За словом «дорого»: факты вместо чтения мыслей

Отделите слова клиента от своей версии причины. Проверьте гипотезу нейтральным вопросом и выберите действие по ответу, сохранив неизвестные данные.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ВЧ, два рабочих листа, вопросы для проверки версии и самостоятельный чек-лист.

Работа с гипотезами о предмете сомнения. Не диагностика лжи, оценка личности или способ получить доступ к личному бюджету вопреки отказу.

Бриф проверки гипотезы

Возникает желание назвать возражение ложным, скрытым торгом или нежеланием платить без подтверждённых сведений.

Поле	Что записать	Что исключить
Реплика	Слова и предмет разговора	Оценку личности
Версия	Предположение с проверкой	Уверенное чтение мыслей
Вопрос	Нейтральное уточнение	Требование настоящей причины
Действие	Шаг по полученному ответу	Автоматическую скидку

Данные вместо оценки личности

• Исходная реплика клиента.

• Предмет обсуждаемой суммы.

• Одна проверяемая версия.

• Вопрос с возможностью другого ответа.

• Фактический ответ и граница подробностей.

• Согласованное действие после уточнения.

Реплика, версия и нейтральный вопрос

1. Зафиксируйте исходную реплику

Запишите, что человек сказал и какую сумму или услугу обсуждали. Не добавляйте скрытый мотив. Отделите наблюдаемый ответ от оценки личности.

Готово: Коллега видит исходный предмет без домыслов.

Не делайте так: Написать манипулирует вместо дорого.

2. Сформулируйте версию для проверки

Назовите одну возможную причину, которая меняет нужное действие. Укажите, какой ответ заставит отказаться от версии. Оставьте возможность другого объяснения.

Готово: Гипотеза может быть изменена после ответа.

Не делайте так: Любой ответ считать подтверждением хитрости.

3. Уточните нейтральным вопросом

Спросите, что именно человек сравнивает или хочет понять. Не требуйте настоящую причину. Объясните необходимость чувствительных данных и уважайте отказ от подробностей.

Готово: Есть фактический ответ или ясная граница обсуждения.

Не делайте так: Требовать весь бюджет без связи с задачей.

Какой ответ изменит мою версию

Обновление, действие и точная запись

4. Обновите рабочую гипотезу

Отметьте, какая часть версии подтверждена, изменена или осталась неизвестной. Не присваивайте бинарный ярлык истинно или ложно, если данных для него нет.

Готово: Запись соответствует содержанию ответа.

Не делайте так: Назвать новую причину доказательством прежней лжи.

5. Выберите действие по предмету

Разберите состав расходов, условия услуги или допустимую паузу в зависимости от ответа. Согласуйте свой результат и срок отдельно от решения клиента принять предложение.

Готово: Следующий шаг отвечает выясненному вопросу.

Не делайте так: Считать объяснение уже принятой комиссией.

6. Передайте точную запись

Сохраните реплику, результат проверки, неизвестные данные и согласованный шаг. Проверьте сообщения и подсказки нейросети на выдуманный бюджет или готовность купить.

Готово: Следующий контакт начинается с фактов.

Не делайте так: Передать коллеге непроверенную версию как истину.

Какие сведения остались неизвестными

ВЧ: за словом дорого

Учебный пример ВЧ. Инна говорит дорого при обсуждении квартиры. Денис уточняет предмет и узнаёт, что ей нужен состав общих расходов.

Поле	Что известно в ВЧ	Что не следует
Цена объявления	8,6 млн рублей	Общая стоимость покупки
Комиссия	Обсуждается 120 тысяч рублей	Принятая Инной услуга
Переезд	Расходы не рассчитаны	Нулевая или произвольная сумма
Предмет вопроса	Расходы целиком	Цена квартиры уже устраивает
Бюджет Инны	Верхний предел не раскрыт	Денег точно хватает
25 октября, 14:00	Денис пришлёт сводку	Инна согласится с предложением
Дальнейший разговор	Дата не согласована	Назначенная встреча

Инна согласилась получить сводку известных и нерассчитанных статей расходов. Комиссия, покупка, бюджет и дата обсуждения не согласованы. Суммы учебные, не оценка рынка.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Назовите настоящую причину»	«Что именно вы сравниваете в этой сумме?»
«Вы просто хотите скидку»	«Пока не понял предмет, уточню его»
«Теперь комиссия согласована»	«Согласовано только получение сводки расходов»

Продолжение по содержанию ответа

Ответ клиента	Рабочее продолжение	Граница
Расходы целиком	Сводка известных и неизвестных	Не выдумывать итог
Состав услуги	Пояснить результат и объём	Не считать услугу принятой
Другое предложение	Согласовать параметры сравнения	Не объявлять конкурента хуже
Нет готовности сейчас	Уточнить допустимый следующий шаг	Не назначать контакт самому
Не готов раскрывать данные	Сохранить ограничение	Не заполнить поле догадкой
Ответ неясен	Короткое уточнение по смыслу	Не повторять допрос

До вывода о причине

1. Где здесь слова клиента, а где моя версия?
2. Какой ответ изменит моё действие?
3. Что ещё неизвестно после уточнения?

18 проверок фактов и гипотез

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

Факт и версия

- [ ] **Записать реплику.** Сохранены слова клиента. Не оценить личность.
- [ ] **Назвать предмет.** Цена и расходы различены. Не смешать суммы.
- [ ] **Отметить гипотезу.** Она названа версией. Не выдать за факт.
- [ ] **Проверить изменяемость.** Есть ответ против версии. Не подтвердить себя всегда.
- [ ] **Не читать жесты как мотив.** Есть содержательное основание. Не приписать скрытую причину.
- [ ] **Оставить другой ответ.** Клиент может уточнить иначе. Не ограничить удобной вилкой.

Уточнение и границы

- [ ] **Спросить нейтрально.** Нет обвинения во лжи. Не искать настоящую причину.
- [ ] **Слушать содержание.** Следующий вопрос связан с ответом. Не читать заготовку дальше.
- [ ] **Объяснить нужные данные.** Понятна связь с задачей. Не собирать лишнее.
- [ ] **Принять границу подробностей.** Отказ отражён точно. Не угадывать бюджет.
- [ ] **Отличить отказ от услуги.** Ясен предмет отказа. Не объединить все решения.
- [ ] **Сохранить неизвестное.** Пробел виден в карте. Не заполнить случайным числом.

Действие и передача

- [ ] **Обновить версию.** Есть результат уточнения. Не назвать всё истинным или ложным.
- [ ] **Выбрать нужный результат.** Он отвечает предмету вопроса. Не давать скидку автоматически.
- [ ] **Согласовать свой срок.** Он относится к своему действию. Не обещать согласие клиента.
- [ ] **Отделить получение от принятия.** Сводка не равна услуге. Не повысить статус.
- [ ] **Проверить нейросеть.** Мотивы не добавлены. Не принять уверенный домысел.
- [ ] **Передать факты коллеге.** Известное и неизвестное различены. Не закрепить прежнюю догадку.

Лист проверки рабочей версии

Гипотеза должна допускать изменение. Если любой ответ подтверждает вашу правоту, переформулируйте вопрос до разговора.

Клиент / предмет: _____

Реплика / контекст / предмет	Моя версия / что её опровергнет	Нейтральный вопрос / фактический ответ
Исходные слова		
Рабочая версия		
Проверка		
Полученный ответ		
Что неизвестно		

Подтверждённое уточнение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Свой результат / срок: _____

Таблица выбора следующего действия

Не складывайте известные суммы в окончательный итог, если часть расходов не рассчитана или условия не приняты.

Подтверждено / изменилось / неизвестно	Действие по ответу / результат	Срок / согласие / граница данных

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Версия стала мотивом. верните статус предположения.

Неизвестный бюджет стал достаточным. сохраните пробел.

Сводка стала принятой услугой. разделите решения.

Новая причина названа ложью. проверьте новое содержание.

Нерассчитанное стало нулём. укажите неизвестную сумму.

Согласуйте следующий шаг

Ответ Дениса Инне

Инна, 25 октября до 14:00 пришлю сводку известных и нерассчитанных расходов, как согласовали. В ней отдельно отмечу цену объявления 8,6 млн, обсуждаемую комиссию 120 тысяч и нерассчитанный переезд. Учебный пример ВЧ: комиссия не принята, общий бюджет и дата дальнейшего обсуждения не определены.

Первое действие после чтения

Разберите одну запись с оценкой клиент торгуется. Вернитесь к исходной реплике, выделите гипотезу и напишите вопрос, ответ на который действительно изменит дальнейшее действие.

Согласовано только: _____

Неизвестные сведения: _____

Другие материалы Нейросистемы →

В карточке клиента больше догадок, чем фактов?

Проверьте, как причины сомнений превращаются в расчёты, уточнения и согласованные следующие шаги.

Проверить качество сопровождения →

17.10.2026 прочитан первичный материал Program on Negotiation о слушании ответа и последующих вопросах. Карта гипотез и пример ВЧ авторские.

Program on Negotiation: Ask the Negotiation Coach, Questioning Negotiation Dialogue

Нейтральные вопросы вместо разоблачения

Уточняйте предмет, а не добивайтесь признания, что клиент назвал неудобную для агента причину.

Если клиент ясно прекратил обсуждение, не продолжайте цепочку вопросов ради определения истинности возражения. Сохраните границу разговора и фактический статус согласия на дальнейший контакт.

Неясное дорого

«Что именно хотите сравнить: цену объекта, состав расходов или другой вопрос?»

Сомнение в услуге

«Какой результат работы пока неясен и что нужно пояснить?»

Отказ от подробностей

«Какие сведения комфортно использовать для следующего шага?»

Новая информация

«Что изменилось после уточнения и на какое решение это влияет?»

Проверка гипотезы с нейросетью

Дайте обезличенные факты. Попросите различать наблюдение и предположение, а не определять скрытые намерения человека.

Факт ВЧ	Подмена модели	Корректная запись
Дорого по общим расходам	Просит скидку	Нужен состав расходов
120 тысяч обсуждаются	Комиссия принята	Согласия на услугу нет
Бюджет не назван	Платёжеспособность доказана	Предел неизвестен
Переезд не рассчитан	Расход равен нулю	Нужен расчёт

Промпт: «Составь карту факт, гипотеза, вопрос, ответ, действие. В ВЧ Инна спрашивает о расходах целиком. Не определяй ложь, бюджет и готовность купить. Сохрани комиссию обсуждаемой и переезд нерассчитанным. Предложи одно нейтральное уточнение».

Проверьте слова на самом деле, точно хочет, может позволить и согласилась. Уверенность формулировки не заменяет подтверждения. Верните неизвестное в карту перед использованием ответа.