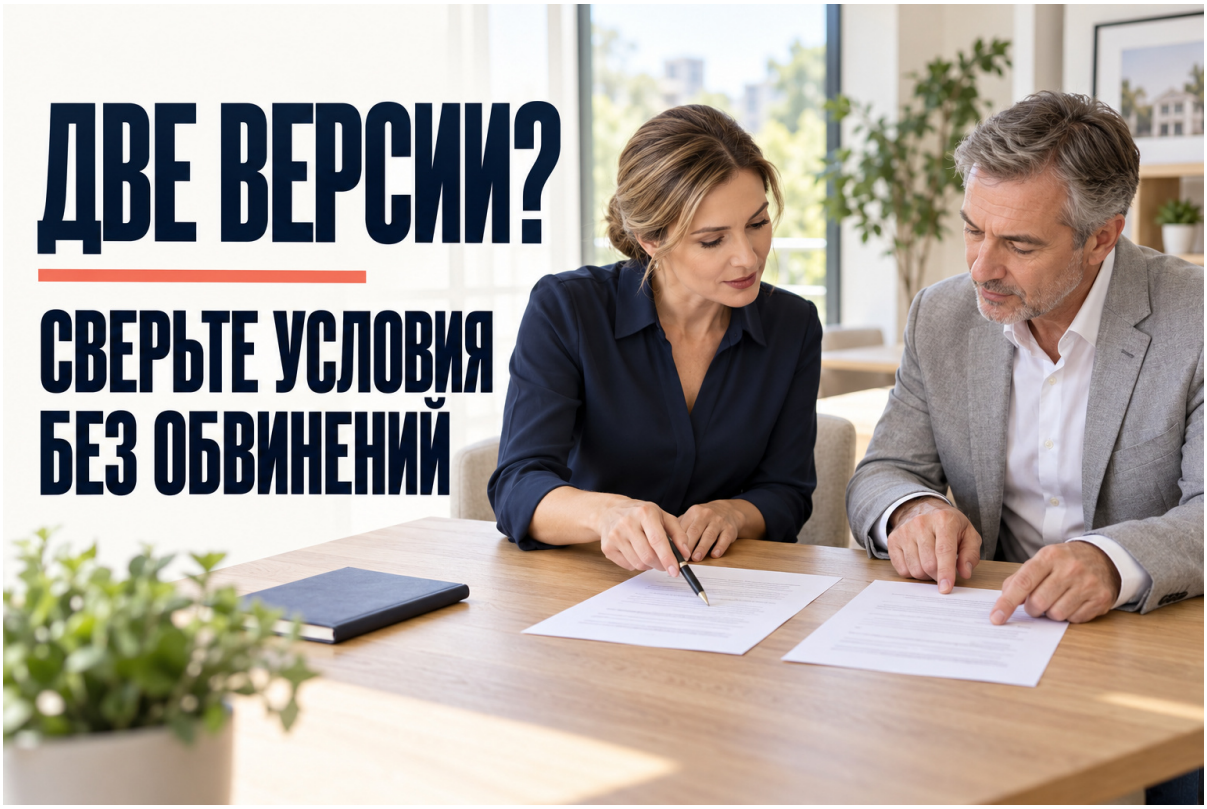
Две версии факта: нейтральное уточнение

Сверьте две версии без обвинения во лжи. Проверьте источник, условия и действующий вариант. Журнал расхождений, учебный диалог и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДУ, журнал двух версий, карта действующего решения и отдельный чек-лист.

Нейтральная сверка информации. Не определение лжи, не финансовая проверка и не автоматическое согласование условий за других участников.

Две версии: сначала источники

Когда прежнее сообщение клиента расходится с новым и от этого зависит подбор, контакт или следующее действие.

Поле	Что сравнить	Типичная подмена
Предмет	Один объект и один вопрос	Разные квартиры как один факт
Источник	Точные слова и даты	Вывод агента как цитата
Условия	Сейчас, после события, при условии	Условный вариант как действующий
Итог	Подтверждённый рабочий вариант	Доставленное сообщение как согласие

Что собрать для нейтральной сверки

• Первая формулировка с источником и датой.

• Вторая формулировка с источником и датой.

• Участник и объект каждой записи.

• Конкретное различие, мешающее действию.

• Известные условия применения каждой версии.

• Связанные задачи и необходимое подтверждение.

Источник, различие и условие

1. Проверьте исходные записи

Откройте оба источника. Отделите точную фразу от собственной сокращённой заметки. Сверьте объект, участника, дату и предмет разговора.

Готово: Сравниваются относящиеся друг к другу сведения.

Не делайте так: Предъявлять вывод агента как цитату клиента.

2. Назовите расхождение нейтрально

Коротко покажите две версии и спросите о смысле. Допустите, что потеряли условие при записи. Не используйте обвинение или вопрос-ловушку.

Готово: Различие понятно без оценки человека.

Не делайте так: Спрашивать, когда клиент солгал.

3. Уточните условие или изменение

Выясните, изменилось ли решение, относятся ли версии к разным условиям или нужна проверка факта. Не выбирайте объяснение самостоятельно.

Готово: Причина названа либо честно остаётся неизвестной.

Не делайте так: Объявить клиента передумавшим без ответа.

Неясное место в двух версиях

Рабочий маршрут и подтверждение

4. Выберите действующий маршрут

Обновите реальное решение либо разделите условные ветки. Для внешнего факта найдите подходящий источник. Если ясности нет, остановите только зависимое действие.

Готово: Понятно, по какому варианту работать сейчас.

Не делайте так: Использовать большую сумму как автоматический лимит.

5. Получите нужное подтверждение

Отправьте короткий итог: действует сейчас, заменено, условно, остаётся открытым. Дождитесь ответа нужного участника перед действием, которому он требуется.

Готово: Подтверждение относится к точной версии.

Не делайте так: Считать доставку резюме согласием.

6. Обновите задачи и сохраните историю

Исправьте связанные фильтры и записи в своей зоне ответственности. Сохраните источник изменения и прежнюю версию как историю. Не добавляйте психологических ярлыков.

Готово: Следующий исполнитель видит актуальную версию.

Не делайте так: Оставить коллегам несколько равноправных вариантов без условий.

Какое действие меняется

ДУ: до 9 сейчас, до 11 при условии

Учебный случай ДУ. 7 декабря Юрий назвал Полине предел подбора до 9 млн. 10 декабря прислал объявления до 11 млн без объяснения. Суммы не подтверждают наличие средств.

Этап ДУ	Факт или объяснение	Что делать
7 декабря	Текущий подбор до 9 млн	Сохранить первоначальный источник
10 декабря	Присланы варианты до 11 млн	Не повышать лимит автоматически
Уточнение Юрия	11 млн после продажи другого объекта	Сохранить условный сценарий
Продажа	Пока не состоялась	Не считать деньги поступившими
Итог подтверждён	Сейчас до 9; 11 после события и нового решения	Две ветки с разным статусом
Финансовая готовность	Наличие средств не проверено	Не подменять критерием поиска

Расхождение связано с пропущенным условием. Действующий подбор остаётся до 9 млн, сценарий до 11 млн не включён автоматически и требует нового подтверждения после события.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Вы постоянно меняете показания»	«В двух записях разные пределы, помогите уточнить условие»
«Значит, деньги всё-таки есть»	«Это критерий поиска, источник средств ещё не проверялся»
«Прислали дороже, начинаю показы»	«Это новое задание или отдельный сценарий?»

Расхождения бывают разными

Что выяснено	Рабочая запись	Следующий шаг
Решение изменено	Новая версия с датой	Обновить зависимые задачи
Условия различаются	Две подписанные ветки	Не смешивать основания
Агент сократил неверно	Исправление своей записи	Признать и подтвердить смысл
Участники разные	Позиции указаны отдельно	Уточнить необходимое общее решение
Внешний факт спорен	Расхождение открыто	Проверить подходящий источник
Объяснения нет	Версия не выбрана	Остановить только зависимое действие

Перед выводом о противоречии

1. Сравниваю ли я один предмет при одинаковых условиях?
2. Не потерял ли я часть смысла в своей записи?
3. Какое действие нельзя продолжать до уточнения?

18 проверок двух версий

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

Две версии

- [ ] **Открыть источники.** Обе записи доступны. Не спорить с воспоминанием.
- [ ] **Выделить точные слова.** Цитата отделена от вывода. Не приписать свою трактовку.
- [ ] **Сверить предмет.** Один вопрос и объект. Не смешать две квартиры.
- [ ] **Указать участника.** Говорящий известен. Не объединить желания семьи.
- [ ] **Указать дату.** Последовательность понятна. Не считать старое действующим.
- [ ] **Сохранить условия.** После события не потеряно. Не превратить условное в готовое.

Нейтральная сверка

- [ ] **Назвать различие.** Есть конкретное поле. Не сказать всё меняется.
- [ ] **Допустить свою ошибку.** Запись можно исправить. Не защищать заметку любой ценой.
- [ ] **Задать открытый вопрос.** Нет заранее выбранной причины. Не обвинять во лжи.
- [ ] **Получить пояснение.** Источник пояснения указан. Не выдать его за независимую проверку.
- [ ] **Разделить ветки.** У каждой своё условие. Не выбрать удобную сумму.
- [ ] **Оставить неизвестное.** Пробел виден. Не придумать мотив.

Решение и передача

- [ ] **Определить действующее.** Текущий маршрут назван. Не включить условную ветку.
- [ ] **Проверить внешний факт.** Есть подходящий источник. Не заменить факты спокойным тоном.
- [ ] **Получить подтверждение.** Ответ относится к итоговой версии. Не считать доставку согласием.
- [ ] **Обновить задачи.** Зависимости проверены. Не изменить лишние критерии.
- [ ] **Сохранить историю.** Старая версия имеет статус. Не стереть основание изменения.
- [ ] **Передать по роли.** Нужный исполнитель видит актуальное. Не распространить лишнюю переписку.

Журнал расхождений

Пояснение участника и независимое подтверждение факта записываются отдельно. Не заполняйте пробел выводом о характере клиента.

Клиент / предмет: _____

Версия / дата / источник	Предмет / условия / точное отличие	Вопрос клиенту / пояснение / проверка
Первая запись		
Вторая запись		
Общее и разное		
Что нужно уточнить		
Какой факт проверить		

Уточнённое условие: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда вернуться к вопросу: _____

Действующая версия и связанные задачи

Если действуют две ветки, укажите условие перехода. Новая ссылка на объявление сама по себе не изменяет задание на подбор.

Действует / условно / заменено	Подтверждение / дата / участник	Зависимая задача / исполнитель / статус

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Вы опять всё поменяли. назовите точное различие.

Большая сумма стала активной. проверьте условие.

Доставка считается согласием. получите нужный ответ.

Объяснение выдано за проверку. укажите источник.

История уничтожена. сохраните основание изменения.

Согласуйте следующий шаг

Нейтральная реплика Полины

Для текущего поиска у меня записано до 9 млн. Сейчас вы прислали варианты до 11 млн. Это новый действующий предел или отдельный сценарий с условием, которое я не учла?

Первое действие после чтения

Возьмите одно расхождение в карточке клиента. Сопоставьте две исходные записи, задайте нейтральный вопрос и сохраните действующую версию с подтверждением.

Подтверждающий участник: _____

Что остаётся условным: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Команда работает по разным версиям пожеланий клиента?

Проверьте, как решения подтверждаются, обновляются и передаются между участниками.

Проверить передачу решений →

17.10.2026 проверены рекомендации Program on Negotiation о перефразировании для проверки понимания и исправления неточностей. Журнал двух версий, диалог и чек-лист созданы Нейросистемой риелтора.

Program on Negotiation: перефразирование для проверки понимания

ДУ: диалог о двух диапазонах

Все имена, даты и суммы учебные. Критерий подбора не является подтверждением финансовой готовности.

Полина не утверждает, что деньги уже получены или что стоимость другого объекта гарантирована. Она уточняет только действующее задание и условие повторного обсуждения.

Полина

В записи от 7 декабря до 9 млн, сегодня ссылки до 11 млн. Это новый предел или отдельный сценарий?

Юрий

До 11 хотел бы после продажи другого объекта. Пока продажа не состоялась.

Полина

Для текущего поиска остаётся до 9 млн?

Юрий

Да, сейчас ищем в прежнем диапазоне.

Полина

До 11 сохраняю отдельно. Возвращаемся после продажи и вашего нового подтверждения.

Юрий

Подтверждает такой порядок работы.

ДУ: карточка двух веток

Разделённые условия не должны снова превратиться в одну неясную цифру.

Поле	Текущая ветка	Условная ветка
Предел объявлений	До 9 млн	До 11 млн
Основание	Подтверждённый итог диалога	Пояснение Юрия о будущем событии
Событие	Текущий подбор	Продажа другого объекта
Состояние события	Не требуется для этой записи	Продажа ещё не состоялась
Активация	По текущему заданию	После события и нового подтверждения
Доступные средства	В кейсе не проверены	Поступление не подтверждено

Промпт: «Сравни два обезличенных сообщения. Покажи расхождение и возможные различия условий. Предложи нейтральный вопрос. Не определяй, кто лжёт, и не выдавай гипотезу за факт».

Ссылки до 11 млн не являются согласованным поручением на показы. Перед изменением действующего фильтра Полина должна получить отдельное новое решение Юрия.