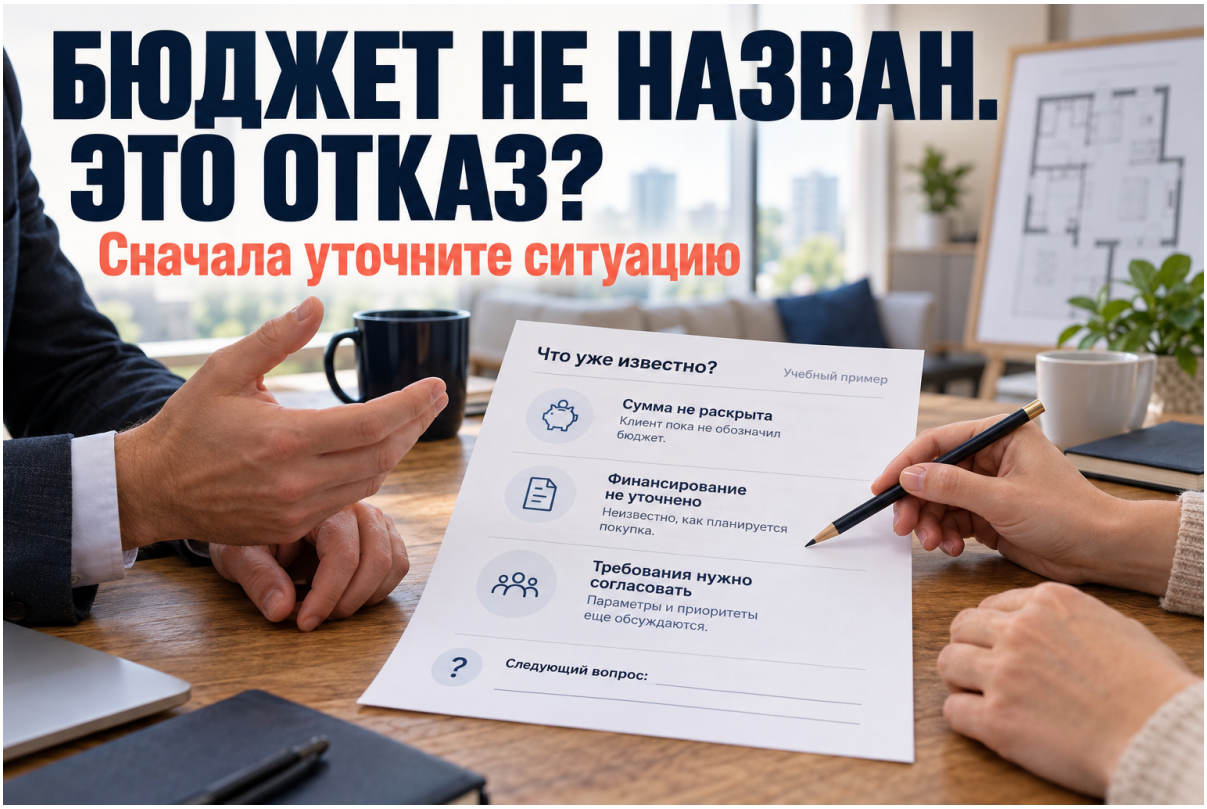
Бюджет пока неизвестен: карта уточнений и маршрутов

Разделите нераскрытую сумму, неуточнённое финансирование и несогласованные требования. Выберите следующий вопрос без оценки человека по догадкам.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора для разговора и фиксации задачи. Примеры вымышленные. Не содержит ставок, расчёта платёжеспособности или обещаний кредитного решения.

Одинаковая фраза — разные ситуации

Клиент не называет сумму, а агент уже собирается закрыть обращение или отправлять бессистемную подборку.

Что слышит агент	Что установлено	Что уточнить
Бюджет после продажи	Покупка связана с продажей	Что уже сделано
Не хочу называть сумму	Сумма не раскрыта	Удобен ли диапазон
Рассчитал на сайте	Есть предварительный расчёт	Каков статус финансирования
Хочу все параметры	Есть требования	Что обязательно и что обсуждаемо

Что нужно для первого уточнения

• Цель обращения и нужная услуга.

• Исходная фраза клиента без предположений.

• Какая финансовая величина названа.

• Источник, дата и статус ориентира.

• Минимальное уточнение для следующего решения.

• Согласие, действие, владелец и срок либо неизвестное.

Задача, неизвестность и смысл чисел

1. Уточните задачу до суммы

Выясните, что человек хочет изменить и какая работа риелтора нужна сейчас. Объясните связь финансового вопроса с задачей.

Готово: Понятна причина уточнения.

Не делайте так: Анкета о деньгах начинается после любого скачивания.

2. Разделите неизвестные ситуации

Определите: сумма не раскрыта, финансирование не уточнено или требования ещё не сопоставлены с диапазоном.

Готово: Неизвестное не превращено в отсутствие денег.

Не делайте так: Одно поле без бюджета скрывает разные причины.

3. Назовите смысл каждого ориентира

Отдельно запишите цену объекта, собственные средства, желаемый платёж или ожидание от продажи. Укажите источник и статус.

Готово: Числа не подменяют друг друга.

Не делайте так: Расчёт калькулятора назван одобрением банка.

Какие выводы пока не подтверждены

Вопрос, маршрут и договорённость

4. Выберите минимальный вопрос

Спросите то, что меняет ближайшее действие. При необходимости предложите диапазон вместо точной суммы.

Готово: Сведений достаточно для текущего решения.

Не делайте так: Запрашиваются лишние документы и подробности.

5. Предложите подходящий маршрут

Согласуйте уточнение источника средств, обсуждение приоритетов, работу по продаже или паузу по условию.

Готово: Следующий шаг соответствует ситуации.

Не делайте так: Клиента подталкивают увеличить заём или сразу идти на показ.

6. Зафиксируйте подтверждённое

Разделите предложение и согласие. Запишите неизвестное, действие, владельца и согласованный срок либо отсутствие договорённости.

Готово: Другой сотрудник понимает, что делать.

Не делайте так: План агента записан как обещание клиента.

Какое действие действительно согласовано

Покупка после продажи: учебная карта

Учебный покупатель хочет заменить жильё и рассчитывает на будущую продажу. Сумма, результат продажи и кредитное решение не выдумываются.

Поле карты	Заполненный пример	Что не заключаем
Задача	Купить другую квартиру после продажи текущей	Не считаем срок сделки известным
Ориентир	Клиент посмотрел похожие объявления	Это не цена будущей сделки
Неизвестное	Параметры и ход продажи, доступные средства	Не пишем денег нет
Следующий вопрос	Что уже сделано по продаже?	Не просим все документы сразу
Предложение	Обсудить исходные данные продажи и приоритеты покупки	Встреча ещё не назначена
После согласия	Зафиксировать формат, владельца и срок	Не придумываем договорённость

Первое решение — порядок уточнения, а не подбор на выдуманную сумму. Если согласия на предложенный шаг нет, это остаётся предложением.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Не назвал бюджет — денег нет	Сумма пока не раскрыта; объясняем, для какого решения нужен ориентир.
Калькулятор одобрил ипотеку	Получен предварительный расчёт; решение кредитора отдельно.
Клиент точно придёт на встречу	Предложен разговор; согласие и время пока не подтверждены.

Выбор следующего маршрута

Ситуация	Следующий шаг	Граница
Сумма не раскрыта	Объяснить цель, предложить диапазон	Не требовать точное число
Средства зависят от продажи	Уточнить стадию и исходные данные	Не обещать выручку
Кредит пока не уточнён	Выяснить статус и нужный контакт с кредитором	Не обещать одобрение
Требования не сопоставлены	Сравнить предложения и приоритеты	Не объявлять цену сделки по объявлению
Человек пока не готов	Предложить лист или паузу по условию	Не продолжать подбор без основания
Просьба прекратить контакт	Прекратить ненужные контакты	Не планировать очередное напоминание

Три вопроса перед закрытием обращения

1. Что именно неизвестно: сумма, источник или соответствие требований?
2. Какой вопрос изменит ближайшее действие?
3. Что действительно согласовано, а что только предложено?

18 проверок разговора о бюджете

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

Смысл обращения

- [ ] **Задача понятна.** Есть цель клиента. Не только поле бюджет.
- [ ] **Польза вопроса объяснена.** Понятно зачем нужен ориентир. Не допрос без контекста.
- [ ] **Ситуация разделена.** Нераскрытое и неподтверждённое различаются. Не объявляем отсутствие денег.
- [ ] **Вывод имеет основание.** Сохранена исходная фраза. Не додумываем мотивы.
- [ ] **Уровень детализации уместен.** Нужны данные для текущего решения. Не собираем всё сразу.
- [ ] **Право не раскрывать учтено.** Можно выбрать другой маршрут. Не давим повторением вопроса.

Ориентиры и следующий шаг

- [ ] **Величины названы точно.** Цена, средства и платёж отдельно. Не смешиваем значения.
- [ ] **Статус указан.** Ожидание отличается от подтверждения. Не повышаем уверенность.
- [ ] **Источник и дата записаны.** Понятно откуда сведения. Не используем устаревшее молча.
- [ ] **Калькулятор обозначен.** Это предварительный ориентир. Не решение банка.
- [ ] **Маршрут подходит ситуации.** Закрывает конкретную неизвестность. Не универсальный показ.
- [ ] **Приоритеты выбирает клиент.** Альтернативы объяснены. Не навязываем больший заём.

Договорённость и продолжение

- [ ] **Предложение отделено от согласия.** Встреча подтверждена или пока предложена. Не выдаём план за факт.
- [ ] **Действие конкретно.** Понятен результат следующего шага. Не просто перезвонить.
- [ ] **Владелец назначен.** Есть ответственный в команде. Не теряем передачу.
- [ ] **Срок согласован либо неизвестен.** Нет выдуманной даты. Не назначаем от имени клиента.
- [ ] **Пауза имеет условие.** Понятно когда вернуться к задаче. Не бесконечные напоминания.
- [ ] **Просьба не контактировать соблюдается.** Ненужные контакты прекращены. Интерес к файлу не согласие на звонки.

Разберите слова клиента без догадок

Не переносите лишние персональные данные. Сохраняйте различие между словами клиента, расчётом и подтверждённым фактом.

Задача: _____ Дата: _____

Фраза / задача	Величина / источник / статус	Неизвестное / следующий вопрос

Что стало понятно: _____

Что осталось неизвестным: _____

Условие следующего шага: _____

Зафиксируйте предложенное и согласованное

Отсутствие согласия отмечайте прямо. Срок не придумывайте; при просьбе прекратить контакт не создавайте напоминания.

Предложенный маршрут	Согласие / действие / владелец	Срок или условие паузы

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

В карточке написано денег нет без основания.. Замените вывод на точную неизвестность..

Платёж записан как цена квартиры.. Подпишите смысл каждой величины отдельно..

Ожидание продажи стало доступными средствами.. Верните фактический статус ориентира..

Вопросы не объяснены и повторяются.. Свяжите уточнение с текущим решением..

Встреча назначена только в голове агента.. Проверьте согласие, формат и срок..

Согласуйте следующий шаг

Карточка для продолжения разговора

Задача [что изменить]. Клиент сообщил [фраза]. Ориентир [что именно], источник [кто/что], дата [когда], статус [ожидание/расчёт/подтверждение]. Неизвестно [что]. Предложено [действие]. Согласовано [что либо пока нет]. Владелец [кто], срок/условие [какое].

Первое действие после чтения

Возьмите одну обезличенную карточку с пометкой без бюджета. Замените ярлык точным описанием неизвестного, подготовьте один объяснимый вопрос и выберите следующий маршрут.

Ответственный: _____

Что остаётся неизвестным: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения теряются после вопроса о бюджете?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать уточнение задачи, первый разговор и переход к согласованному действию.

Разобрать обработку обращений →

Проверено 14.10.2026. В официальном поисковом описании калькулятора ВТБ расчёт платежа предварительный, заявка и решение банка выделены отдельно. Условия кредитования здесь не приводятся.

ВТБ: ипотечный калькулятор

Вопросы, которые проясняют ситуацию

Не используйте все формулировки подряд. Выберите ту, которая нужна для ближайшего решения.

Ситуация	Вопрос	Для чего
Сумма не раскрыта	Удобнее обозначить диапазон или начать с приоритетов?	Выбрать допустимую детализацию
Покупка после продажи	Что уже сделано и на чём основан ориентир?	Понять стадию подготовки
Есть расчёт на сайте	Это предварительный расчёт или есть отдельное решение?	Разделить статусы
Много требований	Что обязательно, а что готовы сравнить?	Согласовать основу подборки
Пока не готов	Что должно проясниться перед следующим шагом?	Определить условие возвращения

Перед вопросом объясните его пользу: чтобы не подбирать заведомо неподходящие объекты или выбрать порядок работы. Объяснение должно соответствовать реальному действию агента. Если ответ никак не меняет текущий шаг, возможно, вопрос можно отложить.

Не интерпретируйте отказ раскрывать точную сумму как доказательство отсутствия средств. Человеку может быть удобнее диапазон, предел или сначала обсуждение задачи. Если и такой формат не подходит, обозначьте, какую работу пока нельзя выполнить содержательно, и предложите доступную альтернативу.

При покупке после продажи не превращайте ожидаемую выручку в готовый ресурс. Выясните стадию, исходные сведения и то, какие решения ещё предстоит принять. Примерный ориентир по объявлениям не подтверждает итог будущей сделки; сохраняйте источник и степень определённости.

Вопрос о финансировании помогает установить последовательность работы, а не заставить клиента взять больше денег. Кредитное решение и условия проверяются у кредитора, когда это относится к задаче. Риелтор не должен записывать предположения или калькулятор как подтверждение.

Карта передачи и разбор с нейросетью

Задача инструмента — сохранить смысл разговора, чтобы следующий сотрудник не начинал с неверного ярлыка.

Поле	Учебная запись	Проверка
Факт	Покупка зависит от продажи	Есть исходная фраза
Статус	Ориентир по объявлениям	Не выручка от сделки
Неизвестное	Стадия продажи и параметры	Не заменено отказом
Предложение	Обсудить исходные сведения	Не объявлено встречей
Договорённость	Указать только после согласия	Есть действие и владелец

Передавайте коллеге короткую запись с задачей, источником каждого ориентира и оставшейся неизвестностью. Числа без названий опасны: одно и то же значение могут принять за цену квартиры, собственные средства или расчёт другого типа. Не используйте один столбец сумма для всех финансовых понятий.

Для помощи нейросети подготовьте обезличенный фрагмент. Задание: выделить задачу, ориентиры и их статус, неизвестные сведения, предложенные и подтверждённые действия; каждому выводу сопоставить исходную фразу. Запретите выводить платёжеспособность и придумывать суммы, согласие, сроки или одобрение.

Результат модели проверьте вручную. Особенно смотрите на усиление уверенности: планирует может превратиться в готов, рассматривает — в согласился, предварительный расчёт — в решение. При отсутствии основания возвращайте запись к не установлено. Модель помогает структурировать, но не подтверждает факты.

После разговора оцените не наличие красивой цифры, а ясность следующего действия. Если задача понятна и человек согласовал способ уточнения, работа может продолжаться. Если данных недостаточно и согласия нет, обозначьте ограничение, оставьте уместный инструмент и не создавайте бесконечную цепочку напоминаний.