Кто участвует в решении: карта ролей без догадок

Выясните порядок ближайшего решения и распределите вопросы по участникам. Не потеряйте собеседника из-за ошибочного поиска единственного главного.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта Дарьи, Антона и Елены, четыре рабочих вопроса, шесть шагов, 18 проверок, формы подключения участников и точные реплики.

Рабочая карта принятия решения. Не оценка семейной иерархии, не вывод по внешним признакам и не подтверждение юридического представительства.

Четыре рабочих вопроса вместо одного ярлыка

На встрече несколько человек, клиент советуется с отсутствующим участником или просит обсуждать вопросы через родственника.

Рабочий вопрос	Кого уточнить	Что получить
Выбор	Чьи требования учитывать?	Согласованные критерии
Бюджет	Кто подтвердит рамки?	Сумму, условия и неизвестное
Консультация	С кем клиент хочет советоваться?	Предмет и нужные сведения
Действия	Кто совершит нужный шаг?	Участника и проверку полномочия

Что знать о ближайшем решении

- Какое решение предстоит ближайшим.
- Кого клиент сам назвал участником.
- Предмет роли каждого и источник подтверждения.
- Какие сведения нужны отсутствующему человеку.
- Разрешённый способ подключения и передачи информации.
- Следующий контакт и нерешённые условия.

Действие, порядок и распределение вопросов

1. Назовите ближайшее решение

Уточните, что выбираете сейчас: объекты, просмотр, предложение по цене или следующий этап оформления. Не ищите одного ответственного за всё взаимодействие.

Готово: Вопрос о роли связан с конкретным действием.

Не делайте так: Обсуждать право подписи, когда нужно только согласовать подбор.

2. Спросите о порядке согласования

Предложите клиенту описать процесс своими словами. Выясните, кого он хочет подключить и по какому вопросу. Не судите о роли по возрасту, полу, родству или активности.

Готово: Состав участников назван клиентом, а не угадан.

Не делайте так: Отдать весь разговор самому громкому собеседнику.

3. Разнесите четыре рабочих вопроса

Отдельно запишите выбор объекта, бюджет, консультации и совершение действий. Допускайте несколько участников в одном поле. Не назначайте им юридический статус по этой таблице.

Готово: Для каждого вопроса виден источник нужного ответа.

Не делайте так: Превратить помощь с подбором в полномочие на покупку.

Какие роли пока только предполагаются

Подключение, полномочия и следующий контакт

4. Согласуйте подключение отсутствующих

Предложите передачу сводки самим клиентом, общий разговор или возврат с вопросами. Уточните состав сведений. Не требуйте прямых контактов всех родственников.

Готово: Есть доступный и согласованный способ получить ответ.

Не делайте так: Считать отказ дать номер признаком скрытого обмана.

5. Проверьте пределы полномочий

При действиях от чужого имени отдельно выясните основание и объём представительства. Организация переписки, передача решения и совершение сделки различаются.

Готово: Карта процесса не подменяет проверку документов.

Не делайте так: Приравнять присутствие в чате к праву подписи.

6. Запишите следующий контакт

Укажите вопрос, участника, нужную информацию и действие. Срок сверки отделите от обещания окончательного решения. Обновите роли при переходе к новой задаче.

Готово: Коллега понимает, чей ответ нужен дальше и о чём.

Не делайте так: Сохранить старый ярлык «главный» на все этапы.

Как получить ответ без лишних сведений

Дарья, Антон и Елена: разные задачи

Учебный подбор БЧ. Дарья выбирает жильё для себя, Антон помогает с маршрутами, Елена обсуждает возможную финансовую помощь. Предварительный ориентир Дарьи 7,5 млн ₽.

Участник / поле	Подтверждённая роль	Открытое или ограничение
Дарья	Формулирует требования к жилью	Бюджет ещё уточняет
Антон	Сравнивает маршруты, собирает ссылки	Не согласовывает покупку за Дарью
Елена	Готова обсудить помощь	Сумма и условия не подтверждены
7,5 млн ₽	Предварительный ориентир Дарьи	Не подтверждённые доступные средства
Агент	Готовит две карточки сравнения	Новые показы не назначает
Пятница, 17:00	Дарья вернётся с ответом после разговора	Не обещан итог покупки

Антон говорил больше других, но бюджет не определял. Елена не стала плательщиком из-за готовности поговорить. Согласован порядок получения сведений, не покупка.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Антон главный, он всё спрашивает»	«Антон помогает сравнивать маршруты»
«Елена оплатит недостающее»	«Елена готова обсудить помощь, условия неизвестны»
«К пятнице решат покупать»	«Дарья вернётся с ответом по бюджету»

Что стоит за ответом клиента

Ответ клиента	Что уточнить	Чего не приписывать
Я решаю сам	По какому вопросу и в каком объёме?	Отсутствие всех внешних зависимостей
Нужно посоветоваться	О чём и какую информацию подготовить?	Это только отговорка
Говорите с родственником	Что передать и кто подтвердит итог?	Полномочия на любые действия
Он выбирает район	Какие требования учитываются?	Он утверждает бюджет
Я собираю ответы	Как передадите их участникам?	Право подписи за всех
Не хочу давать контакт	Как удобно получить нужный ответ?	Попытку обмануть агента

Перед передачей следующего предложения

1. Какой именно ответ нужен для ближайшего шага?
2. Клиент подтвердил роль или вы вывели её из поведения?
3. Что изменится в проверках при переходе к оформлению?

18 проверок карты участников

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

Понять предстоящее решение

- [ ] **Назвать действие.** Известен ближайший шаг. Не искать главного вообще.
- [ ] **Спросить порядок.** Клиент описал согласование. Не угадывать семейную иерархию.
- [ ] **Уточнить участников.** Каждый связан с вопросом. Не назначать роль по внешности.
- [ ] **Сохранить собеседника.** Первый клиент участвует в разговоре. Не требовать заменить его настоящим клиентом.
- [ ] **Отделить выбор.** Критерии и их источник понятны. Не путать выбор с правом подписи.
- [ ] **Отделить бюджет.** Рамка и подтверждение различаются. Не выдавать ориентир за средства.

Подключить нужных людей

- [ ] **Уточнить консультацию.** Известно, о чём советуются. Не обесценивать чужое мнение.
- [ ] **Выбрать способ.** Сводка или разговор согласованы. Не требовать личный номер.
- [ ] **Ограничить сведения.** Передаётся необходимое. Не раскрывать чужие финансы всем.
- [ ] **Назвать запрос.** Отсутствующему понятен вопрос. Не пересылать весь архив.
- [ ] **Сохранить неизвестное.** Нет ответа значит нет ответа. Не обещать помощь деньгами за другого.
- [ ] **Проверить действие.** Нужное полномочие рассматривается отдельно. Не расширять роль родственника.

Зафиксировать рабочую карту

- [ ] **Указать источник.** Роль подтверждена конкретным человеком. Не писать один ярлык ЛПР.
- [ ] **Определить информацию.** Участник знает, что посмотреть. Не перегружать лишними материалами.
- [ ] **Назначить контакт.** Известно, кто вернётся с чем. Не обещать окончательное решение.
- [ ] **Обновить этап.** Новая задача проверена отдельно. Не переносить старые роли автоматически.
- [ ] **Сверить нейросеть.** Нет придуманных мотивов и полномочий. Не принимать уверенный вывод без основания.
- [ ] **Проверить понятность.** Следующий вопрос и адресат ясны. Не измерять успех числом влиятельных людей.

Карта ролей по конкретному решению

Одно имя может встретиться в нескольких строках, а одна строка содержать несколько участников. Это карта процесса, не юридическое заключение о правах.

Клиент / ближайшее решение: _____

Решение / рабочий вопрос	Участник / источник роли	Нужная информация / предел
Выбор объекта		
Бюджет и условия		
Совет и проверка		
Совершение действий		
Ещё неизвестно		

Нужный следующий ответ: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что ещё неизвестно: _____

План подключения и получения ответа

Записывайте согласованный процесс получения ответа. Разрешение передать краткую сводку не распространяется автоматически на документы и финансовые подробности.

Кого подключить / по какому вопросу	Способ / допустимые сведения	Ответ / следующий контакт / открытое

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Главного выбрали по поведению. спросите о порядке решения.

Помощь с поиском стала правом купить. уточните предмет роли.

Готовность обсудить стала обещанием денег. восстановите неизвестные условия.

Отказ дать номер сочли обманом. предложите другой способ контакта.

Старая роль перенесена на оформление. проверьте участников и основания заново.

Согласуйте следующий шаг

Сводка по БЧ

По БЧ Дарья определяет требования к жилью и уточняет бюджет после разговора с Еленой. Антон по просьбе Дарьи сравнивает маршруты. Ориентир 7,5 млн ₽ предварительный; помощь Елены по сумме и условиям не подтверждена. Агент готовит две карточки сравнения. Дарья вернётся с ответом в пятницу в 17:00. Покупка и новые показы не согласованы.

Первое действие после чтения

Для одного клиента определите ближайшее решение и заполните четыре рабочих поля. Согласуйте способ получить один недостающий ответ без лишнего сбора контактов.

Допустимые сведения / способ: _____

Время и предмет контакта: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После хорошего разговора решение снова откладывается?

Проверьте, понимаете ли вы порядок согласования, готовите ли сведения под нужный вопрос и сохраняете ли следующий шаг в работе.

Проверить ведение покупателей →

17.10.2026 проверена статья 182 ГК РФ, редакция части первой от 10.06.2026. Переговоры и передача воли отличаются от совершения сделки от чужого имени. Четыре поля ниже являются нашим организационным инструментом.

ГК РФ, статья 182: представительство и участие в переговорах

Вопросы о процессе вместо проверки на главного

Собеседник остаётся участником разговора. Вопросы помогают подготовить информацию, а не ранжировать людей по значимости.

Если клиент не готов описывать личные отношения, вернитесь к практическому порядку: что требуется для следующего действия, кто даст ответ и как его получить.

Начало

«Как у вас принимается решение по квартире и кого важно подключить на этом этапе?»

Выбор и деньги

«Кто подтвердит критерии подбора, а с кем отдельно обсуждается доступный бюджет?»

Консультация

«Какой вопрос вы хотите обсудить с близким человеком? Я подготовлю краткую сводку именно по нему».

Переадресация

«Что удобно обсуждать через родственника и каким способом вы подтвердите следующий шаг?»

Проверка ролей в обезличенной записи

Нейросеть должна показать неизвестное, а не заполнить его стереотипом. Право совершать юридические действия из разговорной роли не выводится.

Факт	Ошибочный вывод	Что сохранить
Антон задаёт вопросы	Он утверждает бюджет	Предмет роли требует уточнения
Дарья ориентируется на 7,5 млн ₽	Сумма доступна	Предварительная рамка
Елена обсудит помощь	Она уже финансирует	Условия не подтверждены
Пятница, 17:00	Решение купить получено	Следующий ответ Дарьи

Сопоставьте результат с исходной записью. Удалите приписанные мотивы, финансирование и полномочия. Итог должен помогать следующему разговору, а не подменять его.

Промпт

«Раздели выбор, бюджет, консультацию и действия. Укажи подтверждение каждой роли или неизвестное. Не оценивай главного по возрасту, полу, родству и активности. Не приписывай право подписи. Предложи вопросы о порядке ближайшего решения».