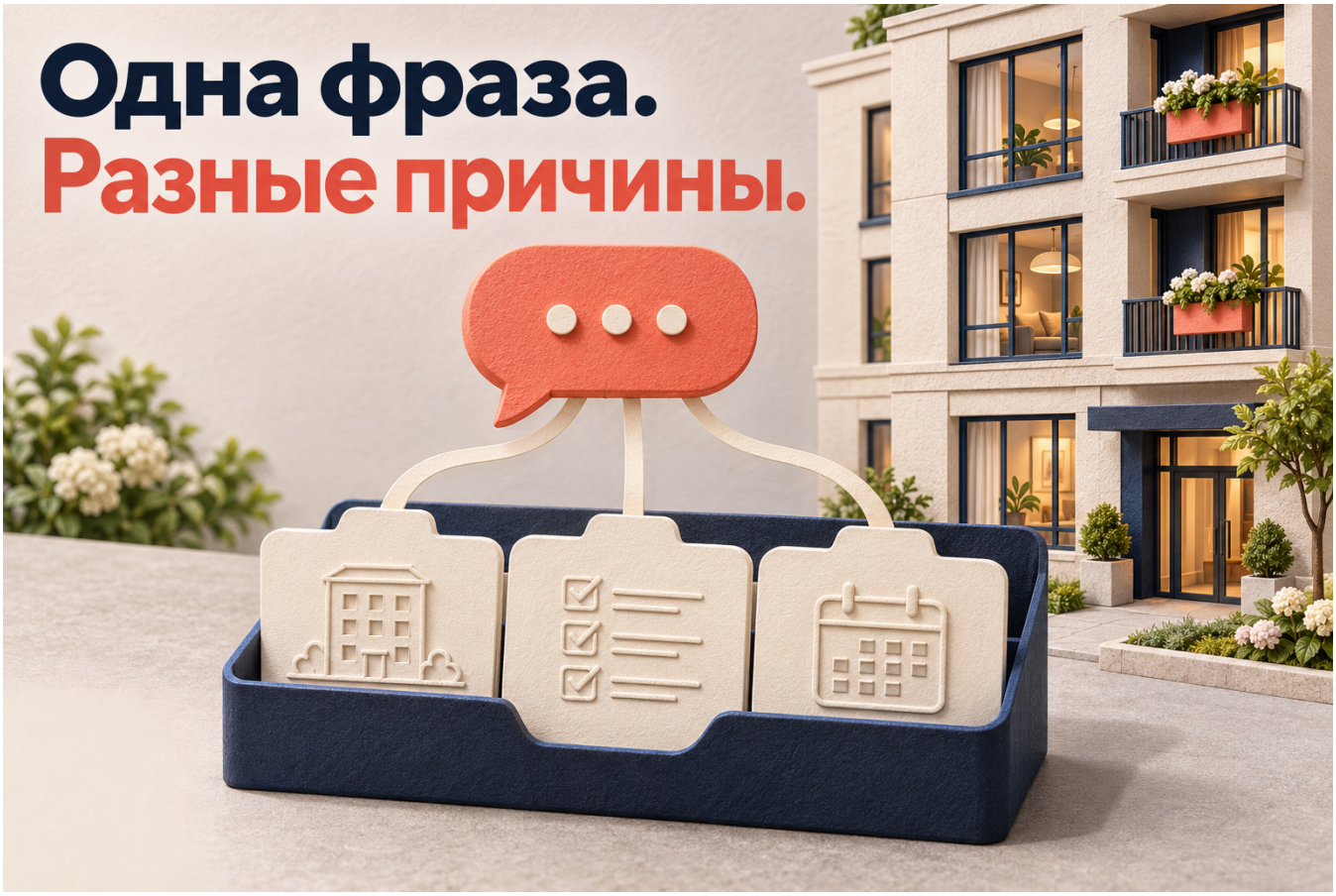
# Карта возражений: библиотека ситуаций, фактов и полезных действий

Восемь учебных карточек, основания ответов, границы применения и журнал обновления библиотеки команды.




Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

# 1. Паспорт библиотеки

| Поле | Что определить |
|---|---|
| Назначение | Помочь выбрать ответ по ситуации |
| Аудитория | Риелтор или команда |
| Единица | Контекст и уточнённое препятствие |
| Владелец | Кто проверяет основания |
| Версия | Дата актуального содержания |
| Граница | Просьба остановиться не является задачей убеждения |

| Раздел | Ответственный | Источник случаев |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

# 2. Восемь учебных карточек

| Код | Реплика | Уточнение / граница | Полезный выход |
|---|---|---|---|
| K01 | Дорогая комиссия | Уточнить сравнение | Проверенный состав услуги |
| K02 | Дорогая квартира | Уточнить объект сравнения | Сопоставление подтверждённых параметров |
| K03 | Надо подумать | Какой вопрос остался? | Материал по названному вопросу |
| K04 | Нет времени на встречу | Какие ограничения по формату? | Согласованный небольшой шаг |
| K05 | Не подпишу пункт | Что именно требует разъяснения? | Проверка условия специалистом |
| K06 | Не хочу звонок | Удобно продолжить здесь? | Согласованный канал |
| K07 | Первый этаж не подходит | Это обязательное ограничение? | Обновлённые критерии |
| K08 | Не присылайте | Не продолжать убеждение | Остановка соответствующих сообщений |

**Не отчёт о клиентах**
Все ситуации учебные. Семь записей относятся к вопросам и препятствиям. K08 фиксирует прекращение общения и исключается из сценариев убеждения.

# 3. Подробная карточка K01

| Поле | Заполненный образец |
|---|---|
| Контекст | Собственник обсуждает услугу |
| Реплика | Ваша комиссия дорогая |
| Неизвестно | Процент, сумма или состав сравнения |
| Вопрос | С чем сравниваете и какие действия ожидаете? |
| Основание | Действующий подтверждённый состав работ |
| Ответ | Разобрать состав по названным ожиданиям |
| Нельзя | Выдумывать недостатки другого агента |

| Наш факт | Где подтверждён | Дата / владелец |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

# 4. Подробная карточка K02

| Поле | Заполненный образец |
|---|---|
| Контекст | Покупатель оценивает объект |
| Реплика | Эта квартира дорогая |
| Неизвестно | Какой объект и параметры сравнивает |
| Вопрос | С каким вариантом сравниваете? |
| Материал | Сравнение конкретных объектов |
| Ограничение | Непроверенный аналог не является доказательством |
| Следующий шаг | Согласовать, какие различия проверить |

| Объект / параметр | Подтверждённое значение | Неизвестно |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

# 5. Границы и исключения

| Карточка | Не применять, когда | Что сделать |
|---|---|---|
| K04 | Человек просит прекратить звонки | Учитывать просьбу об остановке |
| K05 | Нужна правовая оценка пункта | Подключить компетентного специалиста |
| K06 | Канал не согласован | Уточнить доступный способ |
| K07 | Условие выбора уже твёрдо подтверждено | Обновить подбор, не спорить |
| K08 | Во всех случаях этой просьбы | Прекратить соответствующие сообщения |

| Наша карточка | Граница | Безопасный выход |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

# 6. Паспорт новой карточки

| Роль, этап и реплика | Известное / неизвестное | Уточняющий вопрос |
| --- | --- | --- |
| | | |

| Ответ и материал | Граница применения | Версия и владелец |
| --- | --- | --- |
| | | |

Поиск по фразе и по ситуации должен приводить к одной актуальной карточке. Синонимы не требуют копий, если содержание одинаково.

# 7. Испытание библиотеки

| Проверка | Критерий |
|---|---|
| Выбор | Карточка соответствует контексту |
| Вопрос | Допускает неожиданный ответ |
| Основание | Материал существует и актуален |
| Действие | Допустимо и согласуется с задачей |
| Исключение | Неподходящий сценарий остановлен |

| Незнакомый сценарий | Выбранная карточка | Фактический результат |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

**Контрольные случаи**
Просьба остановиться, неизвестная цена, устаревший состав услуги, вопрос к специалисту. Нужное уточнение может быть правильным результатом теста.

# 8. Журнал дефектов и версий

| Тип дефекта | Пример исправления |
|---|---|
| Выбор | Развести цену квартиры и комиссию |
| Факт | Обновить состав услуги |
| Вопрос | Убрать навязанный вывод |
| Материал | Подготовить недостающее сравнение |
| Граница | Выделить остановку сообщений |

| Код и версия | Дефект и основание | Правка / повторная проверка |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

# 9. Рабочая приёмка раздела

| Готовность | Подтверждение |
| --- | --- |
| Карточки | Есть контекст и понятные названия |
| Факты | Названы источник и дата |
| Материалы | Ссылки проверены |
| Ответственные | Назначены владельцы обновления |
| Испытания | Записан наблюдаемый результат |
| Архив | Старые версии отделены от рабочей |

| Карточка | Осталось сделать | Ответственный |
| --- | --- | --- |
| | | |
| | | |
| | | |

Число карточек и уверенность агента не доказывают качество консультации. Влияние на конверсию требует отдельной проверки реальных данных.

Источники и проверка

Salesforce Trailhead: уточнение возражения

Program on Negotiation: вопросы в переговорах