За что платит клиент: карта ценности риелторской работы

Выясните критерии выбора услуги и объясните состав работы на языке задачи клиента.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Две карты приоритетов, вопросы для разговора о комиссии, распределение действий и сравнение предложений. Отдельный PDF — 18 проверок ясности услуги.

Собственный рабочий инструмент Нейросистемы риелтора. Нина и Виктор вымышлены. Это пример применения темы клиентского подхода, а не авторский курс Константина Харского.

Нина: чего она ждёт от услуги

Клиент сравнивает только стоимость, а агент отвечает общим перечнем усилий. Карта помогает уточнить, какую работу человек хочет поручить.

Поле	Учебная ситуация Нины	Что уточнить
Задача	Продать квартиру	Какие этапы хочет поручить
Ограничение	Занята в течение дня	Удобные окна обсуждения
Приоритет	Понимать нужные решения	Формат краткого отчёта
Открытое условие	Срочный вопрос между отчётами	Отдельный порядок связи

Подготовьте исходные данные

• Возьмите фактический перечень доступных услуг и условий команды. Не добавляйте обещаний ради аргументации.

• Запишите, что клиент хочет поручить, что готов делать самостоятельно и чего ожидает от взаимодействия.

• Подготовьте три категории: обязательное, желательное, обсуждаемое. Категорию подтверждает клиент.

• Выберите подтверждения работы: понятную запись, таблицу, согласование или иной результат конкретного действия.

От критериев выбора к действиям

1. Выясните критерии выбора

Спросите, что человек хочет поручить агенту, что должно быть понятно в процессе и какой формат ему не подойдёт. Слово «контроль» уточните примером: согласование показов, просмотр фактов или участие в решениях.

Готово: Есть конкретные ожидания в словах клиента.

Не делайте так: Угадать потребность по внешности, профессии или возрасту.

2. Распределите приоритеты

Предложите отметить обязательное, желательное и обсуждаемое. Проверьте совместимость требований. Самостоятельность агента и согласование каждого шага требуют уточнить границы, а не просто поставить две галочки.

Готово: Категории подтверждены, противоречие вынесено в вопрос.

Не делайте так: Назначить удобный вам приоритет за клиента.

3. Свяжите ожидание с реальной работой

Для одного важного пункта запишите действие, подтверждение и ограничение. У Нины краткий отчёт связан с нехваткой времени, но срочный вопрос требует отдельного порядка связи. Сверьте обещание с возможностями исполнителя.

Готово: Понятно, как ожидание превращается в выполнимый процесс.

Не делайте так: Обещать постоянную доступность без такой услуги.

Что нужно получить перед продолжением

От распределения ролей к условиям

4. Разделите роли

Зафиксируйте, что делает агент и что остаётся за клиентом. Если Виктор проводит показы сам, согласуйте передачу обратной связи. Агент не приписывает себе эту работу, но может выполнять отдельную согласованную задачу.

Готово: У каждой части есть исполнитель и способ обмена данными.

Не делайте так: Сохранить название полной услуги при скрытом сокращении объёма.

5. Сравните предложения по условиям

При вопросе о более низкой комиссии сопоставьте известные составы и ограничения. Не домысливайте качество конкурента. Если другого предложения нет, его поля остаются неизвестными. Обсудите, подходит ли выбранный объём клиенту.

Готово: Стоимость рассматривается вместе с предметом услуги.

Не делайте так: Обосновывать любую цену выдуманной экономией.

6. Проверьте понимание и итог

Попросите пересказать один важный пункт, например порядок согласования. Исправьте разное понимание, сохраните открытые вопросы и следующее обсуждение. Получение предложения не означает согласие со всеми условиями.

Готово: В карте видны подтверждённое понимание и нерешённые пункты.

Не делайте так: Записать «всё согласовано», когда клиент только взял текст.

Что проверить после выполнения

Два клиента: разные ожидания

Вымышленные Нина и Виктор продают жильё, но ждут разных форматов взаимодействия. Цена и условия реальной услуги согласуются отдельно.

Критерий	Нина	Виктор	Что согласовать
Участие	Ограничено рабочим временем	Хочет делать часть сам	Окна связи и роли
Показы	Нужна организация	Участвует самостоятельно	Кто записывает итог
Информация	Кратко и по делу	Доступ к общему журналу	Формат передачи
Решения	Понятный список вопросов	Личное участие	Граница самостоятельности

Один список преимуществ не объяснит пользу обоим. Уточняйте формат работы до комиссии; не создавайте новый пакет услуг, который команда пока не умеет выполнять.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Всегда держим всё под контролем	Вы получаете согласованный отчёт с открытыми вопросами; порядок срочной связи обсуждаем отдельно.
У нас качество выше	Покажу наш состав, результат действий и ограничения. О качестве другого исполнителя без данных судить не буду.

Выберите действие по ситуации

Реплика клиента	Уточняющий вопрос	Предмет решения
Хочу контролировать	Как это должно выглядеть?	Границы согласования
Сделаю часть сам	Какие действия оставляете себе?	Распределение ролей
Другой агент дешевле	Известен ли его состав?	Сравнимость условий
Всегда отвечайте сразу	Какие вопросы действительно срочные?	Выполнимый порядок связи

Уточните перед решением

1. Что клиент считает обязательным и подтвердил ли это?
2. Какой результат действия он сможет увидеть?
3. Какие условия ещё не согласованы или не могут быть выполнены?

18 проверок понятной ценности

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

Приоритеты клиента

- [ ] **Задача.** Записана конкретно. Если нет: уточните поручение.
- [ ] **Личный вклад.** Понятно, что делает клиент. Если нет: разделите действия.
- [ ] **Формат.** Общие слова раскрыты примером. Если нет: спросите о ситуации.
- [ ] **Категории.** Подтверждены клиентом. Если нет: не выбирайте за него.
- [ ] **Противоречия.** Вынесены в вопросы. Если нет: согласуйте границы.
- [ ] **Догадки.** Не названы мотивами. Если нет: вернитесь к ответам.

Предложение

- [ ] **Действия.** Реально доступны. Если нет: уберите лишнее обещание.
- [ ] **Подтверждение.** Понятно клиенту. Если нет: укажите результат.
- [ ] **Исполнитель.** Назван по задаче. Если нет: разделите роли.
- [ ] **Связь.** Согласован рабочий формат. Если нет: уточните ожидание.
- [ ] **Срочность.** Есть отдельный порядок. Если нет: не обещайте неизвестное.
- [ ] **Ограничение.** Стоит рядом с обещанием. Если нет: добавьте условие.

Сравнение и согласование

- [ ] **Объём.** Не скрыто сокращение. Если нет: покажите изменения.
- [ ] **Конкурент.** Нет домыслов о качестве. Если нет: сравните известные условия.
- [ ] **Стоимость.** Связана с реальным составом. Если нет: уточните предмет.
- [ ] **Понимание.** Проверено пересказом пункта. Если нет: обсудите разницу.
- [ ] **Статус.** Получение не равно согласию. Если нет: отметьте реальное состояние.
- [ ] **Продолжение.** Есть открытые вопросы и шаг. Если нет: согласуйте разговор.

Ваша карта приоритетов

Уточняйте приоритет через пример ситуации. Категория подтверждается клиентом; она не определяется тем, что удобнее продавать агенту.

Код клиента: _____ Услуга: _____

Приоритет клиента	Обязательно / желательно	Действие и результат	Условие / граница

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Ваше распределение действий

Проверьте, что у каждой задачи есть исполнитель. Если действие меняет объём услуги, отразите это в обсуждении условий.

Часть работы	Что делает агент	Что делает клиент	Как передаём итог

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Приоритет придуман агентом. Уточните его словами клиента..

Услуга шире возможностей команды. Сузьте обещание до выполнимого..

Сокращение объёма скрыто. Покажите изменение ролей..

Сравнение основано на слухах. Оставьте неизвестные поля открытыми..

Получение текста названо согласием. Запишите реальный статус обсуждения..

Согласуйте следующий шаг

Как перейти к обсуждению комиссии

«Для вас важно понимать следующий шаг и участвовать в значимых решениях. Покажу, что беру на себя, что остаётся за вами и как мы обмениваемся результатами. Затем обсудим условия выбранного состава».

Первое действие после чтения

Выберите одну предстоящую встречу. Задайте три вопроса о критериях выбора, затем заполните карту без догадок и лишних обещаний.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты считают все услуги одинаковыми?

Диагностическая карта для риелторов поможет описать ваше предложение, подтверждения работы и продолжение первого разговора. Выберите один элемент, который стоит сделать понятнее.

Проверить своё предложение →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Константин Харский: авторская статья о концепции «На стороне клиента»

Ассоциация ГРМ: Константин Харский в программе риэлторского форума

Две карты ожиданий: Нина и Виктор

Заполненные учебные карты помогают различать формат услуги. Ни одна не объявляет другого клиента неправильным.

Нина: ограниченное время

Обязательно — заранее понятные окна обсуждения. Желательно — краткий отчёт вместо разрозненных сообщений. Открытый вопрос — что считать срочным и как связываться между плановыми разговорами.

Виктор: самостоятельное участие

Обязательно — понимать значимые условия и участвовать в решениях. Обсуждаемо — какие действия он берёт на себя. Открытый вопрос — как передавать итоги показов в общий журнал.

Что меняется в предложении

Для Нины важны структура информации и порядок связи. Для Виктора — роли и передача результатов. В обоих случаях фактические обязанности сверяются с возможностями исполнителя.

Что остаётся общим

Правдивое описание работы, ясные ограничения и сохранение нерешённых вопросов. Отличие формата не даёт основания обещать заведомо неподконтрольный результат.

Лист сравнения предложений

Заполняйте вторую колонку только известными условиями. Неизвестное — повод уточнить, а не доказательство слабости конкурента.

Критерий	Наше предложение	Другое предложение
Какая задача поручена	Записать согласованный объём	Уточнить
Что делает клиент	Указать свои действия	Уточнить
Как передаётся результат	Назвать формат и порядок	Уточнить
Какие ограничения	Показать рядом с действием	Уточнить
Что оплачивается отдельно	Указать реальные условия	Уточнить
Стоимость и условия	Обсудить для выбранного состава	Уточнить

Как начать разговор

«Предлагаю сравнить условия по вашим задачам. Если какой-то пункт вы выполняете самостоятельно, обозначим это и обсудим, какой состав помощи вам нужен».

Когда сравнение невозможно

Если второго предложения нет, не выдумывайте его содержание. Объясните своё и уточните, какой критерий клиент хочет прояснить.

Промпт: проверить ясность предложения

ИИ получает только реальные услуги и обезличенные ответы. Он не должен придумывать обязательства ради убедительности.

Задание

«Сопоставь ответы клиента и перечень доступных услуг. Сделай колонки: приоритет, исходная фраза, подходящее действие, видимый результат, уточняющий вопрос. Не назначай скрытые мотивы. Не добавляй цены, гарантии, круглосуточную связь или преимущества перед конкурентом».

Проверка ответа

Для каждого предложенного действия найдите пункт в реальном составе услуги. Если модель обещает то, чего команда не делает, удалите строку или сформулируйте вопрос о возможности.

Пример исправления

Модель: «Полный контроль без участия клиента». Исправление для Виктора: «Согласованный круг решений принимается с вашим участием; распределение остальных действий обсуждаем отдельно».