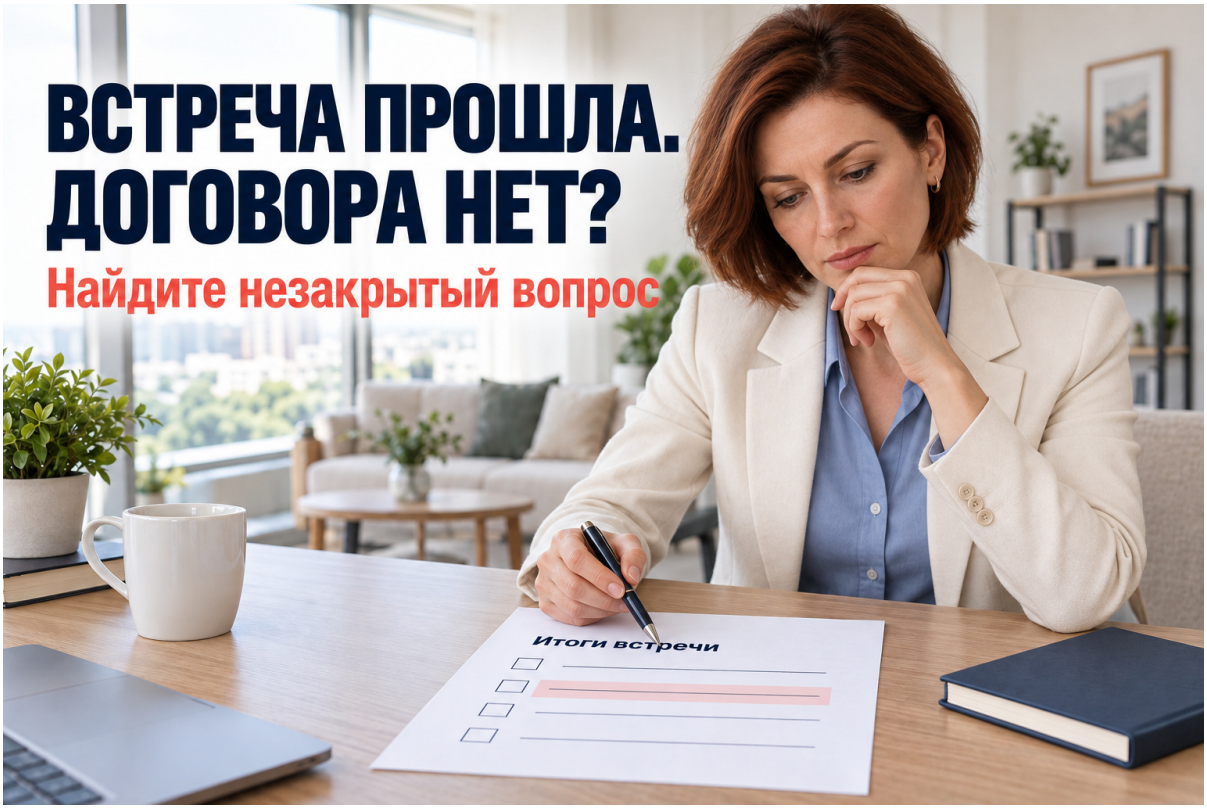
Итог встречи: карта условий и незакрытых вопросов

Разберите переход от разговора к услуге. Внутри карта семи полей, заполненная запись, расчёт двух разных показателей и действия для незакрытых вопросов.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора для организации работы. Примеры и числа учебные. Заключённый договор на услугу не равен оплате комиссии или завершённой продаже квартиры.

Группа встреч и состояния решений

Встречи заканчиваются словом «подумаю», а в журнале нет причины, полезного следующего действия и понятного расчёта конверсии.

Группа из 20 запросов	Количество	Что означает
Заключён договор	8	Подтверждённый результат
Явный отказ	6	Решение завершено
Решение открыто	6	Исход ещё не известен
Договоры / вся группа	8 / 20 = 40%	На указанную дату

Что собрать до разбора конверсии

• Список первых состоявшихся встреч по независимым запросам.

• Связь запроса, повторных встреч и договора по одному ID.

• Дата среза и срок наблюдения за каждой группой.

• Подтверждённые исходы и отдельные открытые решения.

• Обезличенные заметки с фактическими словами клиента.

• Образцы реальных работ и доступное время следующего контакта.

Определение, группа и подтверждённый исход

1. Назовите встречу и подтверждённый результат

Выберите первую состоявшуюся консультацию по независимому запросу и факт заключения договора на услугу. Отделите показ, повторный разговор и отправленный проект.

Готово: Есть одно правило включения в группу.

Не делайте так: Запись в календаре считается состоявшейся встречей.

2. Соберите группу и дату наблюдения

Свяжите запрос, первую встречу, следующие контакты и договор одним ID. Укажите дату среза и одинаковый срок наблюдения для сравниваемых групп.

Готово: Повторы не увеличивают число запросов.

Не делайте так: Октябрьские договоры делят на октябрьские встречи без связи.

3. Разделите договор, отказ и открытое решение

Зафиксируйте подтверждение каждого состояния. Открытые случаи сохраните в исходной группе, причину без подтверждения отметьте неизвестной.

Готово: Сумма состояний равна размеру группы.

Не делайте так: Молчание признано отказом из-за комиссии.

Какие состояния требуют уточнения

Карта разговора и полезное продолжение

4. Запишите семь полей итога встречи

Укажите задачу, состав услуги, результат, оплату, открытый вопрос, ответственного и согласованный следующий контакт. Отделите слова клиента от предположений.

Готово: Следующий шаг отвечает на конкретный вопрос.

Не делайте так: Заметка содержит только «думает, перезвонить».

5. Подберите подтверждение под вопрос

Покажите образец отчёта, план работы или объяснение условий. Проверьте, что материал соответствует вашему реальному процессу и допустим для передачи.

Готово: Клиент получает нужную ему ясность.

Не делайте так: Любое сомнение закрывают скидкой или общим скриптом.

6. Посчитайте показатели и измените один элемент

Рассчитайте долю всей группы на дату среза. Завершённые решения покажите отдельно. Найдите повторяющийся пробел и запишите одну проверку улучшения.

Готово: Есть числа, определения и ограничение вывода.

Не делайте так: Из малого изменения процента делают причинный вывод.

Какой вопрос нужно прояснить клиенту

Заполненный итог встречи собственника

Учебная запись по продаже квартиры. Клиент понял состав работы, но хочет увидеть формат еженедельного отчёта. Сроки ниже являются условно согласованными в примере.

Поле	Заполненный пример	Проверка
Задача и работы	Продажа до переезда; подготовка, продвижение, показы	Соответствует запросу
Результат и оплата	План действий и отчёт; условия обсуждены, договор ещё не заключён	Не считать согласием
Открытый вопрос	Что будет в еженедельном отчёте?	Прямые слова клиента
Ответственный и контакт	Агент завтра отправит образец; обсуждение в пятницу	Срок согласован

Причина следующего контакта конкретна: показать состав отчёта. Пока договор не заключён, это открытое решение, даже если клиент доброжелательно разговаривал.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Думает, нужно дожать	Остался вопрос о формате отчёта. Отправить образец в согласованный срок.
Не ответил, значит дорого	Причина неизвестна. Проверить только согласованный следующий контакт.
Договор отправлен, сделка выиграна	Проект направлен. Факт заключения ещё не подтверждён.

Что отправить после разговора

Что неясно	Чем помочь	Граница действия
Нужный объём помощи	Уточнить задачу и формат	Не продавать неподходящую услугу
Состав работ	План и реальный образец	Не обещать то, чего нет
Стоимость и условия	Связать цену с объёмом	Не начинать со скидки
Мнение второго участника	Общий разговор с повесткой	Не принимать решение за семью
Документ или условие	Назначить компетентную проверку	Не полагаться на догадку ИИ
Явный отказ	Сохранить известную причину	Завершить обсуждение

Три вопроса к итогу встречи

1. Что клиент хочет решить с помощью услуги?
2. Какой вопрос ещё мешает ему сделать выбор?
3. Какое действие действительно согласовано после встречи?

18 проверок встречи и дальнейшего шага

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

Основа расчёта

- [ ] **Тип встречи определён.** Указана первая состоявшаяся консультация. Не смешивайте её с показами.
- [ ] **Запросы различены.** У каждой задачи один ID. Не считайте повторы новыми клиентами.
- [ ] **Результат подтверждён.** Есть факт заключения договора. Проект и согласие отмечайте отдельно.
- [ ] **Связь сохранена.** Договор относится к нужной группе. Не делите несвязанные календарные числа.
- [ ] **Дата среза указана.** Понятно время на решение. Не сравнивайте семь дней с тридцатью.
- [ ] **Состояния сходятся.** Договоры, отказы и открытые дают итог. Не удаляйте ожидающие случаи.

Содержание разговора

- [ ] **Задача названа.** Понятен нужный объём помощи. Не навязывайте неподходящую услугу.
- [ ] **Работы конкретны.** Есть действия и результат для клиента. Не ограничивайтесь обещанием качества.
- [ ] **Оплата прояснена.** Обсуждены фактические условия. Не додумывайте согласие.
- [ ] **Открытый вопрос записан.** Использованы слова клиента. Не выдавайте гипотезу за причину.
- [ ] **Участники решения понятны.** Известно, кто ещё участвует. Не требуйте немедленного выбора.
- [ ] **Материал релевантен.** Образец отвечает на вопрос. Не отправляйте весь каталог.

Продолжение и вывод

- [ ] **Ответственный назначен.** Понятно, кто уточняет вопрос. Не оставляйте действие без владельца.
- [ ] **Контакт согласован.** Есть реальная договорённость. Не назначайте срок за клиента.
- [ ] **Отказ уважается.** Явное решение зафиксировано. Не продолжайте бесконечное давление.
- [ ] **Неизвестное сохранено.** Молчание не получило выдуманный мотив. Не заполняйте причины догадками.
- [ ] **Знаменатель подписан.** Вся группа и закрытые разделены. Не заменяйте 40% на 57,1% без пояснения.
- [ ] **Изменение проверяемо.** Выбран один пробел и дата. Не обещайте рост по двум случаям.

Карта семи полей

Это семь полей карты. Рядом с содержанием отмечайте источник: слова клиента, документ или предположение. Не храните лишние личные сведения.

Запрос и дата встречи: _____

Задача / работы / результат	Оплата / открытый вопрос	Ответственный / контакт / факт

Источник записи: _____

Что осталось неизвестным: _____

Согласованный следующий контакт: _____

Группа встреч и проверка улучшения

Доля всей группы и доля завершённых решений имеют разные знаменатели. Сохраняйте оба определения, исходные числа и одинаковый срок наблюдения.

Группа / срок / всего	Договоры / отказы / открыто	Доли / пробел / проверка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Проект стал результатом. Отправленный документ посчитан заключённым договором.

Повторы стали новыми запросами. Три разговора по одной задаче увеличили знаменатель.

Молчание получило причину. Агент придумал возражение без слов клиента.

Открытые случаи исчезли. Из группы удалены ожидающие решения.

Материал не отвечает на вопрос. Клиент получил каталог вместо нужного образца.

Согласуйте следующий шаг

Резюме для проверки клиентом

Обсудили задачу _____. В работу предполагается _____. Ожидаемый результат _____. Условия оплаты обсуждены так: _____. Остался вопрос _____. Я подготовлю _____ к _____. Вы предложили вернуться к разговору _____. Всё верно записал?

Первое действие после чтения

Заполните карту по одной недавней встрече. Проверьте её по исходным заметкам и выберите материал, который отвечает на конкретный открытый вопрос.

Ответственный за следующий шаг: _____

Дата среза и срок наблюдения: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Встречи заканчиваются неопределённым «подумаю»?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать ожидание из рекламы, подготовку встречи, понятный состав услуги и дальнейшую работу с запросом.

Проверить путь от встречи к решению →

14.10.2026 проверены справки HubSpot об исходах встреч и этапах воронки. Здесь используется собственная карта работы, которую можно вести в любой подходящей таблице или CRM.

HubSpot: исходы встреч

HubSpot: открытые и закрытые этапы воронки

40% и 57,1% описывают разные основания

Все числа учебные. На одну дату в группе 20 независимых запросов получены восемь договоров, шесть отказов и шесть открытых решений.

Показатель	Расчёт	Интерпретация
Вся группа	8 / 20 = 40%	Дошли до договора к срезу
Завершённые решения	8 / 14 ≈ 57,1%	Открытые исключены
Открытая часть	6 / 20 = 30%	Итог пока неизвестен
Все проведённые встречи	20 первых + 4 повторных = 24	Рабочая нагрузка
Договоры / все встречи	8 / 24 ≈ 33,3%	Другое соотношение

Для исходной конверсии считаем восемь заключённых договоров относительно двадцати независимых запросов с первой состоявшейся встречей. Шесть открытых решений не удаляются из группы. Число 40% обязательно сопровождается датой и сроком наблюдения.

Для второго показателя берём только восемь договоров и шесть явных отказов, всего четырнадцать завершённых решений. Получаем примерно 57,1%. Этот показатель не сообщает будущий исход остальных шести случаев и не должен заменять долю всей группы.

Четыре повторных разговора увеличили число встреч до двадцати четырёх. Они важны для планирования времени, но не создали четыре новых независимых запроса. Поэтому показатель восемь к двадцати четырём нельзя сравнивать с прежней конверсией без изменения названия и смысла.

Если группы наблюдались разное время, рядом укажите возраст каждой. Календарные подписания учитывают события периода, а группа встреч связывает результат с её участниками. Не переносите договор между группами только ради улучшения месячного отчёта.

Карта семи полей на одном клиентском вопросе

Учебная ситуация: собственник выбирает сопровождение продажи и просит показать регулярный отчёт. Задача агента состоит в прояснении, а не в ускорении решения любой ценой.

Что записать	Пример	Что проверить
Задача, работы, результат	Продать до переезда; подготовка и показы; план и отчёт	Это действительно нужно клиенту
Условия оплаты	Обсуждён состав вознаграждения	Условия не придуманы в резюме
Открытый вопрос	Какие сведения будут в отчёте?	Назван самим клиентом
Ответственный	Агент готовит обезличенный образец	Образец есть в реальном процессе
Следующий контакт	Обсуждение в пятницу после изучения	Дата согласована

Пример отчёта должен показывать полезные сведения: какие действия выполнены, какие обращения получены, что мешало следующему шагу и какое действие предложено. Не выдавайте учебную таблицу за результат работы с настоящим объектом и не оставляйте чужие контактные данные.

Сначала агент выполняет своё обещание и отправляет нужный образец. Затем в согласованный момент уточняет, прояснил ли он вопрос. Если возникла другая задача, карта обновляется по фактам. Нельзя считать отсутствие ответа доказательством неценности услуги.

Нейросети можно дать обезличенные заметки и попросить разделить слова клиента, действия агента и предположения. Укажите запрет придумывать причины отказа, сроки и согласие. Готовое резюме сравните с исходной записью до отправки.

В конце недели посмотрите, какие вопросы повторяются. Если несколько клиентов не понимают состав услуги, подготовьте понятный образец плана до встречи. Запишите дату изменения и наблюдайте результат при прежних правилах учёта. Это рабочая проверка, а не обещание обязательного роста конверсии.