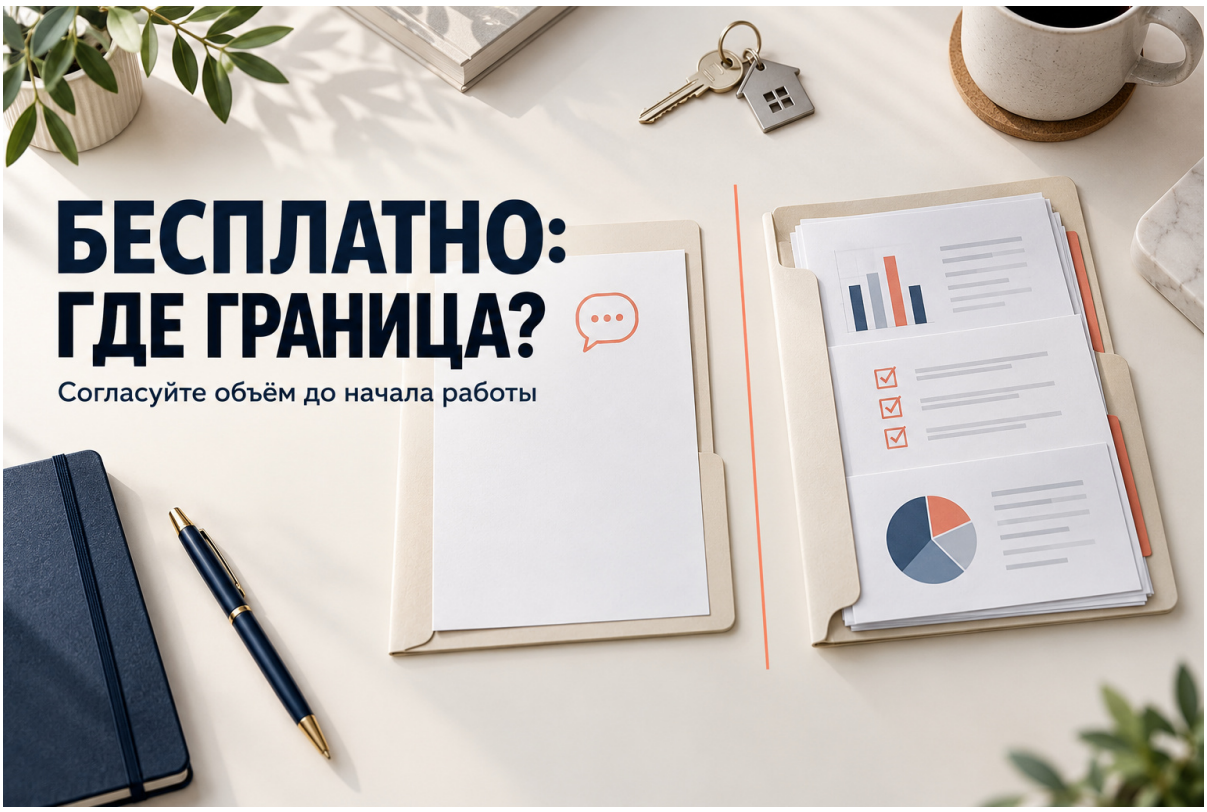
# Где заканчивается ознакомление

Опишите бесплатный результат и отдельную задачу так, чтобы клиент выбирал до начала работы, а агент не расширял обещание случайно.




## 12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта границ, заполненный расчёт дополнительного объёма, форма новой просьбы, три варианта диалога и 18 проверок согласования.

Авторская организационная форма для риелтора. Условия и оформление услуги определяются отдельно. Время в примере учебное, не отраслевой норматив.

# Граница определяется обещанным результатом

После знакомства клиент просит новый текст, подборку, дополнительные проверки или другие действия, неясно входящие в исходное обещание.

| Формат | Результат | Граница |
| --- | --- | --- |
| Знакомство | Два замечания к карточке | Без полного нового текста |
| Отдельная задача | Редакция и сравнение | По согласованному составу |
| Новая просьба | Уточнение объёма | До начала добавленной работы |

## Что сверить до ответа клиенту

- Ваше исходное обещание клиенту.
- Ожидаемый клиентом результат.
- Что уже выполнено и передано.
- Состав новой просьбы.
- Нужные данные и предварительное время.
- Порядок согласования стоимости и старта.

# Обещание, ожидание и бесплатная часть

## 1. Восстановите первое обещание

Прочитайте описание бесплатной помощи и переписку. Отделите реальное обещание от того объёма, который вы держали в голове.

**Готово:** Есть точный исходный состав.

**Не делайте так:** Сослаться на правило, которое клиенту не называли.

## 2. Уточните ожидаемый продукт

Спросите, нужен ли совет, готовый текст, подборка или полноценное сопровождение. Запишите результат обычными словами клиента.

**Готово:** Понятно, что он хочет получить.

**Не делайте так:** Считать слово «посмотреть» однозначным.

## 3. Выполните обещанную бесплатную часть

Дайте заявленный результат и объясните его. Если обещали два замечания к карточке, не заменяйте их только рекламой платного формата.

**Готово:** Клиент получил именно обещанное.

**Не делайте так:** После разговора поставить новое условие выдачи.

### Какой результат уже обещан

# Новая задача и согласованный выбор

## 4. Опишите дополнительную задачу

Назовите состав, исходные данные, объём, корректировки и срок. Оцените труд отдельно от цены, не превращайте минуты в счёт задним числом.

**Готово:** Новую работу можно понять и сравнить.

**Не делайте так:** Ответить только «это платно», не объясняя результат.

## 5. Получите выбор до начала

Предложите согласовать отдельную услугу, остаться с бесплатным результатом или отказаться от продолжения. Стоимость и начало подтвердите по действующему порядку.

**Готово:** У дополнительной работы есть согласованный статус.

**Не делайте так:** Начать готовить материал после неопределённого «подумаю».

## 6. Управляйте следующими просьбами

Сравнивайте новую просьбу с записанным объёмом. Исправление своего несоответствия не выдавайте за новую услугу. Изменение задачи согласуйте отдельно.

**Готово:** Уточнение не расширяет работу незаметно.

**Не делайте так:** Объявить платной любую правку, даже исправление собственной ошибки.

### Что нельзя начинать по догадке

# 105 дополнительных минут: учебный расчёт

Учебный агент дал бесплатный разбор одной карточки за 15 минут. Затем попросили новую редакцию, сравнение пяти объявлений и разговор по результатам.

| Действие | Оценка | Статус | Результат |
|---|---|---|---|
| Первичный разбор | 15 минут | Обещан бесплатно | Два замечания |
| Новый текст | 35 минут | Не согласован | Редакция объявления |
| Пять аналогов | 50 минут | Не согласованы | Таблица различий |
| Повторный разговор | 20 минут | Не согласован | Обсуждение подготовки |
| Дополнение | 105 минут | Только оценка | Предложение объёма |
| Весь возможный объём | 120 минут | Не выставленный счёт | 15 + 35 + 50 + 20 |

35 + 50 + 20 = 105 дополнительных минут. С первичным разбором 120 минут. Расчёт помогает спланировать работу, но не доказывает обязанность клиента оплатить несогласованное.

## Как сделать запись полезной

| Общая оценка | Проверяемая запись |
|---|---|
| Вы хотите всё получить бесплатно | Какой конкретно результат нужен после разговора? |
| Я уже потратил два часа, оплачивайте | Сначала согласуем состав и порядок начала новой задачи |
| Все правки отдельно платные | Сверим, исправляем несоответствие или меняем задачу |

# Просьба, исправление или новая работа

| Ситуация | Что проверить | Следующий ответ |
|---|---|---|
| Просьба входит в обещание | Исходный состав | Выполнить согласованное |
| Новая самостоятельная задача | Результат и объём | Предложить отдельные условия |
| Неясная старая формулировка | Переписку и ожидания | Признать и уточнить границу |
| Ошибка в вашей работе | Соответствие обещанию | Исправить по согласованному порядку |
| Клиент отказался | Нет ли незакрытого обещания | Завершить без давления |

## Три вопроса перед словом «сделаю»

1. Что клиенту обещано, а не только подразумевалось?

2. Какой новый результат добавился?

3. Есть ли согласие начинать именно эту работу?

# 18 проверок границ услуги

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

## Бесплатный результат

- [ ] **Исходное обещание прочитано.** Объём взят из реальных слов. Сверьте рекламу и переписку.
- [ ] **Ожидание уточнено.** Совет и готовая работа различаются. Задайте вопрос о результате.
- [ ] **Результат конкретен.** Понятно что будет передано. Уточните продукт.
- [ ] **Время не единственная граница.** Есть описание содержания. Добавьте состав.
- [ ] **Обещанное выдано.** Нет внезапного условия покупки. Закройте прежнее обещание.
- [ ] **Нет обвинения клиента.** Мотив не придуман. Говорите о задаче.

## Отдельная задача

- [ ] **Новый объём описан.** Есть действия и результат. Разложите просьбу.
- [ ] **Исходные данные понятны.** Известно что нужно получить. Составьте список.
- [ ] **Количество определено.** Объекты и редакции не бесконечны. Назовите объём.
- [ ] **Срок реалистичен.** Учитывает получение данных. Уточните начало.
- [ ] **Цена не придумана.** Используются ваши условия. Подготовьте предложение.
- [ ] **Старт согласован.** Подумаю не считается разрешением. Дождитесь выбора.

## Последующие изменения

- [ ] **Новая просьба сверяется.** Есть исходная запись. Сравните состав.
- [ ] **Ошибка отделена от расширения.** Исправление не маскируется. Уточните причину правки.
- [ ] **Нет счёта задним числом.** Работа не начата по догадке. Согласуйте до выполнения.
- [ ] **Исключение ограничено.** Если дано, назван точный объём. Запишите решение.
- [ ] **Отказ допустим.** Бесплатное не создаёт долг. Завершите спокойно.
- [ ] **Итог сохранён.** Есть выбор и следующий шаг. Обновите карточку.

# Карта бесплатного и отдельного результата

Опишите свою модель. Здесь нет обязательного для всех агентов набора бесплатных или платных действий.

Услуга: _____ Версия: _____

| Формат / результат | Что входит | Что обсуждается отдельно |
|---|---|---|
| Знакомство | | |
| Один материал | | |
| Подборка | | |
| Корректировки | | |
| Сопровождение | | |

Обещание при знакомстве: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда и как согласуем дополнение: _____

# Лист новой просьбы клиента

Если меняется исходная задача, согласуйте обновление. Если исправляется несоответствие обещанию, не объявляйте это новым продуктом автоматически.

| Новая просьба клиента | Отличие от согласованного | Условия / выбор / старт |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## Пять сигналов, при которых нужно уточнение

**Бесплатный результат заменён продажей.** вернитесь к обещанию.

**Скрытый лимит предъявлен после работы.** восстановите договорённость.

**Минуты превращены в неожиданный счёт.** разделите оценку труда и согласование.

**Подумаю принято за разрешение.** остановите несогласованный старт.

**Своя ошибка названа дополнительной услугой.** проверьте соответствие объёму.

# Согласуйте следующий шаг

## Ответ до начала дополнительной работы

Первичный разбор завершён: выделили два пробела в карточке. Новый текст и сравнение пяти объявлений относятся к отдельной подготовке. Могу описать её состав, срок и стоимость для вашего выбора. До согласования дополнительную работу не начинаю.

## Первое действие после чтения

Заполните одну строку бесплатного результата и одну отдельной задачи. Если знакомство не переходит в понятный выбор, проверьте путь обращения в диагностической карте.

Кто подтверждает состав: _____

Выбранный клиентом вариант: _____

**Другие материалы Нейросистемы →**

### Знакомства занимают время, а следующий шаг неясен?

Разберите ожидание клиента, бесплатный результат и переход к согласованной работе.

**Проверить путь обращения →**

Проверено 16.10.2026. PMI указывает на проблемы расплывчатого объёма и ожиданий результата. Здесь этот общий принцип применён к собственной карте услуг.

Project Management Institute: Controlling scope creep, Adrian Abramovici

# Не всякая правка расширяет объём

Сравнивайте просьбу с исходным заданием, а не с собственным желанием закончить.

| Просьба | В чём различие | Что обсудить |
|---|---|---|
| Исправить ошибочный этаж | Несоответствие подтверждённым данным | Порядок исправления |
| Добавить другой объект | Изменён предмет задачи | Новый объём и срок |
| Изменить стиль в оговорённой правке | Может входить в согласованный объём | Исходные условия корректировки |

В этой таблице нет юридического решения спора. Она помогает сначала определить предмет разговора. При разногласиях сверяйте конкретные обещания, переписку и оформление.

Нельзя заранее считать каждую корректировку бесплатной или каждую платной. Понятность появляется из согласованного состава и честной оценки того, что изменилось.

Если ошибка ваша, не защищайте её ссылкой на потраченное время. Если клиент добавил новый объект, не скрывайте последствия для объёма за обещанием «как-нибудь успеем».

# Три спокойных ответа вместо защиты от клиента

Выберите реплику по ситуации и адаптируйте к реальному обещанию.

Ожидание неясно: «Подскажите, вам нужна обратная связь по карточке или готовая новая редакция? В знакомство входит первое, второе могу предложить отдельной задачей».

Чужое предложение бесплатно: «Возможно, там другой состав помощи. Давайте сравним результат, который вам нужен. У меня первичный разбор и подготовка нового материала имеют разные границы».

Вы сами выразились расплывчато: «Я недостаточно точно обозначил состав. Сначала восстановим обещанное, затем отдельно обсудим добавленные задачи».

После ответа назовите следующий выбор без принуждения: оставить бесплатный результат, получить предложение на работу или завершить контакт. В карточке запишите выбор клиента, а не прогноз продажи услуги.