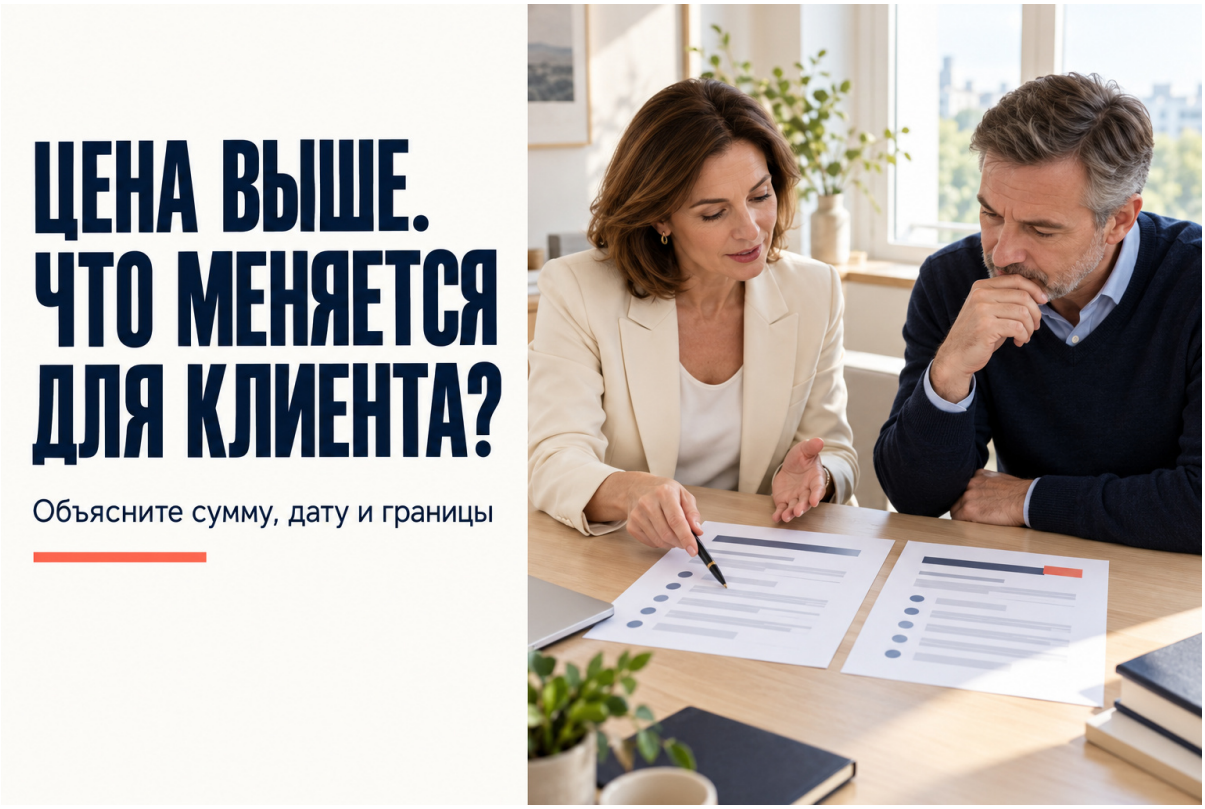
Стоимость услуги меняется: карта объяснения

Объясните изменение стоимости услуги через сумму, состав и дату применения. Сравнительная карточка, учебный разговор о новом заказе, бланки и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, пример ДЕ, две формы сравнения, карта решений и отдельный чек-лист.

Разговор о стоимости услуги агента. Не повышение цены квартиры и не основание менять действующие договорённости одним уведомлением.

Цена всегда относится к объёму

Когда меняется цена новых услуг агента и клиент сравнивает её с прежним предложением либо текущей работой.

Статус	Что записать	Чего не делать
Принято	Предмет, объём, сумма	Не заменить новой рекламной ценой
Предложено	Версия и отсутствие решения	Не записать как заказ
Дополнительно	Отдельная новая задача	Не смешать с прежним объёмом
Неясно	Какой документ нужно проверить	Не придумывать толкование

Что собрать до разговора

- Документ и переписка по текущей работе.
- Прежняя версия предложения с датой.
- Новая версия с суммой и составом.
- Проверенная причина изменения.
- Область и дата применения новой цены.
- Вопрос клиента и доступные варианты.

Статус, сравнение и причина

1. Разделите статусы работы

Определите, что уже принято, что только предлагалось и какая задача новая. При неясности сначала проверьте документ с ответственным за договор.

Готово: Каждая сумма относится к конкретному объёму.

Не делайте так: Сказать всем с понедельника дороже.

2. Сопоставьте две версии

Сравните сумму, состав, ограничения и отдельные расходы. Если состав одинаковый, не называйте его новым пакетом. Неизвестное вынесите отдельно.

Готово: Клиент видит действительное изменение.

Не делайте так: Скрыть уменьшение объёма за ценой.

3. Назовите причину и применение

Объясните проверенную причину без выдуманных законов и рынка. Укажите, к каким задачам и с какой даты относится новая версия.

Готово: Есть ясный предмет уведомления.

Не делайте так: Обещать окупаемость повышения.

Что изменилось для конкретной задачи

Вопрос, вариант и запись

4. Ответьте на опасение клиента

Сначала выясните, затрагивается ли его текущая работа в этой ситуации. Затем обсудите бюджет, состав или непредсказуемость расходов. Сделайте паузу для вопроса.

Готово: Ответ связан с фактическим сомнением.

Не делайте так: Защищать цену до выяснения вопроса.

5. Обсудите доступный вариант

При необходимости рассмотрите другой ещё не принятый объём или паузу. Не обещайте прежнюю работу дешевле без возможности исполнить. Получите решение отдельно.

Готово: Предложение не выдано за согласие.

Не делайте так: Записать новый заказ после отправки карточки.

6. Сохраните одну рабочую версию

Обновите карточки для новых предложений и информацию коллег. Сохраните историю принятого. Если сравнение ошибочно, исправьте его и поясните изменение.

Готово: Текущая работа и новый запрос различены.

Не делайте так: Удалить старые обязательства вместе с прайсом.

Какое решение ещё не получено

ДЕ: текущая работа и новый заказ

Учебный кейс ДЕ. У Софьи и Игоря принята продажа за 120 000 рублей. Покупка является отдельной новой услугой. Все суммы и даты вымышлены.

Часть	Учебные условия	Решение
Текущая продажа	Принятый объём за 120 000 рублей	В кейсе сохраняется
Старая покупка	Ознакомительная версия 80 000	Заказ не принимался
Новая покупка	Тот же обозначенный объём за 90 000	Предложение с 1 декабря
Причина	Пересмотр цены времени для новых заказов	Объяснение Софьи
Запрос Игоря	Получить состав новой услуги	Карточка отправляется
Контакт	30 декабря,12:00	Принят разговор, не новый заказ

Согласие получить карточку не означает согласия заказать сопровождение. Текущая продажа и новый запрос учтены отдельно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Теперь всё дороже»	«Вот какие новые задачи затрагивает изменение»
«Мы вас уведомили, значит принято»	«Предложение отправлено; решение ещё не получено»
«Цена окупится продажей»	«Сравним конкретный состав и доступные варианты»

От вопроса к точному ответу

Вопрос клиента	Что уточнить	Следующий шаг
Теперь доплата за текущее?	Предмет принятого объёма	Показать действующую запись
Почему раньше было иначе?	Версию и её статус	Сравнить даты и суммы
Состав тоже изменился?	Действия и ограничения	Показать различия
Не укладываюсь в бюджет	Доступный иной объём	Обсудить без скрытых исключений
Вы пропустили пункт	Точность сравнения	Проверить и исправить
Пришлите подробнее	Это запрос информации	Не создавать принятый заказ

Перед отправкой новой версии

1. К какому объёму относится старая сумма?
2. Что именно изменилось кроме цифры?
3. Какое решение клиент действительно принял?

18 проверок объяснения цены

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

Перед объяснением

- [ ] **Открыть документы.** Есть исходная запись. Не полагаться на память.
- [ ] **Разделить статусы.** Принятое видно отдельно. Не объединять все цены.
- [ ] **Проверить предмет.** Услуга агента определена. Не путать с ценой квартиры.
- [ ] **Сравнить состав.** Изменения перечислены. Не прятать исключения.
- [ ] **Проверить расходы.** Отдельное обозначено. Не называть неизвестное нулём.
- [ ] **Уточнить неясность.** Есть ответственный за документ. Не толковать на ходу.

Разговор

- [ ] **Назвать новую сумму.** Она полная и понятная. Не ограничиться процентом.
- [ ] **Указать применение.** Задачи и дата видны. Не писать для всех.
- [ ] **Объяснить причину.** Она проверена. Не придумывать рынок или закон.
- [ ] **Ответить на вопрос.** Опасение клиента выяснено. Не читать защитную речь.
- [ ] **Показать варианты.** Каждый выполним. Не обещать невозможную скидку.
- [ ] **Убрать давление.** Срочность основана на факте. Не выдумывать последний шанс.

Решение и версии

- [ ] **Получить ответ.** Новый заказ решается отдельно. Не считать уведомление согласием.
- [ ] **Отметить запрос.** Карточка не равна покупке. Не завышать статус.
- [ ] **Сохранить текущее.** Принятый объём не потерян. Не стереть историю.
- [ ] **Обновить коллег.** Одна версия новых условий. Не рассылать старую карточку.
- [ ] **Исправить ошибку.** Разница объяснена. Не защищать неточный расчёт.
- [ ] **Назначить контакт.** Принят отдельно. Не считать разговор оплатой.

Карта сравнения стоимости

Условия уже принятой работы и новое предложение заполняются раздельно. Неизвестные суммы не превращайте в ноль.

Предмет услуги / версия: _____

Предмет / статус прежнего	Старая и новая версия / отличие	Дата применения / причина
Состав		
Сумма		
Ограничения		
Отдельные расходы		
Статус заказа		

Действительное изменение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата применения: _____

Вопрос и решение клиента

Запрос на информацию фиксируйте как запрос. Решение по новой услуге не возникает из понимания её цены.

Вопрос клиента / уточнение	Доступный вариант / ответ	Следующий контакт / что не принято

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Изменилось всё без предмета. уточните область применения.

Уведомление названо согласием. проверьте отдельный ответ.

Состав скрыто уменьшен. покажите сравнение.

Причина не проверена. удалите выдуманное объяснение.

Старая работа потеряна. восстановите принятую запись.

Согласуйте следующий шаг

Учебное сообщение Софьи

По принятой продаже в нашем примере остаются 120 000 рублей. Покупка является отдельной новой задачей: сейчас предлагается 90 000 вместо 80 000 в ознакомительной версии. Пришлю сравнение состава, затем обсудим ваше решение.

Первое действие после чтения

Возьмите две версии одного предложения. Отметьте предмет, сумму, дату и статус. Проверьте, отвечает ли сообщение на реальный вопрос клиента.

Следующий контакт: _____

Непринятый объём: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент слышит разные цены и составы работы?

Проверьте единый источник условий, версии предложений и фиксацию принятого решения.

Проверить ясность предложения →

17.10.2026 проверен материал Stripe о ясном объяснении изменения, времени применения и причины. Учебные суммы и условия созданы для примера, не являются рыночными данными.

Stripe: Pricing review framework

ДЕ: разговор о новой задаче

Вымышленный диалог. Цены не являются тарифами проекта и не описывают рынок.

Не переносите условие сохранения цены из кейса на любой договор. Сначала проверьте фактическую запись конкретной работы.

Игорь

«Теперь за текущую продажу нужно доплатить?»

Софья

«По принятой продаже остаются 120 000 за прежний объём. Покупка в него не входила».

Новая версия

«Для отдельного заказа покупки сейчас 90 000 вместо 80 000 в ознакомительной версии; обозначенный состав одинаковый».

Причина

«Я пересмотрела стоимость своего времени для новых заказов».

Ответ Игоря

Просит карточку состава и пока не принимает услугу.

Следующий шаг

Карточка и согласованный контакт 30 декабря в 12:00.

ДЕ: две строки вместо общей доплаты

Рабочая карточка отделяет текущую услугу от ещё не принятого заказа.

Поле	Текущая продажа	Новая покупка
Статус	Уже принятый объём	Предложение без решения
Сумма	120 000 рублей	90 000 рублей
Прежняя версия	Действующая запись кейса	80 000, ознакомительная
Изменение состава	В кейсе нет	В сравнении нет
Действие клиента	Продолжает текущую работу	Просит сведения, решение впереди

Промпт: «Сравни версии услуги по сумме, составу и статусу. Не придумывай обязанности и причины повышения. Отметь, где запрос сведений ошибочно назван согласием».

Если фактические документы расходятся с карточкой, сначала исправьте карточку. Текст уведомления не устраняет противоречие сам по себе.