Пауза с понятным продолжением

Определите, какое решение отложено, что нужно выяснить и как вернуться к обсуждению. Сохраните договорённость о контакте и проверьте условия, которые могут измениться.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта паузы Веры, различие статуса и готового решения, ответы при задержке, два рабочих листа и 18 проверок перед завершением разговора.

Согласование отложенного обсуждения. Это не молчание внутри звонка и не способ заставить человека уступить ожиданием.

Пауза не продлевает чужое предложение

Клиент просит время, нужен ответ по факту либо агенту требуется проверить условия перед дальнейшим решением.

Событие	Дата в примере	Значение
Пауза Веры	16 октября	Нужен размер рабочей зоны
Цена продавца	До 18 октября, 18:00	Продление не подтверждено
Сообщение агента	19 октября до 11:00	Результат или статус

Что согласовать до завершения разговора

- Конкретное решение, которое пока откладывается.
- Недостающий факт либо время для личного выбора.
- Исполнитель проверки и источник сведений.
- Согласованный канал и предмет обратной связи.
- Предложения и условия с ограниченным сроком.
- Порядок действий при отсутствии ответа.

Предмет, недостающее и актуальность условий

1. Назовите отложенный вопрос

Уточните, что сейчас рано решать. Не требуйте раскрывать личные причины сверх нужного рабочего контекста.

Готово: Понятно, о чём продолжится обсуждение.

Не делайте так: Считать любое «подумаю» одинаковым возражением.

2. Определите, что должно измениться

Разделите получение факта, участие другого человека и самостоятельное обдумывание. Для проверки назовите нужное сведение.

Готово: Нужен размер участка, а не новая реклама квартиры.

Не делайте так: Создавать лишнюю работу вместо времени для выбора.

3. Проверьте условия на время паузы

Сверьте срок предложения, доступность и полномочия на изменение. Если запрашиваете продление, оставьте его открытым до подтверждения.

Готово: Цена до 18 октября не обещана на 19 октября.

Не делайте так: Объявить паузу клиента продлением условий продавца.

Что пауза сама по себе не подтверждает

Формат, задержка и возвращение

4. Согласуйте формат возвращения

Укажите своё действие, дату, канал и предмет сообщения. Время отправки статуса не превращайте во время звонка.

Готово: Вера ждёт сообщение до 11:00, не обязана принять решение.

Не делайте так: Считать любой контакт разрешённым после паузы.

5. Сообщите статус при задержке

В согласованный срок назовите сделанное, отсутствующее и варианты продолжения. Новый срок обсуждайте, а не назначайте за клиента.

Готово: Чужая задержка не скрыта за вашим молчанием.

Не делайте так: Ждать хороших новостей дольше обещанной обратной связи.

6. Вернитесь к исходному вопросу

Покажите полученный факт или изменившиеся условия. Уточните готовность продолжать и сохраните реальный результат.

Готово: Ответ связан с причиной паузы.

Не делайте так: Требовать покупку как плату за предоставленное время.

Как продолжить с нужного вопроса

Пауза до 19 октября, цена до 18 октября

16 октября Вера изучает квартиру за 11,2 млн рублей и просит уточнить размер рабочей зоны. Продавец подтвердил цену до 18 октября, 18:00. Вера согласилась получить сообщение агента 19 октября до 11:00.

Строка карты	Подтверждено	Открыто	Правильная запись
Причина	Размер участка нужен	Сам размер	Запросить измерение
Цена	11,2 млн до 18.10, 18:00	Продление	После срока проверить
Связь	Сообщение 19.10 до 11:00	Время разговора	Не назначать звонок
Срок проверки	Агент сообщит статус	Ответ владельца	Не гарантировать измерение
Решение	Вера изучает вариант	Покупка	Пауза не обещание купить

С 16 до 19 октября три календарных дня. Это продолжительность конкретного примера, не норма ожидания. Срок сообщения наступает после срока цены, поэтому условия нужно проверить отдельно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Подумайте, потом созвонимся	Какой вопрос откладываем и какой формат продолжения удобен?
Цена сохранится, пока думаете	Продление нужно отдельно подтвердить у продавца
К 11:00 жду решение	До 11:00 сообщу результат или статус проверки

Причина определяет работу за время паузы

Причина паузы	Что делать за это время	Как продолжить
Не хватает факта	Запросить конкретное сведение	Показать ответ и источник
Нужно обдумать	Не навязывать лишние материалы	Уточнить готовность обсуждать
Нужен другой участник	Согласовать передачу сведений	Проверить его реальную позицию
Условия неясны	Сверить версию и полномочия	Разобрать подтверждённое
Ответ задержан	Сообщить статус в обещанный срок	Согласовать дальнейший порядок

Три вопроса к договорённости

1. Что именно сейчас откладываем?
2. Что должно проясниться за паузу?
3. Какие условия к возвращению нужно перепроверить?

18 проверок паузы с продолжением

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

Предмет и содержание паузы

- [ ] **Вопрос назван.** Не просто «думает». Уточните предмет.
- [ ] **Личное не вытягивается.** Есть достаточный рабочий контекст. Сократите расспросы.
- [ ] **Факт отделён от выбора.** Измерение не решение купить. Сохраните различие.
- [ ] **Исполнитель проверки известен.** Не абстрактное ожидание. Назначьте действие.
- [ ] **Другой участник не решён заочно.** Нет выдуманного согласия. Уточните участие.
- [ ] **Материалы относятся к вопросу.** Не случайная подборка. Оставьте нужное.

Сроки и связь

- [ ] **Предмет срока точен.** Результат или статус. Уточните обещание.
- [ ] **Канал согласован.** Сообщение не звонок. Проверьте формат.
- [ ] **Время разговора не назначено из времени отправки.** Нет подмены. Согласуйте отдельно.
- [ ] **Срок предложения проверен.** Известны источник и предел. Уточните условие.
- [ ] **Продление не придумано.** Есть подтверждение либо открытый вопрос. Исправьте статус.
- [ ] **Срочность реальна.** Нет выдуманного конкурента. Уберите давление.

Возвращение и результат

- [ ] **При задержке есть статус.** Агент не исчез. Выполните свою связь.
- [ ] **Новый срок согласуется.** Не молчаливый перенос. Обсудите порядок.
- [ ] **Условия проверены заново.** Истёкшее не названо действующим. Запросите подтверждение.
- [ ] **Возврат связан с причиной.** Есть ответ по вопросу. Начните с него.
- [ ] **Право не продолжать сохранено.** Пауза не обязательство купить. Запишите решение.
- [ ] **Внутренняя задача не стала разрешением писать.** Контакт имеет основание. Сверьте договорённость.

Пять строк карты паузы

Сохраняйте предмет срока. «Сообщить статус» не равно «получить ответ» и не равно «клиент примет решение».

Клиент / вопрос: _____

Часть карты	Согласованная запись	Что ещё открыто
Вопрос паузы		
Нужное сведение		
Кто делает		
Когда и как вернуться		
Условия для перепроверки		

Какое решение откладывается: _____

Что осталось неизвестным: _____

Предмет срока и формат связи: _____

Проверка перед возвращением

Если изменились условия или нет результата, покажите это прямо и согласуйте продолжение без автоматического переноса.

Перед возвращением	Текущее состояние	Следующее действие
Факт получен?		
Условия актуальны?		
Состав участников?		
Разрешённый формат?		
Ответ не получен?		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Пауза названа обещанием покупки. верните реальный статус.

Цена продлена без ответа продавца. сохраните открытый вопрос.

Сообщение превратилось в назначенный звонок. проверьте формат.

Агент ждёт чужой ответ и пропускает свой срок. отправьте согласованный статус.

Клиент сказал «сам напишу», а запущены напоминания. вернитесь к договорённости о контакте.

Согласуйте следующий шаг

Итог паузы без обещания продления

Вера, уточняю размер рабочей зоны и до 19 октября, 11:00 сообщу результат или статус. Цена 11,2 млн подтверждена продавцом до 18 октября, 18:00; её продление пока не согласовано. После паузы проверим актуальные условия, время обсуждения выберем отдельно.

Первое действие после чтения

Оформите одну открытую паузу в пяти строках. Диагностическая карта поможет проверить, какие обсуждения теряются без причины, ответственного или согласованного продолжения.

Кто уточняет недостающий факт: _____

Как поступаем при отсутствии ответа: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После «подумаю» разговоры теряются?

Проверьте, у каких пауз есть конкретный вопрос и понятное продолжение.

Разобрать отложенные решения →

Проверено 16.10.2026. В первичном разборе PON с Майклом Уилером выделены реальный прогресс, участники и совместный порядок дальнейшего обсуждения. Продолжительность паузы устанавливается по ситуации.

Program on Negotiation: Michael Wheeler о проверке процесса перед завершением переговоров

Три сообщения при разном результате проверки

Замените учебные обстоятельства реальными. Не отправляйте сообщение, пока его содержание не соответствует полученным данным.

Результат получен. «Вера, запрошенный размер подтвердили, данные и источник приложены. Отдельно проверяю актуальность ценовых условий после 18 октября. Готовы обсудить рабочую зону письменно или удобнее выбрать время разговора?» Файл нужно действительно приложить, а значения сверить.

Ответа пока нет. «Вера, к согласованному времени размер ещё не подтвердили. Запрос у владельца, ответа недостаточно для оценки. Прежний срок цены уже прошёл, продление не подтверждено. Предлагаю согласовать, ждём ли уточнения или возвращаемся к другим вариантам».

Собственный срок пропущен. «Вера, я не сообщил статус к согласованному времени. Сейчас измерения всё ещё нет, ценовые условия уточняются. Исправляю запись по нашей паузе; подскажите, актуально ли продолжать проверку?» Не перекладывайте свой пропуск на владельца.

Ни одно сообщение не должно утверждать, что клиент обязан принять решение. Продолжение может закончиться уточнением, отказом или поиском другого варианта.

Если паузу просит сам риелтор

Время для проверки полезно, когда причина названа прямо и не используется для скрытого давления.

Причина	Корректный следующий шаг
Неясна версия условий	Сверить документы и обозначить актуальную запись
Нужны полномочия	Уточнить основание изменения условия
Нет нужного факта	Определить источник и запросить сведение
Нужен другой участник	Согласовать его подключение и объём информации

Реплика: «Сейчас не могу подтвердить этот пункт. Проверю основание и сообщу результат либо то, чего ещё не хватает, в согласованное время». Укажите реальный предмет проверки, не обещайте благоприятный ответ.

Перед возвращением просмотрите карточку: что было отложено, что изменилось, действуют ли прежние условия и какой контакт был согласован. Это позволяет не начинать весь разговор заново.

Промпт: «В обезличенных заметках выдели предмет паузы, факт для проверки, ответственного, формат возврата и истекающие условия. Не добавляй согласие купить, разрешение звонить и продление предложения». Сравните результат с исходными репликами.