следующего шага.

Готово: Оценка опирается на запись.

Ошибка: Согласие модели принято за качество разговора.

6 Повторите одну правку

Исправьте конкретную реплику и пройдите ту же роль заново. Отказ клиента допустим. Сохраните удачный вопрос.

Готово: Наблюдается изменение способа разговора.

Ошибка: Упражнение учит дожимать до согласия.

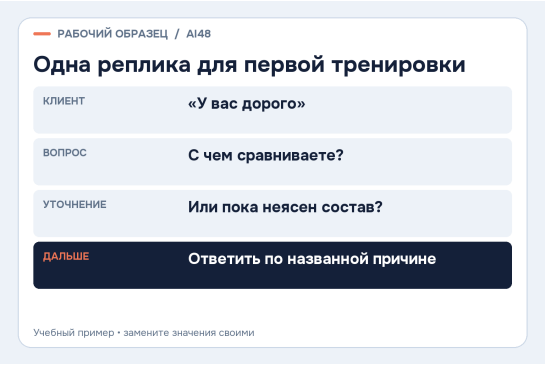
ЗАПОЛНЕННЫЙ ПРИМЕР

Посмотрите, как работает проверка

Учебный пример. Ситуация и значения созданы для объяснения способа работы, это не статистика клиентов и не обещание результата.

Ситуация	Рабочая реплика	Что проверяем
«У вас дорого»	Сравниваете или неясен состав?	Уточнение
«Только объявление»	Покажу действия по объекту	Ответ по теме
Вопрос о результате	Дам обратную связь показов	Реальный пункт услуги
Продолжение	Пришлю состав, обсудим вопросы	Согласование шага

Пример не гарантирует согласия. Он показывает порядок: понять сомнение, объяснить конкретную работу и договориться о продолжении.



Перенесите способ проверки на свою задачу

Числа и ситуации здесь учебные. Пустой лист для своего случая находится на странице 6.

Если обнаружили	Следующее действие
В ответе появилась гарантия	Заменить проверяемым действием услуги.
ИИ согласен на всё	Уточнить роль и право клиента отказаться.
Нет цитаты для оценки	Вернуться к записи разговора.

ПРОВЕРКА ПЕРЕД ДЕЙСТВИЕМ

Отметьте только подтверждённое

- [ ] Выбрана одна причина сомнения.
- [ ] Состав услуги записан заранее.
- [ ] Примеры не содержат клиентских контактов.
- [ ] Нейросеть отвечает по одной реплике.
- [ ] Причина уточняется вопросом.
- [ ] Конкуренту не приписаны недостатки.
- [ ] Названо реальное действие услуги.
- [ ] Результат действия можно проверить.
- [ ] Нет гарантии продажи без основания.
- [ ] Отказ допускается без давления.
- [ ] Разбор содержит цитаты диалога.
- [ ] Повтор исправляет одну выбранную реплику.

Один пункт не подтверждён?

Запишите недостающий факт в рабочий лист. Укажите, кто его проверит и когда. Галочка означает выполненную проверку, а не намерение вернуться к ней.

Те же 12 пунктов и пустой рабочий лист есть в отдельном чек-листе для печати.

РАБОЧИЙ ЛИСТ / ЗАПОЛНИТЕ ДЛЯ СЕБЯ

Теперь разберите свою задачу

Сначала запишите факт или ожидаемый результат. Пустое поле означает, что ответ ещё предстоит получить.

Критерий / роль	Моя реплика	Правка / результат повтора
А: сравнение предложения		
Б: непонятен состав		
В: обсуждение условий		
Уточняющий вопрос		
Факт и граница обещаний		
Следующий шаг		

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Проведите одну роль, исправьте одну реплику и повторите. Если разговоры регулярно заканчиваются без продолжения, проверьте обработку обращений в диагностической карте риелтора.

Сценарии и реплики созданы редакцией для тренировки. Метод конкретного задания сверён со справкой OpenAI 15.09.2026. Коммерческие условия не назначаются нейросетью.

OpenAI: контекст и уточнение задания