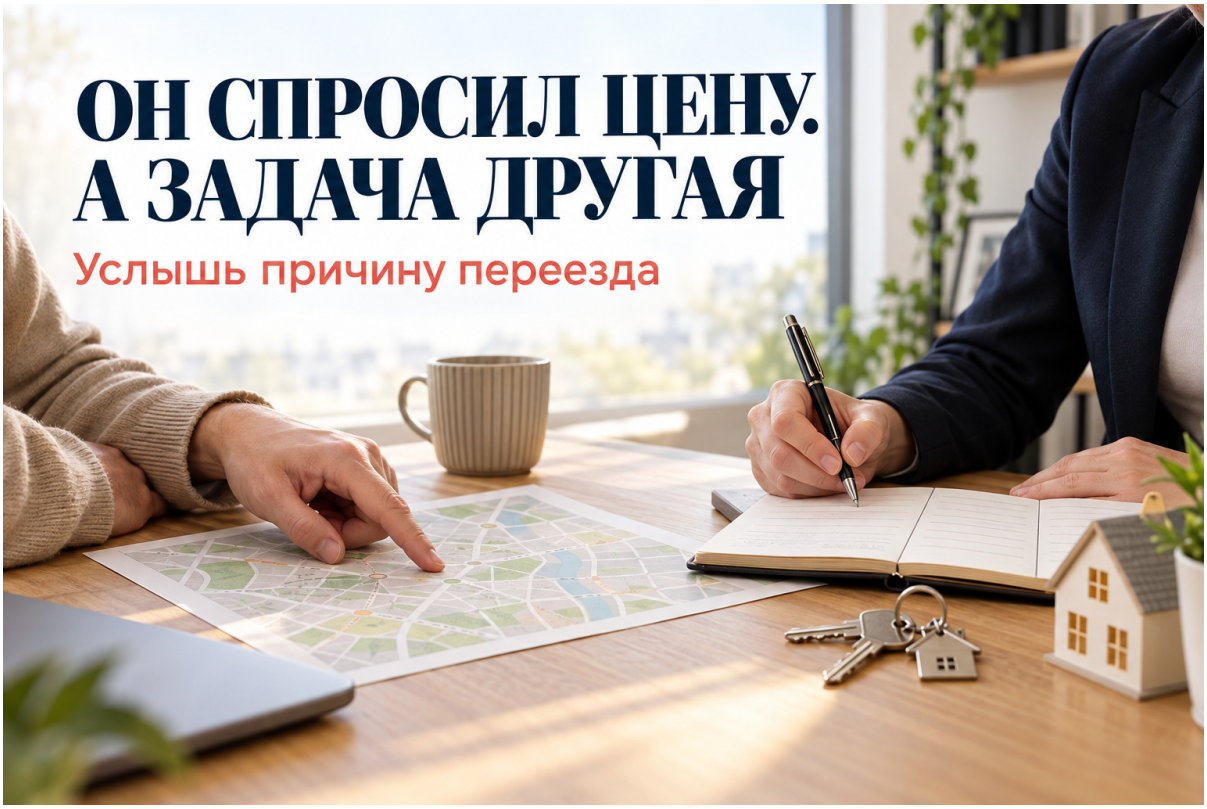
Услышать задачу: конспект беседы и план полезного сопровождения

Отделите первый вопрос от решения, которое человек хочет принять, и предложите полезное действие по его стадии.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта Игоря, три статуса заметок, сравнение сценариев и подтверждённый итог разговора.

Новый инструмент Нейросистемы риелтора. Игорь и агент Юлия вымышлены. Это не анкета или материалы Ninja Selling; решение о конкретной сделке требует своих данных.

За вопросом о цене может быть другая задача

Клиент задаёт общий вопрос, а в карточке уже появляется вывод о продаже, который он не подтверждал.

Уровень	Учебная запись	Статус
Первый вопрос	Сколько стоит квартира?	Сказано
Желаемое изменение	Более удобная дорога	Уточнено
Продажа	Один из возможных вариантов	Не выбрана

Подготовьте исходные данные

- Сохраните исходный вопрос без ярлыка.
- Уточните, какое решение должен поддержать ответ.
- Разделите слова и свои предположения.
- Назовите сведения, которых пока не хватает.

Вопрос, изменение и точность

1. Признайте прямой вопрос

Объясните, какие данные нужны для ответа, и уточните его цель.

Готово: Человек видит смысл уточнения.

Не делайте так: Уйти от ответа в презентацию.

2. Опишите изменение

Запишите: сейчас, хочу, мешает.

Готово: Есть понятный желаемый результат.

Не делайте так: Выбрать цель за клиента.

3. Разведите статусы

Отметьте сказанное, предположение и неизвестное.

Готово: Догадка не стала намерением клиента.

Не делайте так: Записать срочную продажу без подтверждения.

Что нужно получить перед продолжением

Маленький шаг и подтверждение

4. Выберите небольшой шаг

Предложите действие, которое закрывает текущий пробел.

Готово: Услуга соответствует стадии решения.

Не делайте так: Всем назначать одинаковую встречу.

5. Подтвердите итог

Перескажите задачу и продолжение, дайте поправить.

Готово: Клиент узнаёт свой смысл.

Не делайте так: Использовать резюме как скрытое согласие на продажу.

6. Продолжите по новому вопросу

Обновите пробелы после применения материала.

Готово: Разговор не начинается с нуля.

Не делайте так: Считать отправленный файл выполненной задачей.

Что проверить после выполнения

Карта желаемого изменения

Вымышленный сценарий. Цена квартиры, расходы, налоговые последствия и финансирование не рассчитываются.

Сейчас	Хочу	Неизвестно
Долгая дорога	Удобнее ежедневный маршрут	Какие варианты подходят
Есть текущая квартира	Понять возможность переезда	Какие сведения нужны
Вопрос о цене	Сравнить сценарии	Решение о продаже не принято

Игорь исследует возможность переезда. Готовность продавать, торговаться или заключать договор из этого не следует.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Спросил цену — хочет продать	Уточняет возможность переезда; продажа не выбрана.
Хочет разобраться осенью — срочный	Уточните, что именно он хочет успеть и к какому событию.

Выберите действие по ситуации

Стадия	Полезный результат	Следующий шаг
Исследует возможность	Карта вариантов и пробелов	Собрать исходные данные
Сравнивает сценарии	Понятные критерии	Уточнить недостающее
Выбрал продажу	Состав работ и проверки	Обсудить план
Отложил решение	Понятная договорённость	Согласовать продолжение или остановку

Уточните перед решением

1. Для какого решения нужен ответ?
2. Что должно измениться в повседневной жизни?
3. Правильно ли я понял ваш следующий шаг?

18 проверок точного конспекта

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

Смысл

- [ ] **Первый вопрос.** Сохранён. Если нет: запишите без ярлыка.
- [ ] **Цель ответа.** Уточнена. Если нет: спросите решение.
- [ ] **Сейчас.** Описано. Если нет: назовите проблему.
- [ ] **Желаемое.** Понятно. Если нет: уточните признак.
- [ ] **Препятствие.** Известно. Если нет: найдите пробел.
- [ ] **Пересказ.** Подтверждён. Если нет: дайте исправить.

Точность

- [ ] **Слова клиента.** Отделены. Если нет: сохраните источник.
- [ ] **Гипотеза.** Помечена. Если нет: не пишите как факт.
- [ ] **Срок.** Расшифрован. Если нет: уточните событие.
- [ ] **Участники.** Понятны. Если нет: не заменяйте отсутствующего.
- [ ] **Неизвестное.** Сохранено. Если нет: не заполняйте догадкой.
- [ ] **Ярлыки.** Убраны. Если нет: запишите задачу.

Продолжение

- [ ] **Шаг.** По стадии. Если нет: не торопите продажу.
- [ ] **Результат.** Назван. Если нет: объясните пользу.
- [ ] **Материал.** По задаче. Если нет: свяжите с вопросом.
- [ ] **Первое действие.** Понятно. Если нет: покажите заполнение.
- [ ] **Применение.** Не равно отправке. Если нет: уточните результат.
- [ ] **Новый вопрос.** Обновлён. Если нет: не начинайте с нуля.

Вопрос и решение клиента

Слова человека и интерпретация агента должны различаться.

Код задачи: _____ Дата: _____

Первый вопрос	Какое решение	Что известно	Что уточнить

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

От изменения к полезному шагу

Карта смысла не устанавливает цену, финансирование или правовой вывод.

Сейчас / хочу	Препятствие	Маленький шаг	Согласование / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Прямой вопрос проигнорирован. Объясните путь ответа..

Гипотеза стала фактом. Исправьте статус..

Срок без события. Уточните смысл..

Всем один следующий шаг. Сверьте стадию..

Отправка равна применению. Проверьте результат..

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

«Вот как я понял вашу задачу и следующий полезный шаг. Поправьте, если какой-то смысл потерялся».

Первое действие после чтения

Возьмите один разговор и заполните четыре поля: вопрос, решение, неизвестное и согласованный шаг.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разговоров много, понятных продолжений мало?

Пройдите диагностическую карту для риелторов и проверьте путь от обращения до полезного материала, ответа и следующего действия.

Проверить продолжение разговора →

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

Ninja Selling: описание беседы с Ларри Кендаллом Connect and Communicate

Ninja Selling: описание книги Ларри Кендалла

Конспект беседы с Игорем

Учебный пример проверки смысла исходного вопроса.

Запись	Статус	Уточнение
Сколько стоит квартира?	Исходный вопрос	Для какого решения?
Устал от дороги	Сказано клиентом	Что означает удобнее?
Хочет срочно продать	Неподтверждённая гипотеза	Не использовать как факт
Разобраться осенью	Срок требует смысла	Что именно хочет успеть?

Вопрос

«Какое решение вы хотите принять с помощью этой информации?»

Пересказ

«Правильно понимаю: важнее выяснить возможность удобного переезда, а решение о продаже пока не принято?»

Результат

Сохраните подтверждённую формулировку. Удалите добавленные агентом намерения.

Точность

Не называйте человека «сложным». Запишите конкретный пробел, с которым можно работать.

Лист двух сценариев до решения о продаже

Форма исследования, а не рекомендация выбрать переезд.

Поле	Остаться с изменениями	Рассмотреть переезд
Желаемый результат	Уточнить с Игорем	Уточнить с Игорем
Критерий дороги	Определить способ сравнения	Тот же критерий
Необходимые сведения	Что можно изменить сейчас	Варианты и состав расходов
Ограничения	Записать реальные	Проверить по ситуации
Решение	Пока не принято	Пока не принято

Первый шаг

Определите наблюдаемый критерий удобной дороги: время, пересадки или иной важный признак.

Состав расчёта

Для дальнейшего сравнения нужны сведения о текущем и будущем жилье, расходах и последовательности действий.

Границы

Не подставляйте произвольную цену, налоги или условия финансирования. При необходимости включите профильного специалиста.

Итог и продолжение без подмены намерения

Наш пример сообщения Юлии и проверки заметок.

Итог

«Задача — понять варианты переезда ради удобной дороги. Решения о продаже нет. Отправлю лист сравнения; после заполнения обсудим неизвестное».

Первое действие

«Начните с критерия дороги и отметьте сведения, которые уже есть».

После применения

Обновите конкретный пробел: районы, подходящие варианты, состав исходных данных. Не возвращайтесь автоматически к вопросу о выставлении квартиры.

Промпт

«Раздели обезличенные заметки на слова клиента, гипотезы и неизвестное. Составь карту: текущая проблема, желаемое изменение, пробел, согласованный шаг».

Контроль

Допустимо: «исследует переезд». Не подтверждено: «срочно продаёт и готов уступить». Модель не должна добавлять намерения.