Тёмная кухня: карта показа и решения покупателя

Карта трёх режимов света, паспорт отделки, бриф специалисту и сравнение альтернативных бюджетов.



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. Что именно означает «темно»

Перед показом попросите покупателя назвать одно действие, которое вызывает сомнение. Цвет, работа у столешницы и недостаток дневного света записываются отдельно. Не пытайтесь исправить вкус клиента убеждением.

Ответ покупателя	Рабочий вопрос
Не нравится чёрный	Это обязательный отказ или возможна смена отделки?
Не вижу рабочую зону	При каком свете и в какой точке?
Хочу завтракать у окна	Какой дневной сценарий нужен?

Причина	Обязательное условие	Что проверить

Заполненный учебный бриф
Цвет устраивает. Нужно видеть зону у мойки вечером. Замена фасадов не является целью.

2. Подготовка согласованного показа

Согласуйте доступ, длительность и возможность включить штатное освещение. Не открывайте соединения и не проверяйте неисправные приборы. Для обсуждения кухни достаточно обычного наблюдения без ножей, готовки и воздействия на покрытия.

Что получить	Зачем
Список остающихся светильников	Отделить комплектацию от оформления
Сведения о фасадах	Найти применимую инструкцию
Время просмотра	Понимать условия наблюдения

Что согласовать	Ответ / источник	Открытый вопрос

Если нужен дневной свет, выберите время под задачу клиента. Вечерний просмотр его не заменяет.

3. Заполненная карта трёх режимов

Вымышленный пример. Наблюдения принадлежат условному покупателю и не являются замером освещённости. Сравниваем одну и ту же зону при известных условиях.

Режим	Условия	Наблюдение
Дневной	14:00, пасмурно, свет выключен	Цвет подходит; зона у мойки требует внимания
Вечерний	19:00, потолочный свет	Стоя у мойки покупатель затеняет поверхность
Рабочий	19:00, потолочный + штатная подсветка	Покупателю удобнее; нужно уточнить комплектацию

Вывод по примеру
Подтверждён личный критерий покупателя. Не подтверждены нормы освещённости, состояние электрики и освещение во все сезоны.

Осталось выяснить	Кому вопрос	Следующий контакт

4. Чистая карта кухни

Для каждого режима укажите дату, время, погоду, источники и положение человека. Наблюдение записывайте словами клиента. Не подменяйте его оценку собственным «света достаточно».

Режим / источники	Зона / действие	Наблюдение
Дневной		
Вечерний		
Рабочая зона		
Стол сидя		
Шкаф / хранение		

Дополнительная лампа на показе: _____. Остаётся при передаче: _____. Источник подтверждения: _____.

Проверяемое условие
Вместо «слишком темно» запишите конкретную точку, действие и условие, при котором вопрос должен быть решён.

5. Паспорт отделки и ухода

Установите, известен ли фактический материал. Свойства из рекламы относятся к указанному продукту, а не ко всем покрытиям похожего цвета. Образец нового материала оценивают в самой кухне.

Сведение	Подтверждение	Если неизвестно
Производитель / продукт		
Материал / фактура		
Инструкция по уходу		
Наблюдаемое состояние		
Возможность замены элемента		

Не проводить испытание на объекте
Не царапать, не пачкать, не наносить неизвестные средства. Доступ и допустимые действия согласуются с владельцем.

Учебная запись: цвет графитовый, марка не установлена. Утверждение «без отпечатков» пока не подтверждено.

6. Бриф специалисту по свету

Передавайте задачу по месту и действию. Исполнитель должен понимать, что есть сейчас, что остаётся при продаже и какой вопрос покупателя нужно проверить. Риелтор не назначает схему подключения.

Учебный запрос
При потолочном свете человек затеняет столешницу у мойки. Цвет фасадов менять не планируем. Нужен вариант рабочего освещения с проверкой существующей комплектации, совместимости, монтажа и полной стоимостью.

Условие	Что передать / спросить
Фото и положение пользователя	
Существующее оборудование	
Требуемый результат	
Работы и исключения	
Срок, проверка результата, документы	

Изменение стен, кухни и инженерных систем выделяют в отдельную проверку допустимости. Не включайте обещание перепланировки в этот бриф.

7. Два альтернативных бюджета

Все суммы вымышлены и нужны только для понимания расчёта. Варианты решают разные задачи, поэтому меньшая цена сама по себе не определяет выбор.

Состав	А: свет	Б: фасады
Оборудование / элементы	18 000 ₽	70 000 ₽
Монтаж / установка	12 000 ₽	15 000 ₽
Резерв / отдельная работа	5 000 ₽	8 000 ₽
Итого	35 000 ₽	93 000 ₽

Что означает разница
93 000 - 35 000 = 58 000 рублей. Это разница условных смет, не экономия без потери результата и не обоснованный размер скидки на квартиру.

Вариант	Что останется нерешённым	Исключения

Резерв не заменяет расчёт неизвестных работ. Стоимость нужно подтвердить предложением исполнителя.

8. Сравнение под критерий клиента

Варианты «оставить», «изменить свет» и «изменить мебель» оцениваются отдельно. Если неприемлем сам интерьер, улучшение света может не отвечать задаче. Если не устраивает только тень, переделка фасадов может быть лишней.

Вопрос	Заполненный учебный ответ
Что обязательно?	Удобная рабочая зона вечером
Что подходит уже?	Цвет и расстановка
Что делаем дальше?	Запрос по рабочему свету
Что не обещаем?	Цена, срок и результат до предложения

Критерий	Вариант	Подтверждение / решение

Отказ от квартиры тоже может быть правильным результатом. Сохраните его причину для следующего подбора.

9. Отчёт и следующий контакт

Учебное сообщение после показа
Цвет вам подходит. Вечером остался вопрос по рабочей зоне у мойки. Подсветку осмотрели, её передачу уточняем. Отправляем согласованный бриф специалисту и возвращаемся к решению после ответа с составом работ.

Открытый вопрос	Ответственный	Срок / результат

Критерий завершения: у клиента есть понятный сценарий, зафиксирована комплектация, известны ограничения предложения и принято осознанное решение. Отсутствие ответа не считается согласием.

Диагностическая карта Нейросистемы предназначена риелтору: она помогает увидеть, где вопросы после показа остаются без дальнейшего действия.

Источники и проверка

Philips Hue: рабочая подсветка кухни

EGGER: свойства конкретного материала PerfectSense Matt