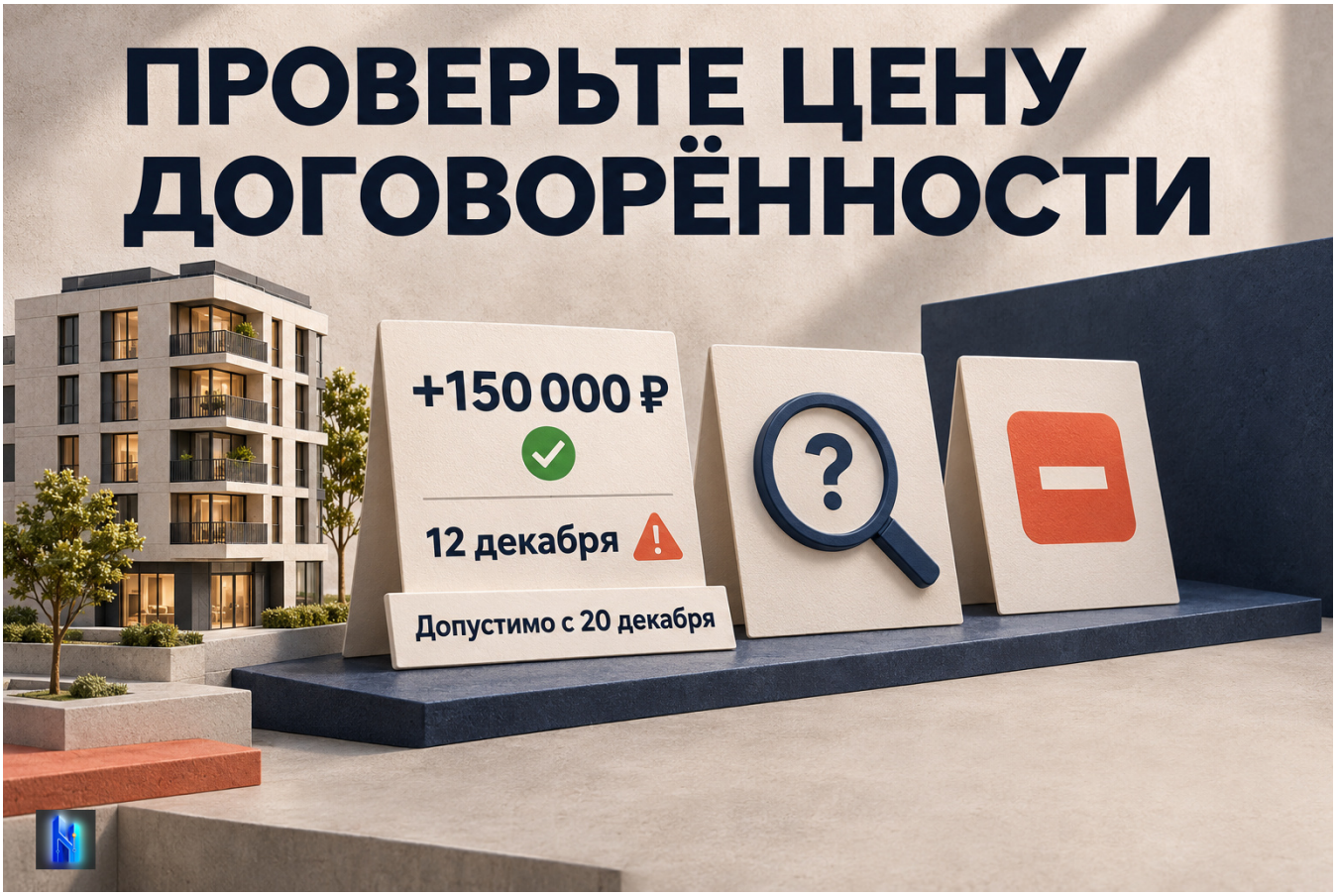
Оценка переговоров: шесть критериев, три исхода и карта следующего действия

Оцените разговор по шести наблюдаемым критериям. Разберите приемлемый пакет, полезную паузу и обоснованный отказ без выдуманных побед.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Исходная задача П31

Учебный пример
П31 и все суммы, даты и предложения вымышлены. Карта оценивает разговор, не оформляет сделку и не заменяет проверки.

Поле	Дано
Задача	Выяснить приемлемое сочетание цены и даты
Внутренняя ценовая граница	11,8 млн рублей
Освобождение	Не раньше 20 декабря 2026 года
Поручение агенту	Собрать условия и передать собственнику для решения
Полномочия	Не принимать предложение автоматически
Приватность	Внутреннюю границу не раскрывать другой стороне без разрешения

Моя задача / полномочия	Обязательные ограничения / источник

2. Три полученных предложения

Пакет	Цена	Освобождение	Статус
А	11,95 млн	12 декабря	Дата противоречит условию
Б	11,85 млн	22 декабря	Цена и дата проходят, расчёты неизвестны
В	11,75 млн	22 декабря	Цена ниже внутренней границы

Проверка	Арифметика
А: запас по цене	11 950 000 − 11 800 000 = 150 000
А: насколько рано	20 − 12 = 8 дней
Б: запас по цене	11 850 000 − 11 800 000 = 50 000
В: недостающая цена	11 800 000 − 11 750 000 = 50 000

Ни один пакет в исходных данных не отмечен окончательно принятым. Хорошая цена не отменяет невыполнимый срок.

Мой пакет	Условия / противоречия / неизвестное

3. Шесть критериев результата

Критерий	Проверочный вопрос
Задача	Решён ли вопрос этого разговора?
Границы и полномочия	Не обещано ли то, на что не было согласия?
Полнота	Все существенные условия зафиксированы?
Общее понимание	Стороны одинаково объясняют итог?
Выполнимость	Достаточно ли подтверждений для следующего решения?
Следующий шаг	Понятны вопрос, ответственный и срок либо событие?

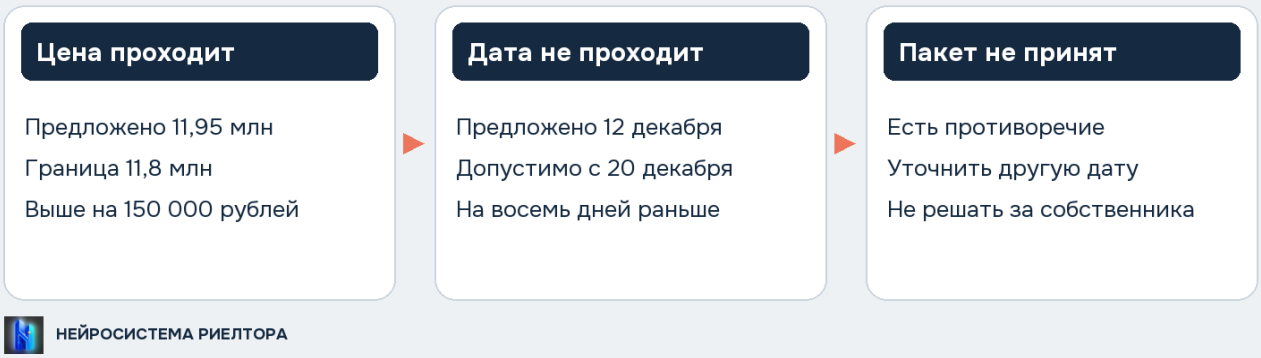
Без общего балла
Один критический запрет нельзя компенсировать несколькими положительными пунктами. Оценка должна показать, что требует решения.

Критерий моего разговора	Да / нет / неизвестно и доказательство

4. Разбор предложения А

Пункт	Наблюдение	Вывод
Цена	Выше границы на 150 000	Условие по цене проходит
Дата	Раньше допустимой на 8 дней	Есть обязательное противоречие
Полномочия	Агент только собирает условия	Не объявлять принятие
Дальше	Можно спросить о другой дате	Только как новое предложение

П31: цена не отменяет обязательную дату



Приемлемая цена не перекрывает невыполнимую дату.

Моё обязательное условие	Что ему противоречит / возможная развилка

5. Разбор предложения Б

Пункт	Наблюдение
Цена	Выше границы на 50 000
Дата	22 декабря не раньше 20 декабря
Расчёты	Не обсуждены в исходных данных
Статус	Нужно уточнить; пакет не завершён
Следующее действие	По согласованию запросить недостающие условия
Решение собственника	Не предполагается автоматически

Полезная пауза
Пробел назван, способ уточнения понятен. Конкретный ответственный и срок согласуются, а не выдумываются из удобства агента.

Мой неизвестный пункт	Кто уточнит / срок или событие возврата

6. Разбор предложения B

Пункт	Наблюдение
Цена	11,75 млн, ниже границы на 50 000
Дата	22 декабря соответствует заданной границе
Вывод	Пакет неприемлем в текущих условиях поручения
Что не делаем	Не меняем внутреннюю границу за клиента
Что возможно	Передать предложение и получить явное решение
Изменение	Сохранить новую версию, если клиент сам меняет условие

Отказ от конкретного пакета не требует прекращать корректный диалог. Возможность изменения условий нужно проверить, не выдавая её за согласие.

Моё основание отказа	Факт / граница / разрешённый следующий шаг

7. Проверка одинакового понимания

Неясная фраза	Уточнение
Передадим квартиру двадцать второго	Какое действие и какое состояние квартиры имеются в виду?
В целом подходит	Какие пункты подтверждены, какие требуют проверки?
Всё остаётся	Какие именно вещи включены в согласованный состав?
Расчёты обычные	Какой конкретно порядок стороны обсуждают?
Давайте двигаться	Какое следующее действие разрешено и кто его выполняет?

Проверка после уточнения
Попросите подтвердить понятное резюме. Прочитанное сообщение не равно одобрению всех условий.

Моя неоднозначная фраза	Уточнённое событие / подтверждение

8. Выполнимость и основания

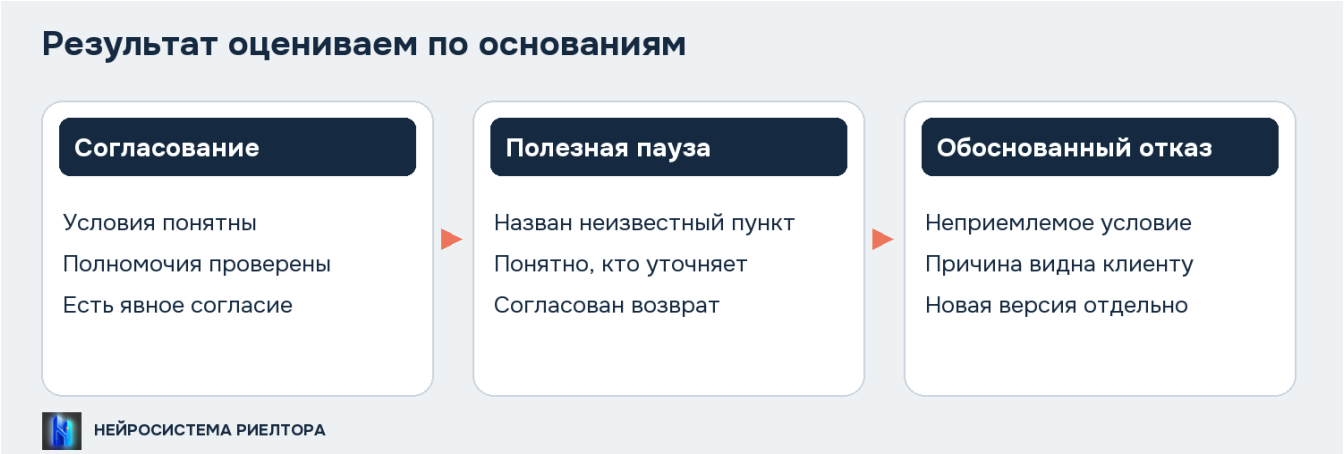
Сведения	Что фиксировать
Со слов участника	Кто сказал, когда и что именно
Документ или материал	Какой пункт он подтверждает и что не подтверждает
Зависимость от другого события	Что ещё должно произойти
Отдельная проверка	Кто компетентен и какой результат нужен
Неизвестное	Как уточнить до следующего решения

Не изображайте проведённую правовую или техническую экспертизу, если её не было. Срок в календаре сам по себе не подтверждает возможность действия.

Мой факт / источник	Степень подтверждения / следующий вопрос

9. Три допустимых исхода

Исход	Условие
Согласованный результат	Пакет понятен, необходимые проверки достаточны для этапа, есть полномочия и явное согласие
Полезная пауза	Конкретный пробел, ответственный и согласованный возврат к вопросу
Обоснованный отказ	Названо противоречие обязательному условию или неприемлемость пакета



Согласие, пауза и отказ оцениваются по основаниям, а не по эмоциональному тону.

Результат переговоров не равен подписанному договору, переходу права или оплате. Эти события проверяются отдельно.

Мой исход	Основание / что подтверждено

10. Готовый отчёт по П31

Итог собственнику
А не подходит по дате: 12 декабря раньше допустимого 20 декабря. По Б цена и дата не противоречат границам, порядок расчётов ещё нужно уточнить. В ниже ценовой границы на 50 000. Ни один пакет не отмечен окончательно принятым. Следующее действие: по вашему согласованию уточнить условия Б.

Перед отправкой	Проверка
Факты	Суммы и даты перенесены без ошибок
Полномочия	Решение не принято за клиента
Неизвестное	Все пробелы видны
Вывод	Есть основание, а не эмоциональная оценка
Дальше	Не выдумано согласие на новое действие

Мой итог разговора	Решение клиента / следующий шаг

Источники и проверка

Harvard Program on Negotiation: подготовка и оценка альтернатив