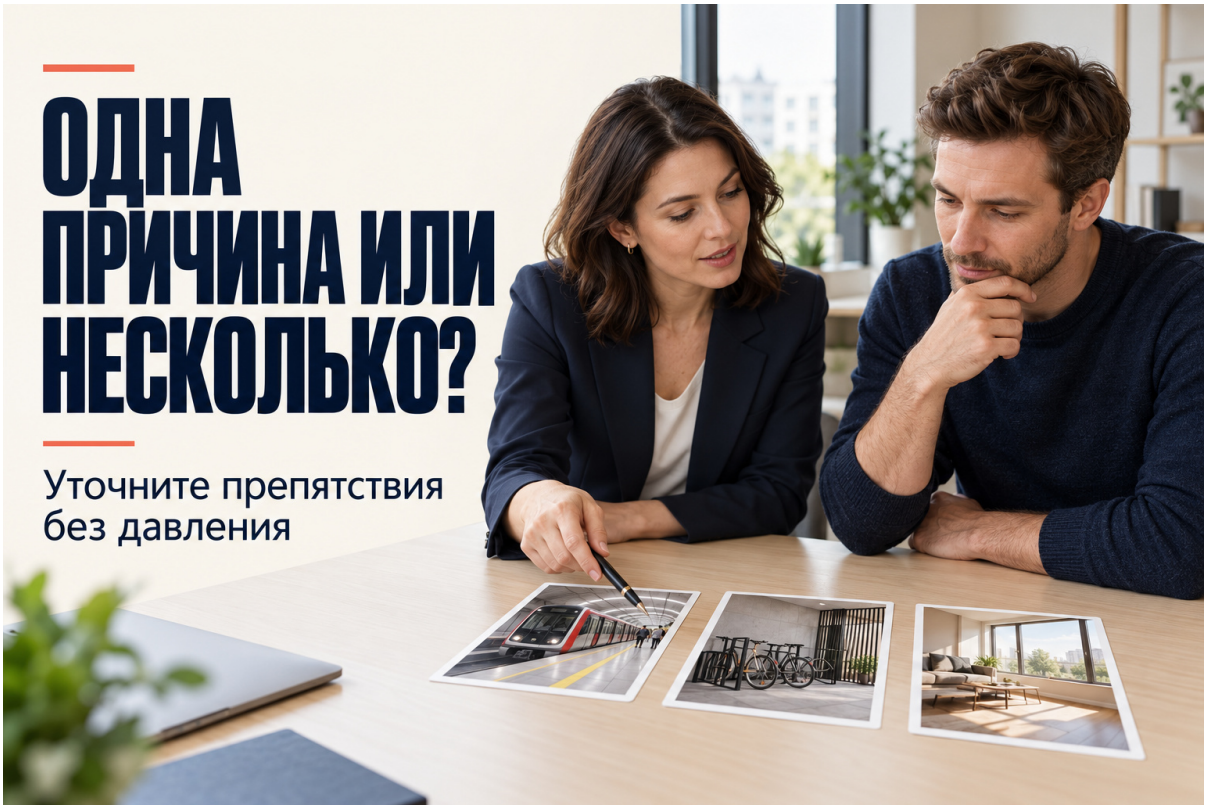
Одно препятствие или несколько: карта уточнения

Соберите известные препятствия перед следующим шагом. Отделите обязательные условия от неизвестного, выберите порядок проверки и не требуйте обещания покупки.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ВЦ, два рабочих листа, порядок проверки условий и вопросы без обещания покупки.

Выяснение состава препятствий и согласование проверки. Не обязательство купить после ответа агента и не проверка клиента на искренность.

Бриф состава препятствий

Клиент называет одно сомнение, но до следующего решения могут оставаться другие вопросы и неизвестные условия.

Что определить	Пример вопроса	Зачем
Предмет	Что сейчас решаем?	Не подменить просмотр покупкой
Смысл	Что именно важно в дороге?	Получить критерий
Полнота	Что ещё нужно проверить?	Собрать известное
Порядок	С чего разумно начать?	Не делать лишнюю работу

Что собрать перед уточнением

• Точная реплика клиента.

• Решение текущего разговора.

• Уточнённые обязательные условия.

• Пожелания и неизвестные сведения.

• Источники доступной проверки.

• Согласованный следующий шаг.

Решение, причина и другие условия

1. Уточните текущее решение

Спросите, что человек сейчас выбирает: обсуждать объект дальше, назначить просмотр или принять другое решение. Сохраните этот объём во всех следующих вопросах.

Готово: Условия относятся к одному понятному действию.

Не делайте так: Уточнять просмотр, а требовать обещание купить.

2. Раскройте названную причину

Переведите общее далеко или неудобно в смысл, названный клиентом. Если измеримый предел пока неизвестен, оставьте его открытым. Не назначайте свою норму.

Готово: Есть критерий или явно отмечено, что он не уточнён.

Не делайте так: Считать любое время дороги приемлемым за клиента.

3. Соберите другие вопросы

Пригласите назвать остальные условия без требования окончательного полного списка. Отделите обязательное, пожелание и неизвестность. Не считайте позднее дополнение обманом.

Готово: Известный состав препятствий сохранён со статусами.

Не делайте так: Записать пока больше нет как единственное навсегда.

Что известно на сегодня

Приоритет, действие и обновление

4. Выберите порядок проверки

Уточните, какой вопрос влияет на необходимость следующих действий. Назовите источник и нужные сведения. Не заменяйте проверку обязательного условия общей положительной оценкой.

Готово: Понятно, что проверяется первым и почему.

Не делайте так: Изучать всё сразу без приоритетов клиента.

5. Согласуйте доступное действие

Договоритесь о своём запросе или передаче данных. Разделите срок собственного действия и неизвестный ответ другой стороны. Обсуждение результата согласуйте отдельно.

Готово: Нет выдуманного срока ответа или встречной обязанности купить.

Не делайте так: Назвать получение информации обязательством ехать.

6. Обновляйте карту по фактам

После ответа измените только соответствующие поля, укажите источник. Новые условия добавляйте отдельно. Сохраняйте открытые вопросы и фактический статус текущего решения.

Готово: Ни один вопрос не закрыт только из-за соседнего ответа.

Не делайте так: Отметить всё снято после одного уточнения.

Что пока не подтверждено

ВЦ: три вопроса перед просмотром

Учебный пример ВЦ. Лев и Ольга решают только, нужен ли просмотр. Покупка не обсуждается как принятое обязательство.

Пункт	Содержание карты ВЦ	Статус
Метро	Реальное время пешком вечером	Не проверено, предел не назван
Велосипед	Нужна отдельная кладовая	Обязательное условие
Кладовая	Наличие, размер, доступ	Сведений пока нет
Рабочая комната	Лев хочет понять дневной свет	Открытый вопрос
24 октября, 12:00	Ольга отправит вопросы собственнику	Согласован срок отправки
Сводка	Лев согласен получить данные	Обсуждение по времени не назначено
Просмотр / покупка	Согласия пока нет	Не выводить из запроса данных

Согласован запрос сведений о кладовой и комнате. Маршрут ещё не назначен к проверке, ответ собственника неизвестен. Никакого обещания покупки Лев не давал.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Это единственная причина навсегда?»	«Какие ещё вопросы сейчас нужно проверить?»
«Если решу, обязаны ехать»	«Получим данные и отдельно обсудим следующий шаг»
«Опять придумываете условие»	«Что нового стало известно и как это влияет на решение?»

Работа с разными статусами

Состояние пункта	Следующее действие	Не считать
Смысл непонятен	Уточнить критерий	Удобной догадкой
Обязательное неизвестно	Проверить в первую очередь	Уже выполненным
Пожелание	Уточнить приоритет	Безусловным запретом
Есть новый факт	Обновить соответствующее поле	Закрытием всего списка
Добавлен новый вопрос	Уточнить его основание	Доказательством лжи
Клиент не продолжает	Сохранить отказ от шага	Поводом усилить давление

До условного если

1. Какое решение сейчас обсуждается?
2. Что ещё известно или требует проверки?
3. Не превратил ли я информацию в обещание покупки?

18 проверок карты препятствий

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

Предмет и состав

- [ ] **Назвать решение.** Ясен текущий шаг. Не перескочить к покупке.
- [ ] **Сохранить реплику.** Есть слова клиента. Не приписать мотив.
- [ ] **Уточнить критерий.** Понятен смысл причины. Не выбрать свою норму.
- [ ] **Спросить о другом.** Есть возможность дополнить. Не требовать вечной полноты.
- [ ] **Разделить статусы.** Условие и неизвестное различны. Не назвать всё отказом.
- [ ] **Сохранить пока.** Список актуален на момент. Не запретить новые условия.

Проверка и обязательства

- [ ] **Выбрать приоритет.** Он следует из задачи клиента. Не проверять всё без цели.
- [ ] **Назвать источник.** Понятно откуда данные. Не ссылаться на слух.
- [ ] **Уточнить содержание.** Есть конкретные сведения. Не писать просто узнать.
- [ ] **Согласовать своё действие.** Указан доступный результат. Не обещать чужой ответ.
- [ ] **Отделить время ответа.** Оно известно или открыто. Не выдумать срок собственника.
- [ ] **Не требовать обмена.** Данные не обязывают купить. Не заключать ловушку.

Обновление карты

- [ ] **Записать источник ответа.** Ясно кто сообщил. Не назвать всё проверенным.
- [ ] **Изменить нужное поле.** Обновлён один факт. Не закрыть соседние вопросы.
- [ ] **Принять дополнение.** Новый вопрос рассмотрен. Не обвинять в неискренности.
- [ ] **Уважить отказ.** Текущий шаг остановлен. Не продолжать продавливание.
- [ ] **Согласовать обсуждение.** Есть реальная договорённость. Не назначить время самому.
- [ ] **Сверить итог.** Просмотр и покупка не приписаны. Не повышать статус из вежливости.

Лист состава препятствий

Список фиксирует известное сейчас. Оставьте возможность добавить новый вопрос после получения других сведений.

Клиент / решение: _____

Реплика / текущее решение	Критерий / обязательное / пожелание	Неизвестно / источник проверки
Первый вопрос		
Уточнение смысла		
Другие условия		
Что неизвестно		
Что изменилось		

Обязательное условие: _____

Что осталось неизвестным: _____

Первая проверка / срок: _____

Таблица очередности проверок

Разделите отправку запроса, получение ответа и решение клиента. Для каждого события нужен собственный подтверждённый статус.

Приоритет / зачем проверить сначала	Источник / конкретные сведения	Своё действие / срок / зависимость

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Просмотр превратился в покупку. верните предмет решения.

Пока стало навсегда. сохраните границу списка.

Один ответ закрыл всё. проверьте каждое поле.

Новое условие объявлено ложью. уточните новое основание.

Запрос стал обещанным ответом. разделите события.

Согласуйте следующий шаг

Ответ Ольги Льву

Лев, записала три вопроса: вечерний маршрут, отдельная кладовая для велосипеда и свет в комнате. 24 октября до 12:00 отправлю собственнику вопросы о кладовой и комнате, как согласовали. Срок его ответа неизвестен. Учебный пример ВЦ: просмотр, покупка и время обсуждения сводки пока не согласованы.

Первое действие после чтения

Перед следующим разговором назовите одно решение, которое действительно обсуждаете. Соберите препятствия и выберите первую проверку, не требуя согласия на более крупный шаг.

Согласованный шаг: _____

Открытые вопросы: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Каждое уточнение приводит к новому сомнению?

Проверьте, как условия клиента переходят из разговора в карту проверки и согласованные действия.

Проверить сопровождение клиента →

17.10.2026 проверен первичный материал Program on Negotiation о вопросах и уточнении. Рабочая карта препятствий, реплики и пример авторские.

Program on Negotiation: Negotiation Questions, How Asking Better Questions Leads to Better Deals

Вопросы без условной ловушки

Уточнение помогает собрать данные. Оно не должно превращаться в обещание клиента сделать то, что ещё не обсуждалось.

Фраза пока других вопросов нет описывает текущую позицию. Не используйте её позже как доказательство, что клиент обязан игнорировать новые сведения или завершить покупку.

Раскрыть первое

«Что именно в этом обстоятельстве влияет на ваш следующий шаг?»

Проверить полноту

«Какие ещё вопросы сейчас стоит проверить до решения о просмотре?»

Выбрать приоритет

«Если начнём с одного пункта, какой сильнее влияет на необходимость остальных проверок?»

Принять новое

«Что стало известно позже? Давайте добавим этот вопрос и уточним его значение».

Репетиция карты с нейросетью

Модель помогает разнести сведения по полям, но не определяет искренность человека. Дайте ей только обезличенный фактический контекст.

ВЦ: известно	Опасная подмена	Точная запись
Нужно решить о просмотре	Готовность купить	Просмотр ещё не выбран
Кладовая обязательна	Кладовая существует	Соответствие неизвестно
24 октября отправить	24 октября получить ответ	Срок собственного запроса
Лев согласен на сводку	Встреча назначена	Время обсуждения открыто

Промпт: «Раздели препятствия на условия, пожелания и неизвестное. Предложи нейтральные уточнения. Не требуй обещания покупки и не называй новые вопросы ложными. В ВЦ не проверены дорога, кладовая и свет, согласован только запрос сведений».

Проверьте глаголы купит, обязался, подтверждено и решено. Если модель добавила их без основания, верните фактический статус до использования текста.