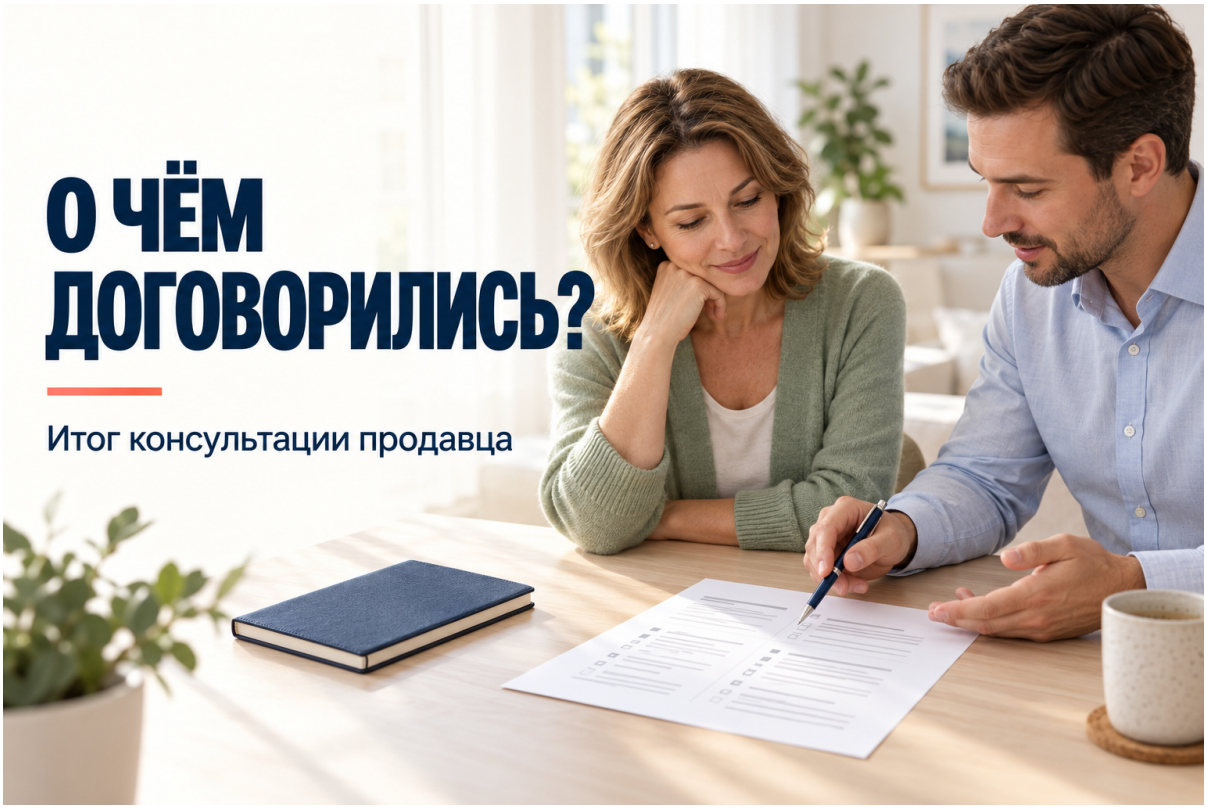
Разбор продажи: итог консультации на одной странице

Проведите разговор вокруг ближайшего решения владельца и оставьте понятный итог. Разделите известное, предположения, варианты и выбранный шаг, не обещая цену или срок без оснований.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Сценарий консультации, заполненный итог Оксаны, карта вариантов и лист результата на одной странице. Отдельный чек-лист проверяет, дошёл ли разговор до понятного продолжения.

Авторский сценарий и рабочий итог. Не договор, оценочный отчёт, юридическое заключение или обещание результата продажи. Условия и объём дальнейшей услуги согласуются отдельно.

Что остаётся после полезного разговора

Продавец хочет обсудить начало работы, порядок подготовки или иной конкретный вопрос. Ему нужен ограниченный по задаче разбор, а не полная анкета объекта или обещание всей продажи за одну встречу.

Часть итога	На какой вопрос отвечает	Чего не подменяет
Задача	Что продавец хотел решить?	Всей стратегии продажи
Основания	Что известно и что предполагается?	Отдельной проверки
Выбор	Какое действие подтвердил клиент?	Согласия на любые услуги

Вводные для ограниченного по задаче разбора

- Вопрос продавца своими словами.
- Согласованная рамка и время разговора.
- Минимальные вводные с источниками.
- Предположения и недостающие сведения.
- Реальные варианты с разными зависимостями.
- Выбранный шаг, результат и порядок проверки.

Вопрос, основания и границы ответа

1. Выберите ближайший вопрос

Спросите, с каким решением владелец хочет закончить встречу. Уточните широкий запрос «продать» до конкретной задачи. Согласуйте рамку и формат письменного итога, сохранив главный интерес клиента.

Готово: Участники понимают предмет текущего разговора.

Не делайте так: Рассказывать все услуги до выяснения задачи.

2. Соберите достаточные вводные

Узнайте факты, которые нужны именно для выбранного вопроса. Помечайте ориентиры и неизвестное. Перескажите понимание и дайте владельцу поправить его, прежде чем строить рекомендацию.

Готово: Ответ опирается на согласованные исходные сведения.

Не делайте так: Использовать неподтверждённый срок как твёрдое условие.

3. Покажите границы ответа

Разделите подтверждённое, предположение и открытый вопрос. Если нужны анализ цены или профессиональный разбор, определите их предмет отдельно. Не заменяйте отсутствующий результат уверенной фразой.

Готово: Владелец понимает, что уже разобрано и чего ещё нет.

Не делайте так: Назвать точную цену или срок продажи ради конкретности.

Как владелец формулирует желаемый итог

Варианты, одна страница и продолжение

4. Сопоставьте реальные маршруты

Объясните, что потребуется по каждому варианту, кто действует и какой результат можно проверить. Не создавайте ложный выбор между пакетом услуг и заведомо плохой альтернативой. Рекомендацию обоснуйте известными вводными.

Готово: Варианты различаются содержанием и зависимостями.

Не делайте так: Выдать предложенный маршрут за уже выбранный.

5. Соберите итог на одной странице

Запишите вопрос, основания, варианты, нерешённое и действие. Отделите обсуждение времени от назначенной встречи. Укажите исполнителя и ожидаемый результат в согласованном объёме.

Готово: По итогу можно восстановить смысл консультации.

Не делайте так: Оставить клиенту только рекламный перечень услуг.

6. Подтвердите продолжение

Предложите исправить неточности и сохраните актуальную версию. Если выбор отложен, уточните, что требуется для него и нужен ли контакт. Молчание не отмечайте как поручение или согласие.

Готово: Дальнейшая работа соответствует реальному выбору.

Не делайте так: Автоматически записать консультацию как заказ рекламы.

Что предложено и что уже выбрано

Оксана: подготовиться до решения о рекламе

Вымышленная Оксана обсуждает квартиру Т. После переезда остаются вещи, объявления запускать она ещё не решила. Её вопрос: что подготовить до разговора о рекламе?

Блок одной страницы	Заполненный учебный итог	Статус
Задача	Определить состав подготовки	Рамка согласована
Известно со слов	Доступ по согласованию; вещи остаются	Нужно уточнить состав
Вариант первый	Осмотр для списка подготовки	Предложен
Вариант второй	Актуальные фото и предварительное уточнение	Ограничения объяснены
Выбор Оксаны	Обсудить время осмотра	Дата ещё не назначена
За границами поручения	Запуск рекламы	Не согласован

В результате появился выбранный следующий шаг. Это не назначенный визит, не согласие на публикацию и не обещание продать квартиру. Новые действия подтверждаются отдельно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Клиент готов продавать с нами»	«Выбрал обсуждение времени осмотра; остальные условия не согласованы»
«План полностью готов»	«Рамка разобрана; состав остающегося требует уточнения»
«После консультации запускаем рекламу»	«Решение о публикации Оксана ещё не приняла»

Как продолжать после разных итогов

Что осталось после разговора	Следующее действие	Что нельзя записывать
Есть выбранный конкретный шаг	Согласовать исполнителя и результат	Разрешение на весь пакет
Нужны исходные данные	Определить источник и получение	Готовое решение без данных
Вопрос требует другого разбора	Согласовать предмет и специалиста	Уже выданное заключение
Владелец хочет подумать	Уточнить нужную помощь и контакт	Автоматический отказ или согласие
Позиция исправлена	Обновить итог и зависимую задачу	Первый черновик как действующий
Продолжение не нужно	Завершить в согласованном объёме	Постоянные напоминания без выбора

Перед отправкой письменного итога

1. Какой вопрос продавца разобран именно сегодня?
2. На каких основаниях стоит рекомендация?
3. Какое действие подтверждено, а какое только предложено?

18 проверок консультации продавца

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

Задать рамку

- [ ] **Уточнить вопрос.** Понятен желаемый итог. Не начинать с презентации.
- [ ] **Выбрать масштаб.** Одна текущая задача выделена. Не обещать решить всю продажу.
- [ ] **Согласовать формат.** Есть время и результат. Не подменять консультацию анкетой.
- [ ] **Собрать нужное.** Вводные относятся к вопросу. Не запрашивать лишнюю личную историю.
- [ ] **Пометить предположения.** Ориентиры видны. Не превращать их в основания.
- [ ] **Проверить понимание.** Владелец мог поправить пересказ. Не считать молчание подтверждением.

Дать предметный разбор

- [ ] **Разделить известное.** Факты и открытое не смешаны. Не делать вид полного знания.
- [ ] **Ограничить вывод.** Объём ответа понятен. Не обещать цену без анализа.
- [ ] **Показать варианты.** Различия содержательные. Не создавать ложный выбор.
- [ ] **Назвать зависимости.** Участникам ясны условия шага. Не скрывать недостающие сведения.
- [ ] **Объяснить рекомендацию.** Причины связаны с задачей. Не выдавать её за решение клиента.
- [ ] **Уточнить выбор.** Маршрут назвал владелец. Не записывать предложенное как принятое.

Закончить проверяемым итогом

- [ ] **Собрать одну страницу.** Вопрос, основания и выбор видны. Не отправлять только перечень услуг.
- [ ] **Назвать исполнителя.** Понятно, кто действует. Не назначать чужую работу молча.
- [ ] **Различить статусы.** Согласовать время не равно назначить. Не выдумывать дату.
- [ ] **Сохранить открытое.** Есть нужный источник ответа. Не закрывать тему по факту разговора.
- [ ] **Принять поправки.** Актуальная версия доступна. Не передавать коллеге старый черновик.
- [ ] **Согласовать контакт.** Продолжение выбрано. Не писать ежедневно по умолчанию.

Итог консультации на одной странице

Заполните кратко и конкретно. Это итог разговора, не договор на дальнейшую работу. Неизвестное не заполняйте догадкой.

Объект: _____ Дата разговора: _____

Блок итога	Запись по словам продавца	Источник / ограничение / статус
Вопрос консультации		
Известные вводные		
Рассмотренные варианты		
Открытые вопросы		
Выбранный следующий шаг		

Главный вопрос владельца: _____

Что осталось неизвестным: _____

Как проверим выбранный результат: _____

Сравнение реальных вариантов

Маршруты должны отличаться реальными действиями. Если вариант только предложен, сохраняйте этот статус до ответа.

Вариант и проверяемый результат	Что требуется / кто действует	Позиция продавца / что не согласовано

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Главный вопрос продавца не сформулирован. вернитесь к ожидаемому результату.

Точная цена названа без оснований. обозначьте необходимый анализ.

В итог попали придуманные сроки. согласуйте реальный порядок.

Предложенный шаг назван заказом. проверьте выбор владельца.

Молчание после резюме принято за согласие. сохраните статус без подтверждения.

Согласуйте следующий шаг

Письменный итог для Оксаны

Оксана, сегодня обсудили подготовку квартиры Т до решения о рекламе. По вашим словам, доступ возможен по согласованию, состав остающегося уточняется. Вы выбрали обсудить время осмотра для списка подготовки; сам визит ещё не назначен. Запуск объявлений не согласован. Если я неточно передал ваш вопрос или выбор, поправьте, пожалуйста.

Первое действие после чтения

После одной консультации заполните итог на странице: задача, известное, варианты, открытое и шаг. Проверьте, не появилось ли поручение, которого продавец не давал.

Согласованный способ дальнейшей связи: _____

Действие и его фактический статус: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После консультации продавец не понимает следующий шаг?

Проверьте в диагностической карте, как выбирается задача, фиксируются основания и подтверждается продолжение. Найдите разрыв между полезным разговором и понятным действием.

Разобрать итог консультации →

Проверено 16.10.2026. В материале Program on Negotiation уточняющие вопросы и пересказ используются для проверки понимания. Учебный сценарий и формы ниже разработаны самостоятельно.

PON: уточняющие вопросы и проверка понимания при активном слушании

Реплики для начала, развилки и завершения

Используйте их как опору для разговора. Вопрос должен помогать владельцу уточнить задачу, а не вести его к заранее выбранному ответу.

Если клиент хочет иной результат, не защищайте заранее составленный сценарий. Уточните рамку и границы доступного ответа. При нехватке данных полезный итог может состоять в конкретном плане их получения.

Начало

«Какое решение вы хотите принять после сегодняшней консультации? Что мешает определиться прямо сейчас?»

Проверка рамки

«Правильно понимаю: сначала нужен порядок подготовки, а публикацию пока не обсуждаем как поручение? Поправьте, если упустил главное».

Выбор маршрута

«Первый вариант требует этих вводных, второй даст только предварительный результат. Что ближе к вашей задаче и что нужно объяснить ещё?»

Завершение

«Запишу, что сегодня разобрали и что вы выбрали. Отдельно отмечу нерешённое. Какой следующий контакт вам нужен, если он вообще нужен?»

Нейросеть для резюме без выдуманного поручения

Сохраните в заметках, где агент предложил вариант, а где продавец его подтвердил. Без этого модель может превратить обсуждение в принятое решение.

Исходная запись	Корректный итог	Недопустимое усиление
Обсудить время осмотра	Дата не назначена	Осмотр в пятницу
Разобрать подготовку	Определён предмет консультации	Реклама запускается
Цена требует анализа	Есть отдельный вопрос	Точная цена установлена
Клиент просит подумать	Решение отложено	Услуга заказана

Сверьте каждое действие с исходным разговором. Если модель придумала исполнителя или дату, верните неизвестный статус. После поправок владельца обновите итог и зависимые задачи, не меняя историю наугад.

Задание

«Составь одну страницу: вопрос, подтверждённое, предположения, варианты, открытое и выбранный шаг. Не добавляй цену, сроки продажи, поручение на рекламу и согласие на услуги. Предложенное отдели от принятого».