Первый разговор: карта решения, бюджета и участников покупки

Соберите ограничения покупки и договоритесь о полезном следующем шаге. Внутри — вопросы, пример трёх участников, рабочая карта и проверка перед подбором.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Внутри: шесть полей решения, вопросы по ситуации, пример первого звонка, карта клиента и лист согласования с другими участниками. Отдельный чек-лист — перед подбором.

Авторский инструмент организации разговора. Он не оценивает платёжеспособность и не заменяет подтверждение финансирования. Учебная сумма и ситуация нужны только для примера.

ЛИЧНЫЙ СЦЕНАРИЙ

Шесть полей до подбора

Используйте после первого обращения и до подробного подбора. Отмечайте неизвестное, объясняйте пользу вопросов и не превращайте карту в обязательный допрос.

Поле	Учебная запись	Ваши данные
Задача	Отдельная комната для работы	
Критерии	Уточнить район и планировку	
Бюджет	Ориентир 12 млн, предел неизвестен	
Срок	До окончания аренды	
Участники	Клиент, супруг, родитель	
Следующий шаг	Согласовать ограничения	

Подготовьте перед разговором

- Страница или объявление, откуда пришло обращение
- То, что клиент уже сообщил, без повторных вопросов
- Карта из шести полей и отдельное место для неизвестного
- Понятный способ следующего контакта
- Доступное время для разговора и согласие продолжить

Контекст, критерии и деньги

1. Верните контекст обращения

Назовите объект или тему заявки и уточните, удобно ли обсудить задачу. Объясните, зачем нужны вопросы: чтобы не отправлять заведомо неподходящие квартиры. Не переспрашивайте то, что человек уже указал; проверьте, актуальны ли эти сведения.

Готово: Клиент понимает цель разговора; известный контекст сохранён.

Не делайте так: Начать длинную анкету без объяснения или игнорировать уже заполненную форму.

2. Переведите пожелания в критерии

Спросите, что изменится после покупки и какие условия обязательны. Для слов «рядом», «просторно», «тихо» уточните проверяемый смысл. Разделите обязательное и желательное. Не назначайте приоритеты самостоятельно: подтвердите краткий итог у клиента.

Готово: Есть два-три обязательных условия и способ понять, что они выполнены.

Не делайте так: Считать все пожелания одинаково жёсткими или трактовать их за клиента.

3. Разделите бюджет и источники денег

Уточните желаемую цену и общий предел расходов, включая обсуждаемые дополнительные траты. Отделите доступные средства от ожидаемых. Если нужна продажа имущества или решение банка, запишите зависимость. Не запрашивайте документы без конкретной необходимости.

Готово: Подтверждённое, предполагаемое и неизвестное видны раздельно.

Не делайте так: Считать устный ориентир по ипотеке подтверждённым финансированием.

Какой критерий пока сформулирован слишком общо?

Срок, участники и действие

4. Привяжите срок к событию

Выясните, к какому событию нужна квартира и что произойдёт при переносе. Отдельно уточните срок начала поиска и предполагаемого переезда. Сопоставьте его с зависимостями финансирования. Если есть конфликт, обсудите его до обещаний по подбору.

Готово: Срок объяснён событием; известны основные препятствия и допустимые изменения.

Не делайте так: Принять слово «срочно» за готовность к немедленной сделке.

5. Обозначьте участников решения

Спросите, кто ещё участвует в выборе и какие условия для него важны. Не назначайте роли по семейным стереотипам. Предложите общий разговор или согласование критериев. Получите согласие на совместный чат; не обходите основного собеседника.

Готово: Понятно, чьи условия ещё нужно учесть и как это будет сделано.

Не делайте так: Подготовить окончательный подбор, не узнав требования отсутствующего участника.

6. Согласуйте действие и сохраните итог

Коротко повторите известные ограничения, назовите пробелы и предложите следующий шаг. Укажите исполнителя, срок и ожидаемый результат. В карточке отделите слова клиента от вывода агента. После изменения условий обновите запись и цель следующего контакта.

Готово: Клиент принял действие; известно, кто что делает и когда обсуждается результат.

Не делайте так: Закончить «будем на связи» и поставить статус «горячий» без договорённости.

Какой ответ изменит ваш следующий шаг?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

Один звонит — трое участвуют

Учебный первый звонок. Ориентир 12 млн рублей не является рекомендацией бюджета или оценкой конкретного рынка.

Поле	Известно	Неизвестно	Полезный вопрос
Задача	Комната для работы	Допустимо ли зонирование	Что точно должно быть отдельным?
Деньги	Часть от родителя	Подтверждена ли сумма	Что уже согласовано?
Участники	Клиент и супруг	Критерий района супруга	Как соберём общие условия?
Срок	Аренда ещё 4 месяца	Возможен ли перенос	Что изменится при задержке?

Следующее действие — согласовать критерии и зависимость по деньгам. Два учебных варианта могут помочь обсудить компромисс; двадцать объявлений пока не заменят недостающие ответы.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
До: нужна двушка	После: нужна отдельная комната для работы; другие варианты планировки обсуждаем
До: бюджет 12 млн	После: 12 млн — ориентир; общий предел с ремонтом ещё не согласован
До: клиент горячий	После: согласован общий звонок для уточнения района и источника части суммы

Что ответить в сложном разговоре

Ситуация	Что не додумывать	Полезное действие
Просит только варианты	Что все критерии уже ясны	Дать два примера и уточнить пробел
Сумма приблизительная	Что это твёрдый предел	Разделить ориентир и общий бюджет
Участник отсутствует	Что его мнение известно	Согласовать способ включения

Семь вопросов по ситуации

1. Что изменится для вас после покупки?
2. Без каких условий квартира точно не подойдёт?
3. Как вы проверите, что район или планировка подходят?
4. Какая сумма уже доступна, а какая зависит от события?
5. К какому событию нужен переезд?
6. Кто ещё участвует в выборе и что ему важно?
7. Какой следующий шаг будет полезен вам сейчас?

Если человек занят

Уточню только ближайший полезный шаг. Когда удобно обсудить задачу, чтобы не присылать случайную подборку?

Если просит объявления сразу

Пришлю два примера для сравнения. Для точного подбора затем уточним общий предел расходов и обязательные условия.

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок перед подбором

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

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.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Карта первого разговора

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

Код обращения: _____ Дата: _____

Поле / критерий	Ответ клиента	Статус	Что уточнить	Следующий шаг

Следующий шаг согласован? Да / Нет / Нужно уточнить

Что осталось неизвестным: _____

Когда обсуждаем результат: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Участники и открытые условия

Роли и условия уточняйте у собеседника. Дополнительных участников включайте по согласованию; не заполняйте их мнение своими предположениями.

Участник / роль	Важное условие	Что согласовать	Кто / когда

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Как завершить разговор конкретно

Правильно понял: для вас обязательно [условия], ориентир по цене [сумма], а [вопрос] пока уточняем. В выборе также участвует [роль]. Предлагаю [действие]: я подготовлю [результат] к [время], а вы уточните [вопрос]. Затем обсудим [решение]. Такой шаг сейчас полезен?

Первое действие после чтения

Выберите одно текущее обращение. Заполните шесть полей только известными данными. Найдите один пробел, который меняет подбор, и согласуйте с клиентом способ его уточнения.

Контакт ответственного агента: _____

Код обращения: _____ Дата обновления: _____

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 →

Подготовлено 16.09.2026. Авторский рабочий регламент, без заявлений о гарантированной конверсии. Учебная ситуация не описывает реального клиента; бюджет и финансирование всегда уточняются отдельно.