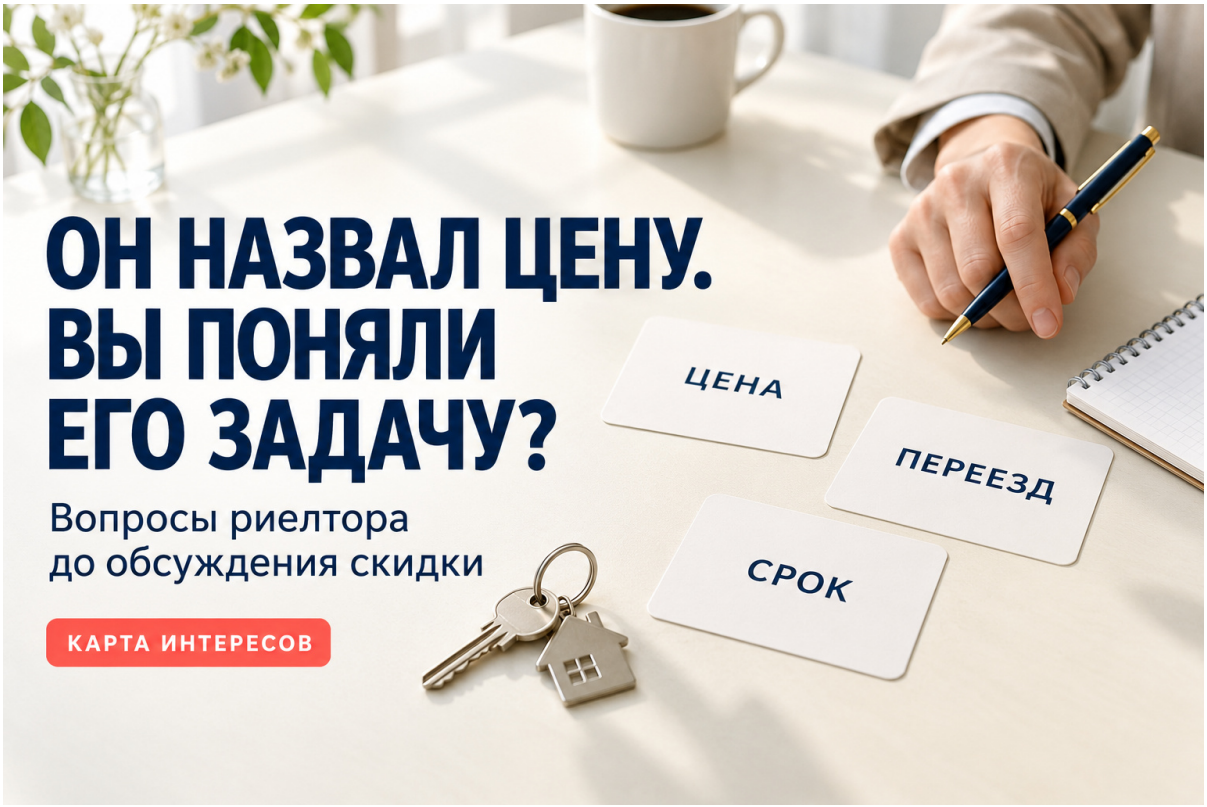
Цена или другая задача: карта интересов собственника

Выясните, какую задачу защищает требование клиента, и не подменяйте его ответ своей догадкой.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта интересов, заполненный бюджетный пример, нейтральные вопросы, шесть шагов, 18 проверок и формы для собственных переговоров.

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора для выяснения задачи. Примеры учебные. Бюджет клиента не является оценкой рыночной цены или полным финансовым расчётом сделки.

Цена названа, причина ещё не ясна

Собственник настаивает на цене или сроке, а вы уже готовите аргументы против, не выяснив основание требования.

Позиция клиента	Объяснение клиента	Гипотеза агента
Только 12 млн	Нужен бюджет следующей покупки	Другие варианты пока неизвестны
Показы после 19:00	Работа заканчивается в 18:00	Может подойти суббота
Не раньше декабря	Причину ещё не обсуждали	Нельзя выдавать догадку за факт

Основа карты интересов

- Одно актуальное требование клиента без пересказа.
- Его собственное объяснение, если оно уже получено.
- Список предположений, которые вы пока не проверили.
- Нейтральный вопрос о задаче за требованием.
- Разрешённый объём сведений для второй стороны.
- Место для записи исправлений и следующего действия.

От требования к подтверждённой задаче

1. Запишите позицию дословно

Возьмите одно требование: сумму, дату или порядок просмотров. Не добавляйте оценок «упрямый», «не мотивирован», «боится». Отметьте автора и дату. Это исходная позиция, а не готовое объяснение поведения человека.

Готово: Можно восстановить реальные слова клиента без вашей трактовки.

Не делайте так: Подменять фразу клиента психологическим выводом.

2. Спросите о задаче

Объясните, что хотите обсуждать предложения с учётом плана клиента. Спросите, какой результат должна обеспечить продажа или что определяет названный срок. Не закладывайте удобный ответ в вопрос. Если подробности не раскрывают, уточните только рабочие ограничения.

Готово: Есть ответ клиента либо честная отметка, что основание неизвестно.

Не делайте так: Считать отказ раскрыть личное отсутствием разумной задачи.

3. Проверьте понимание

Повторите услышанное коротко и попросите поправить. Например: сумма нужна для следующей покупки и резерва, а дату можно обсуждать отдельно? Сохраните исправления. Если названо несколько задач, спросите, какие условия нужно проверять первыми.

Готово: Клиент подтвердил или скорректировал вашу запись.

Не делайте так: Воспринимать вежливый кивок на наводящий вопрос как подтверждение.

Какой смысл нужно проверить у клиента

От гипотезы к допустимому варианту

4. Отделите факт от гипотезы

Разнесите запись по полям: позиция, объяснение, неизвестное, вариант для проверки. Предположение о возможной субботе не становится разрешением на просмотр. Каждая гипотеза должна иметь вопрос, а не уверенный вывод.

Готово: Коллега видит, что известно, а что ещё требует разговора.

Не делайте так: Переносить непроверенный мотив в карточку как установленный факт.

5. Предложите проверяемый вариант

Свяжите вариант с подтверждённой задачей. Если важен один переезд, можно уточнить конкретную дату освобождения. Если нужен бюджет, покажите, какие его части меняются. Вариант должен быть проверен клиентом и второй стороной, а не просто красиво звучать.

Готово: Понятно, какое условие проверяем и кто должен дать ответ.

Не делайте так: Обещать, что найденный интерес обязательно позволит снизить цену.

6. Сохраните границу и обновление

Зафиксируйте ответ по полному пакету, разрешённые сведения и следующий шаг. Если клиент ничего менять не готов, сохраните ограничение. Обновляйте карту при изменении ситуации, не считая однажды полученное объяснение вечным.

Готово: В карточке есть актуальная задача и конкретное дальнейшее действие.

Не делайте так: Использовать личные обстоятельства как давление вместо учёта задачи.

Какой вариант можно только проверить

Куда направлены названные 12 млн

Учебный бюджет собственника. Три названные им позиции не охватывают автоматически все расходы продажи и покупки.

Часть плана	Заявленный бюджет	При 11,8 млн	Вопрос клиенту
Следующая квартира	11 400 000 ₽	Не меняли	Можно ли менять объект?
Переезд и обустройство	300 000 ₽	Не меняли	Какие расходы подтверждены?
Резерв	300 000 ₽	Остаётся 100 000 ₽*	Допустимо ли сокращение?
Всего	12 000 000 ₽	Разница 200 000 ₽	Какие части готовы пересмотреть?

*100 000 ₽ остаются только в упрощённой модели, если сохранить первые две суммы и уменьшить лишь резерв. Это не рекомендация урезать резерв и не расчёт чистого остатка после всех расходов.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вы ведь хотите быстрее продать?	Какие условия результата сейчас важнее всего?
Вы просто боитесь переезда	Что определяет удобную вам дату освобождения?
Резерв можно уменьшить	Готовы ли вы пересматривать эту часть бюджета?

Что известно и чего из этого не следует

Что узнали	Что нельзя заключать	Рабочее действие
Сумма нужна для покупки	Она равна рыночной цене	Сверить план и предложения отдельно
Срок связан с переездом	Дату легко поменять	Уточнить доступные варианты
Причина не раскрыта	Клиент не хочет сотрудничать	Согласовать рабочее ограничение
Есть несколько задач	Главную выбирает агент	Уточнить приоритет клиента
Гипотеза подтвердилась	Согласие на пакет получено	Передать конкретный вариант на решение

Три вопроса против догадок

1. Какие слова принадлежат клиенту, а какие придумал я?
2. Чем клиент подтвердил моё понимание его задачи?
3. Какой вариант учитывает задачу, не обещая чужого согласия?

18 проверок карты интересов

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

Проверка исходного требования

- [ ] **Фраза сохранена.** Есть точное условие клиента. Не пересказывайте оценкой.
- [ ] **Дата стоит.** Понятна актуальность. Не используйте старый мотив.
- [ ] **Автор указан.** Известно, чья это позиция. Не смешивайте мнения семьи.
- [ ] **Гипотеза помечена.** Догадка видна отдельно. Не выдавайте её за факт.
- [ ] **Вопрос нейтральный.** В нём нет нужного ответа. Не подталкивайте.
- [ ] **Зачем спрашиваем ясно.** Клиент понимает рабочую пользу. Не требуйте лишних подробностей.

Проверка понимания

- [ ] **Ответ записан.** Есть объяснение клиента. Не заменяйте диагнозом.
- [ ] **Резюме проверено.** Клиент может исправить смысл. Не считайте кивок достаточным.
- [ ] **Приоритет уточнён.** Несколько задач различаются. Не выбирайте за клиента.
- [ ] **Суммы разделены.** Бюджет не стал оценкой рынка. Не смешивайте расчёты.
- [ ] **Неизвестное сохранено.** Пробел остаётся видимым. Не заполняйте уверенной фразой.
- [ ] **Личное ограничено.** Передача сведений согласована. Не отправляйте весь разговор.

Проверка следующего варианта

- [ ] **Связь с задачей есть.** Понятно, чему помогает условие. Не предлагайте случайную уступку.
- [ ] **Исполнимость проверяется.** Есть источник ответа. Не обещайте будущий результат.
- [ ] **Полный пакет виден.** Цена не отделена от срока. Не теряйте зависимость.
- [ ] **Статус точный.** Обсуждение не стало согласием. Не говорите «готов» раньше.
- [ ] **Отказ допустим.** Ограничение сохранено. Не ищите способ дожать.
- [ ] **Следующий шаг назван.** Есть действие и владелец. Не оставляйте карту без применения.

Моя карта интересов клиента

Если объяснение не получено, напишите «неизвестно». Не подменяйте пустое поле психологической оценкой.

Код клиента: _____ Дата разговора: _____

Позиция клиента	Его объяснение / что неизвестно	Вопрос или вариант
Цена		
Срок		
Порядок взаимодействия		
Другое условие		

Подтверждённая главная задача: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда проверим вариант: _____

Вариант должен отвечать задаче

Условное обсуждение не означает согласия. Отдельно запишите, какие сведения разрешено передавать другой стороне.

Подтверждённая задача	Вариант для проверки	Кто проверяет / результат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

В карточке появился диагноз. замените его словами клиента.

Вопрос содержит желаемый ответ. переформулируйте нейтрально.

Бюджет выдан за рыночную цену. разделите два расчёта.

Личные сведения уходят без необходимости. согласуйте объём передачи.

Интерес используется для давления. вернитесь к выбору клиента.

Согласуйте следующий шаг

Вопрос до обсуждения цены

Чтобы обсуждать предложения с учётом вашего плана, хочу понять, какой результат должна обеспечить продажа. На что вы ориентировались, определяя сумму? Какие условия вы готовы проверять, а какие сейчас обязательны?

Первое действие после чтения

Выберите одно жёсткое требование из текущей сделки. Запишите слова клиента, объяснение и свою гипотезу отдельно. Назначьте вопрос, который позволит проверить гипотезу.

Кто подтверждает следующий вариант: _____

Что можно передать второй стороне: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Задача клиента теряется между первым звонком и предложением?

Диагностическая карта поможет проверить, как вы выясняете потребность, фиксируете ограничения и возвращаетесь к следующему контакту.

Проверить работу с обращениями →

Проверено 16.10.2026. Различие позиции и интереса, нейтральные вопросы и проверка понимания сверены по первичным материалам PON. Формы и примеры авторские.

Program on Negotiation: интересы за заявленными условиями

Program on Negotiation: нейтральные вопросы и проверка понимания

Заполненная карта интересов собственника

Три разные ситуации в учебных строках. Не приписывайте все мотивы одному реальному клиенту.

Заявленная позиция	Подтверждённое объяснение	Вопрос или следующий шаг
Только 12 млн	План покупки и резерв	Что допустимо пересматривать?
Просмотры после 19:00	Работа заканчивается в 18:00	Возможен ли один слот в субботу?
Не раньше декабря	Объяснение пока не получено	Что определяет эту дату?
Не хочу два переезда	Нужно согласовать передачу	Какая дата решает задачу?

Фраза «возможна суббота» не записывается как разрешение, пока клиент не ответил. Дата следующего контакта должна учитывать эту проверку.

Сохраните объём разрешённой передачи: например, покупателю можно сообщить нужный срок, но не личную причину переезда.

Бюджет объясняет задачу, но не рынок

Заполненный пример проверки цены 11,8 млн относительно трёх частей плана. Все суммы условные.

Расчёт	Получается	Что это означает
11,4 млн + 0,3 млн + 0,3 млн	12 млн	Названный бюджет клиента
12 млн − 11,8 млн	0,2 млн	Разница относительно плана
11,8 млн − 11,4 млн − 0,3 млн	0,1 млн	Остаток на резерв в этой модели
Прочие расходы	Не включены	Нужен отдельный полный расчёт

Нельзя говорить: «Вы ничего не теряете, просто резерв будет меньше». Его размер может быть обязательным для клиента.

Рабочий вопрос: какие части плана вы готовы менять и на основании каких подтверждений? Если ответ «никакие», текущая модель не покрывает задачу. Придумывать источники денег за клиента нельзя.