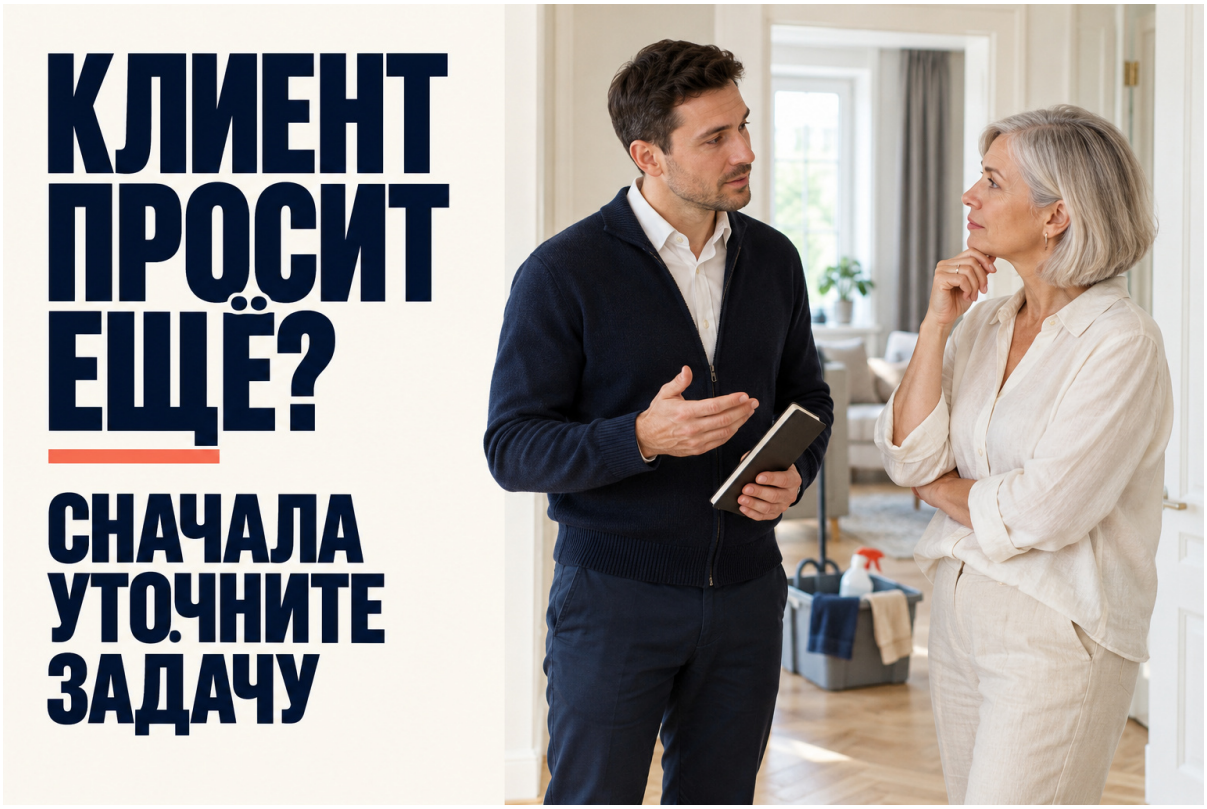
# Дополнительный запрос: отдельно, внутри или вне компетенции

Разберите просьбу заодно сделать на действия и выберите подходящий маршрут. Учебный диалог, карта ролей и отдельный чек-лист до согласия.




## 12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ДШ, карта маршрута, распределение ролей и отдельный чек-лист.

Оценка дополнительной просьбы и распределение ролей. Не универсальный прайс, не разрешение действовать с деньгами или имуществом за клиента.

# От просьбы к подходящему маршруту

Когда клиент просит заодно выполнить действие, которого не было в текущем рабочем плане.

| Вопрос | Что выяснить | Рабочий выход |
|---|---|---|
| Что нужно? | Отдельные действия и результат | Список задач |
| Что обещано? | Текущие договорённости | Внутри или новое |
| Могу ли? | Знания, время и полномочия | Подходящий маршрут |
| Кто делает? | Роли и условия | Подтверждённая часть |

## Что проверить до согласия

- Точная формулировка просьбы клиента.
- История обещаний и согласованный объём.
- Ожидаемый результат и причина просьбы.
- Доступное время и нужная компетенция.
- Условия доступа, заказа и расходов.
- Возможные исполнители и основание рекомендации.

# Запрос, обещания и возможности

## 1. Разделите просьбу на действия

Спросите, нужен ли подбор контактов, заказ, присутствие или приёмка. Узнайте причину и ожидаемый результат. Не объединяйте выбор, доступ, оплату и контроль в одно помогу.

**Готово:** Список действий понятен обеим сторонам.

**Не делайте так:** Ответить да на неопределённое всё организуйте.

## 2. Сверьте действующие обещания

Проверьте договорённости и переписку. Подтвердите уже включённую помощь. Исправление своего недочёта отделяйте от нового запроса. Не объявляйте неудобную текущую задачу дополнительной.

**Готово:** Видно, что входит в вашу работу.

**Не делайте так:** Забытое обещание представить новой платной услугой.

## 3. Оцените возможность и полномочия

Проверьте знания, время, источники и условия действия от имени клиента. Техническое заключение не заменяйте организацией визита. Не считайте наличие ключей разрешением на любой доступ.

**Готово:** Пределы своей роли определены.

**Не делайте так:** Взять экспертную задачу только потому, что клиент готов платить.

### Какие действия скрыты в просьбе

# Маршрут, роли и фактический итог

## 4. Выберите подходящий маршрут

Если действие включено, назовите порядок. Если новое выполнимо, предложите конкретные условия. Если не можете выполнить, объясните ограничение и возможный маршрут к другому исполнителю.

**Готово:** Клиент видит реальный способ решения.

**Не делайте так:** Оставить только ложный выбор платить вам или отказаться от задачи.

## 5. Согласуйте роли до выполнения

Зафиксируйте свой объём, действия клиента и подрядчика, сроки и стоимость при её наличии. Уточните основания рекомендации и возможную выгоду за неё. Не обещайте доступность третьего лица без подтверждения.

**Готово:** У задачи есть ответственные и принятые условия.

**Не делайте так:** Передать телефон как гарантию качества и свободного времени.

## 6. Выполните свою часть и сохраните статус

Сообщите, что реально сделано и что остаётся открытым. Контакты, выбор компании и подтверждённый заказ отмечайте раздельно. Изменения ролей обсуждайте до нового действия.

**Готово:** Запись соответствует фактическому результату.

**Не делайте так:** Считать переданные контакты организованной услугой.

### Чужие ответы и открытые условия

# ДШ: уборка перед съёмкой

Учебный случай ДШ. Ирина просит Артёма организовать уборку перед съёмкой. Координация фотографа включена в их работу, выбор и приёмка уборки не были согласованы.

| Действие ДШ | Решение после уточнения | Факт на выходе |
|---|---|---|
| Контакты служб | Артём передаст два варианта | Контакты переданы |
| Заказ уборки | Ирина сравнит и подтвердит условия | Заказ ещё не подтверждён |
| Доступ | Ирина будет сама в другой день | День с исполнителем не согласован |
| Приёмка | Ирина проверит результат | Уборка не выполнена |
| Фотограф | Артём согласует после готовности | Дата ещё не назначена |
| Рекомендация | У Артёма нет вознаграждения за неё | Доступность служб не обещана |

Определены роли. Артём не принял на себя заказ и приёмку, не передал службам данные Ирины. Уборка и съёмка ещё не организованы окончательно.

## Как сделать запись полезной

| Общая оценка | Проверяемая запись |
|---|---|
| «Да, всё сделаю» | «Уточним: контакты, заказ, присутствие и приёмка нужны от меня?» |
| «Это ваши проблемы» | «Свою часть могу сделать так, а присутствие нужно организовать отдельно» |
| «Они точно приедут и всё сделают» | «Это варианты для сравнения; условия и время нужно подтвердить со службой» |

# Внутри работы, отдельно или другой путь

| Ситуация | Маршрут | Что сообщить |
|---|---|---|
| Уже обещано | Текущая работа | Порядок выполнения |
| Мой недочёт | Исправление | Что и когда исправлю |
| Новый выполнимый объём | Отдельное согласование | Результат, срок, условия |
| Нет нужных знаний | Другой специалист | Предел моей роли |
| Нет времени | Другой срок или исполнитель | Реальные возможности |
| Неясные полномочия | Уточнение до действия | Какое решение требуется |

## До ответа клиенту

1. Что клиент понимает под помощью?
2. Какую часть я уже обещал?
3. За чей результат я действительно могу отвечать?

# 18 проверок дополнительного запроса

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

## Понять запрос

- [ ] **Разделить действия.** Каждое названо отдельно. Не принять всё организовать.
- [ ] **Узнать причину.** Потребность ясна. Не навязать лишнюю помощь.
- [ ] **Определить результат.** Клиент может его описать. Не путать контакт и услугу.
- [ ] **Проверить обещания.** История прочитана. Не объявить текущее новым.
- [ ] **Выделить исправление.** Ошибка агента учтена. Не брать плату автоматически.
- [ ] **Назвать разницу.** Новый объём понятен. Не обвинять клиента за просьбу.

## Выбрать маршрут

- [ ] **Проверить компетенцию.** Знаний достаточно. Не подменять эксперта.
- [ ] **Оценить время.** Ресурс реально доступен. Не согласиться ради вежливости.
- [ ] **Уточнить полномочия.** Действие разрешено. Не вывести всё из наличия ключей.
- [ ] **Предложить варианты.** Они выполнимы. Не ставить ложный ультиматум.
- [ ] **Пояснить рекомендацию.** Основание и выгода ясны. Не обещать неизвестное качество.
- [ ] **Согласовать условия.** Роли и расходы понятны. Не действовать до решения.

## Зафиксировать итог

- [ ] **Указать свой объём.** Он ограничен и принят. Не обещать чужую работу.
- [ ] **Назначить остальные роли.** Клиент знает свою часть. Не оставить безличное нужно.
- [ ] **Проверить передачу данных.** Есть подходящее основание. Не раздать контакты без согласования.
- [ ] **Отделить статусы.** Контакт, выбор, заказ различимы. Не считать услугу выполненной.
- [ ] **Выполнить своё.** Результат сообщён. Не исчезнуть после рекомендации.
- [ ] **Пересмотреть зависимое.** Следующий шаг привязан к факту. Не назначить съёмку до готовности.

# Карта отдельных действий

Строки можно переименовать под запрос. Общая просьба не подтверждает все действия от имени клиента.

Клиент / просьба: _____

| Просьба / отдельное действие | Входит / новое / компетенция | Маршрут / уточнение / возможный результат |
|---|---|---|
| Найти варианты | | |
| Согласовать заказ | | |
| Обеспечить доступ | | |
| Принять результат | | |
| Оплата и следующий этап | | |

Ожидаемый результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Нужная дата / ограничения: _____

# Роли и условия выполнения

Запрос, предложение и принятое решение отмечайте раздельно. Не назначайте третьему лицу срок без его подтверждения.

| Действие / исполнитель | Принятые условия / ограничение | Фактический статус / следующий контакт |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## Пять сигналов, при которых нужно уточнение

**Помогу без состава.** перечислите действия.

**Ключи как разрешение на всё.** уточните полномочия.

**Нет времени, но согласился.** предложите реальный маршрут.

**Контакт назван гарантией.** поясните основание рекомендации.

**Заказ отмечен без подтверждения.** исправьте статус.

# Согласуйте следующий шаг

## Предложение Артёма Ирине

Ирина, передам два контакта и вопросы для сравнения. Заказ, доступ и приёмку вы организуете отдельно. Время фотографа согласую после вашего сообщения, что квартира готова. Такой порядок подходит?

## Первое действие после чтения

Возьмите одну просьбу заодно сделать и выделите все скрытые действия. Для каждого определите текущие обязательства, возможность выполнить и нужное решение.

Ответственный за открытое: _____

Следующий контакт и условие: _____

**Другие материалы Нейросистемы →**

## Дополнительные просьбы срывают ваш график?

Проверьте, как пожелания клиента становятся согласованными задачами.

**Проверить дополнительные запросы →**

17.10.2026 проверена официальная страница RICS Rules of Conduct, правило 2 о компетентности участников RICS. Используем общий профессиональный принцип, не объявляем эти правила обязательными для всех российских риелторов.

RICS Rules of Conduct: профессиональная компетентность

# ДШ: разговор без автоматического согласия

Заполненный учебный диалог. Артём не может присутствовать несколько часов и не принимает уборку.

Ни услуги служб, ни дата их приезда не гарантированы Артёмом. Он не передавал им адрес и телефон клиента. Его собственная задача по контактам завершена.

### Ирина

Закажите уборку, дождитесь окончания и скажите, что всё нормально.

### Артём уточняет

Нужен подбор службы, заказ, присутствие и приёмка всего результата?

### Ирина поясняет

Да, я занята в этот день и хотела передать все действия.

### Артём предлагает

Контакты передам. Присутствовать и принимать уборку в этот день не смогу. Нужно организовать это отдельно.

### Ирина выбирает

Тогда сама встречу и приму работу в другой день. Сначала сравню предложения.

### Рабочий итог

Два контакта переданы. Заказ не подтверждён. Съёмка после готовности квартиры.

# Вопросы до выбора внешнего исполнителя

Авторская памятка для сравнения предложений, без обещания результата за подрядчика.

| Что сравнить | Уточняющий вопрос | Где фиксировать |
|---|---|---|
| Состав | Какие конкретно действия входят? | Предложение исполнителя |
| Исключения | Что потребует отдельного решения? | Условия заказа |
| Время | Когда могут начать и закончить? | Подтверждённая договорённость |
| Доступ | Кто присутствует и открывает? | Роли участников |
| Результат | Как обсуждаются замечания? | Порядок приёмки |
| Расходы | Какая итоговая стоимость и что её меняет? | Условия до заказа |

Промпт: «Разложи обезличенную просьбу на действия, решения и неизвестные условия. Предложи вопросы по компетенции, времени и ролям. Не добавляй полномочия, стоимость и обещания исполнителей».

Если за рекомендацию предусмотрена выгода агенту, это следует ясно объяснить клиенту до выбора. В учебном случае ДШ такого вознаграждения нет.