До подбора квартир: 18 проверок разговора

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Задача и критерии

- [ ] **Учесть источник.** Контекст заявки понятен. Если нет: прочитать сообщение.
- [ ] **Уточнить время.** Разговор сейчас удобен. Если нет: согласовать контакт.
- [ ] **Выяснить событие.** Причина поиска названа. Если нет: задать открытый вопрос.
- [ ] **Отделить обязательное.** Приоритеты подтверждены. Если нет: повторить итог клиенту.
- [ ] **Раскрыть общие слова.** Критерий проверяем. Если нет: уточнить значение.
- [ ] **Обсудить компромисс.** Желательное отделено. Если нет: не решать за клиента.

Деньги, срок, участники

- [ ] **Разделить суммы.** Цена и общий предел различены. Если нет: уточнить расходы.
- [ ] **Уточнить источник.** Известна зависимость средств. Если нет: отметить неизвестное.
- [ ] **Не обещать одобрение.** Предположение не стало фактом. Если нет: проверить отдельно.
- [ ] **Привязать срок.** Есть событие или причина. Если нет: уточнить срочность.
- [ ] **Назвать участников.** Их роли сообщил клиент. Если нет: спросить без догадок.
- [ ] **Учесть отсутствующих.** Есть способ согласования. Если нет: предложить общий разговор.

Итог и действие

- [ ] **Повторить ограничения.** Клиент подтвердил смысл. Если нет: исправить запись.
- [ ] **Выделить пробелы.** Ответы не придуманы. Если нет: оставить вопрос открытым.
- [ ] **Назвать действие.** Оно полезно клиенту. Если нет: обсудить альтернативу.
- [ ] **Указать исполнителя.** Понятно кто делает. Если нет: назначить вместе.
- [ ] **Указать срок.** Есть время и результат. Если нет: согласовать контакт.
- [ ] **Сохранить источник.** Факт отделён от вывода. Если нет: переписать карточку.

Запишите факты и следующий шаг

Записывайте кратко. Помечайте: сообщил клиент, подтверждено, ждём другого участника, неизвестно. Не подменяйте пробел выводом агента.

Код обращения: _____ Риелтор: _____

Поле / критерий	Ответ клиента	Статус	Что уточнить	Следующий шаг

Все пожелания объявлены обязательными. Подтвердите приоритеты.

Будущие деньги названы доступными. Уточните зависимость.

Участника решения не спросили. Согласуйте его включение.

Отказ отвечать принят за несерьёзность. Обсудите полезный минимум.

Следующий контакт без цели. Назовите вопрос или ожидаемый результат.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: почему обращения не доходят до встречи?

Диагностическая карта поможет проверить первый разговор, связь запроса с подбором и следующий контакт. Найдите этап, который стоит улучшить в вашем процессе.

Проверить путь от обращения до встречи →

Полный гайд содержит вопросы, пример с тремя участниками и два рабочих листа для критериев и зависимостей покупки. Подготовлено 2026-09-16.