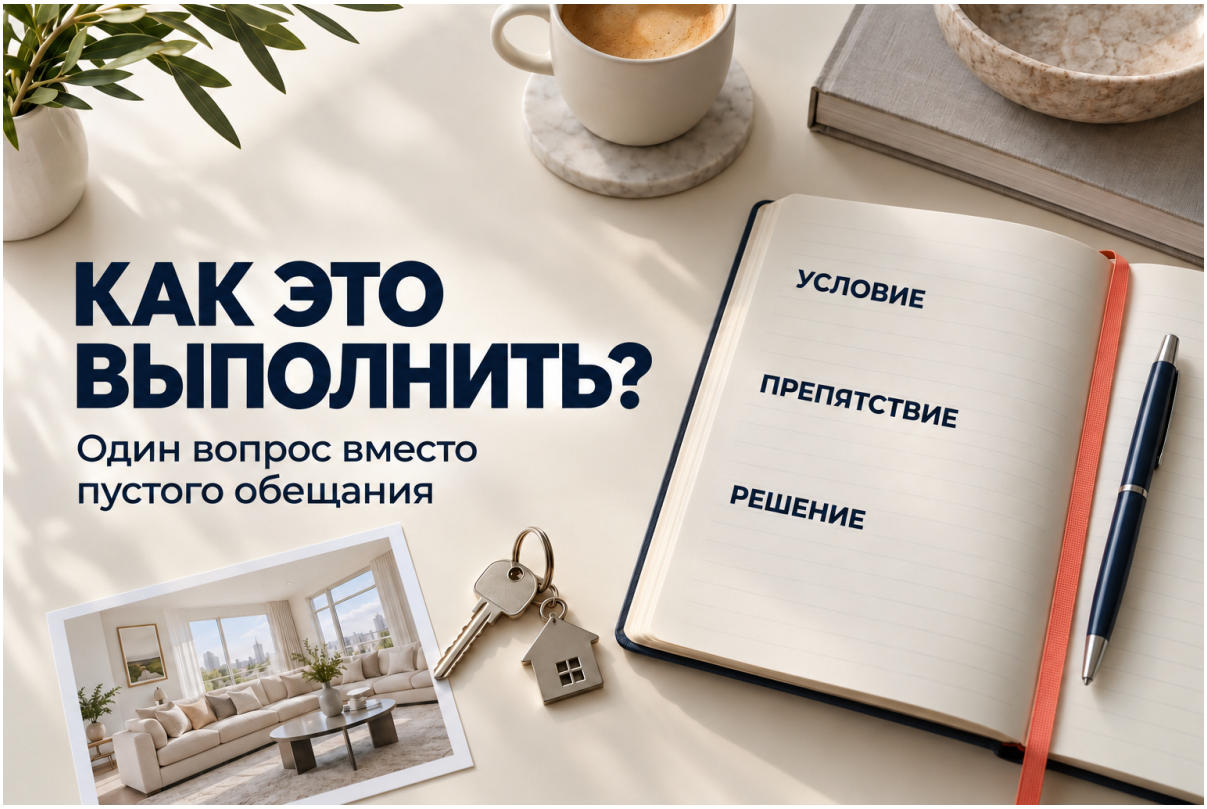
Как это можно организовать: банк рабочих вопросов

Проверьте препятствия, участников и порядок исполнения прежде, чем обещать клиенту результат.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Расписание трёх показов, банк вопросов по четырём задачам, варианты реакции на отказ, лист исполнения и 18 проверок.

Авторская адаптация для риелтора, не официальный материал The Black Swan Group. Учебные расчёты не являются нормой длительности показов. Нет гарантии уступки или сделки.

Исполнение начинается с ясного ограничения

Клиент назвал условие, но ещё не понятно, как его выполнить с учётом времени, доступа или других участников.

Задача вопроса	Что выяснить	Полезный итог
Препятствие	Что мешает выполнить?	Ограничение
Исполнение	Как организуем действие?	Порядок работы
Отклонение	Что делать при задержке?	Запасной шаг

Что подготовить перед вопросом

- Точная формулировка требования клиента.
- Проверенные исходные данные о задаче.
- Ограничение, которое мешает исполнению.
- Ваша собственная профессиональная часть работы.
- Реальные варианты и нужные участники.
- Что готовы сделать после каждого возможного ответа.

Требование, данные и препятствие

1. Повторите требование без упрёка

Проверьте, что именно ограничивает клиент: день, длительность, состав работы или способ связи. Не объявляйте условие нелепым. Назовите его обычными словами и предложите проверить исполнение.

Готово: Вы обсуждаете реальное требование.

Не делайте так: Спорить с более жёсткой версией, которую сами придумали.

2. Покажите исходные данные

Объясните расчёт или зависимость до вопроса. В примере три показа по 20 минут с двумя промежутками по 5 минут требуют 70 минут. Эти параметры согласованы только для учебного случая.

Готово: Клиент понимает, откуда взялось ограничение.

Не делайте так: Задавать «как мне это сделать?» без объяснения задачи.

3. Выберите вопрос по препятствию

Спросите о недостающем условии: что нужно сохранить, как получить доступ, чьё решение требуется. Не перечисляйте сразу десять вопросов. Один ответ должен помогать выбрать действие.

Готово: Вопрос имеет конкретную рабочую цель.

Не делайте так: Использовать вопрос как замаскированное обвинение.

Моя профессиональная часть работы

Варианты, отказ и исполнение

4. Предложите выполнимые варианты

Сделайте свою часть работы и покажите возможные сценарии. Для показов это может быть другое окно, другой день или иной согласованный формат. Не выдавайте предположение о доступности за подтверждение.

Готово: Варианты опираются на реальные ресурсы.

Не делайте так: Заставлять клиента самому проектировать вашу услугу.

5. Услышьте ограничение и отказ

Если клиент не может изменить время, исключите этот вариант. Не повторяйте просьбу под видом новых вопросов. Если совместимого решения нет, скажите об этом и сохраните открытый статус.

Готово: Ответ действительно изменил план.

Не делайте так: Считать успехом только уступку клиента.

6. Проверьте исполнение и отклонение

Запишите действие, ответственного, время ответа и нужные подтверждения. Уточните, что будете делать при задержке. Согласие одного человека не подтверждает доступность остальных.

Готово: Понятно, как договорённость будет выполнена.

Не делайте так: Закрывать тему общим обещанием постараться.

Что будет при отклонении от плана

Три показа требуют 70 минут

Учебный график: окно 18:00 до 19:00, три индивидуальных показа по 20 минут и два промежутка по 5 минут. Параметры выбраны для расчёта.

Часть	Начало	Конец	Минуты
Показ 1	18:00	18:20	20
Промежуток	18:20	18:25	5
Показ 2	18:25	18:45	20
Промежуток	18:45	18:50	5
Показ 3	18:50	19:10	20

Всего 70 минут при доступных 60. Не хватает 10 минут. Два показа с одним промежутком занимают 45 минут; третьему нужно отдельное подтверждённое окно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Как вы можете так требовать?	Что важно сохранить в этом ограничении?
Как мне это вообще сделать?	По расчёту нужно 70 минут, доступно 60. Какой вариант организации обсудим?
Вы же найдёте ещё десять минут	Если окно не меняется, проверим другой день для третьего показа

Ответ клиента должен изменить расписание

Ответ клиента	Реакция агента	Следующий шаг
Важен один день	Проверить более длинный блок	Подтвердить участников
Строго до 19:00	Исключить продление	Уточнить другой день
Нужен другой формат	Обсудить условия формата	Получить согласие участников
Пока не знаю	Определить недостающие данные	Согласовать проверку
Ничего не подходит	Признать несовместимость	Не давать ложного обещания

Три вопроса к собственному плану

1. Какое ограничение подтверждено, а какое я предположил?
2. Что должен подготовить я, а не клиент?
3. Как ответ изменит следующий шаг?

18 проверок вопроса о выполнении

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

До вопроса

- [ ] **Требование сверено.** Клиент узнаёт свою формулировку. Не усиливайте её.
- [ ] **Факты названы.** Есть исходные данные. Не заставляйте угадывать.
- [ ] **Расчёт проверен.** Время и промежутки учтены. Пересчитайте.
- [ ] **Свой вклад понятен.** Вы подготовили варианты. Не переложите экспертизу.
- [ ] **Цель прозрачна.** Проверяется исполнение. Не скрывайте отказ.
- [ ] **Тон нейтрален.** Нет обвинения в вопросе. Переформулируйте.

В ходе обсуждения

- [ ] **Один вопрос за раз.** Ответ можно дать по существу. Уберите очередь вопросов.
- [ ] **Ограничение выяснено.** Оно записано конкретно. Не додумывайте мотив.
- [ ] **Варианты реальные.** Их можно проверить. Не предлагайте фикцию.
- [ ] **Право отказа есть.** Можно сохранить условие. Не добивайтесь уступки любой ценой.
- [ ] **Ответ меняет план.** Неподходящее исключено. Не повторяйте просьбу.
- [ ] **Прямой ответ доступен.** Известное не спрятано за вопросом. Ответьте по делу.

Проверка исполнения

- [ ] **Участники названы.** Понятно чьё решение требуется. Не отвечайте за отсутствующих.
- [ ] **Подтверждения раздельны.** Каждое время согласовано. Не считайте календарь согласием.
- [ ] **Исполнитель определён.** Действие имеет владельца. Уточните кто делает.
- [ ] **Срок ответа согласован.** Обещаете контролируемое. Не гарантируйте чужой ответ.
- [ ] **Отклонение обсуждено.** Есть шаг при задержке. Не ждите срыва молча.
- [ ] **Итог записан.** Есть требование и решение. Не сохраняйте только удачную фразу.

Карта требования и ограничения

Запишите только подтверждённые ограничения. Рядом с предположением оставьте вопрос для проверки.

Задача: _____ Дата: _____

Требование / факт	Что мешает / вопрос	Реальный вариант
Время		
Доступ		
Участники		
Объём		
Связь		

Какое ограничение подтверждено: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда проверяем выбранный вариант: _____

План исполнения

Укажите свою часть работы отдельно от действий собственника, покупателя и коллеги.

Действие и исполнитель	Подтверждение / когда	Если ответ задержится

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Вопрос звучит как обвинение. назовите факты без оценки.

Клиент проектирует услугу за вас. подготовьте варианты.

После отказа тот же вопрос. исключите неподходящее.

Нет совместимого расписания. не обещайте невозможное.

Все согласны только в календаре. получите нужные подтверждения.

Согласуйте следующий шаг

Начало обсуждения расписания

Вы хотите оставить показы в одном часовом окне. С выбранной длительностью трём отдельным посещениям нужно 70 минут. Что в этом ограничении важно сохранить? Я подготовлю варианты расписания с учётом вашего ответа.

Первое действие после чтения

Возьмите одно невыполнимое пока условие. Запишите данные, препятствие и два реальных варианта. Подготовьте вопрос, который поможет выбрать между ними или обнаружить иной путь.

Чьё подтверждение ещё требуется: _____

Какой шаг выполняю я: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Договорённости остаются обещаниями без действий?

Проверьте, как вы уточняете запрос, сохраняете ограничения и доводите общение до понятного шага.

Проверить процесс работы с клиентом →

Проверено 16.10.2026. Определение и акцент на исполнении сверены с первичными материалами The Black Swan Group. Все сценарии недвижимости и бланки авторские.

The Black Swan Group: вопросы о том, как исполнить договорённость

The Black Swan Group: определение Calibrated Questions

Банк вопросов о выполнении условия

Выбирайте вопрос по недостающему факту, а не задавайте весь список подряд.

Область	Авторский вопрос	Что сделать с ответом
Препятствие	Что нужно выяснить, чтобы назвать дату?	Назначить проверку
Доступ	Как попадём на согласованный показ?	Подтвердить порядок
Участники	Чьё решение ещё требуется?	Получить отдельный ответ
Задержка	Как сообщим статус, если данных ещё нет?	Выбрать канал и время

Если ответ уже прозвучал, используйте его и уточняйте только пробел. Повторять вопрос ради техники не нужно.

Если клиент просит ваш профессиональный вывод, сначала дайте вывод с основанием. Вопрос не заменяет консультацию, за которой человек пришёл.

Как обозначить границу вместо скрытого отказа

Не заставляйте клиента угадывать, что агент уже не согласен с условием.

Учебная реплика: «В выбранное окно три отдельных показа с такой длительностью не помещаются. Могу организовать два и согласовать отдельное время для третьего. Если нужен другой формат, сначала обсудим его с участниками».

Для объёма услуги: «В эту сумму могу предложить только такой согласованный состав работы. Полный объём стоит иначе. Какие задачи для вас обязательны?» Используйте этот вариант только если сокращённая услуга реально предусмотрена.

После ответа проверьте, изменилось ли условие, выбран ли вариант или вопрос остался открытым. Любой из этих исходов точнее обещания, которое вы не сможете выполнить.