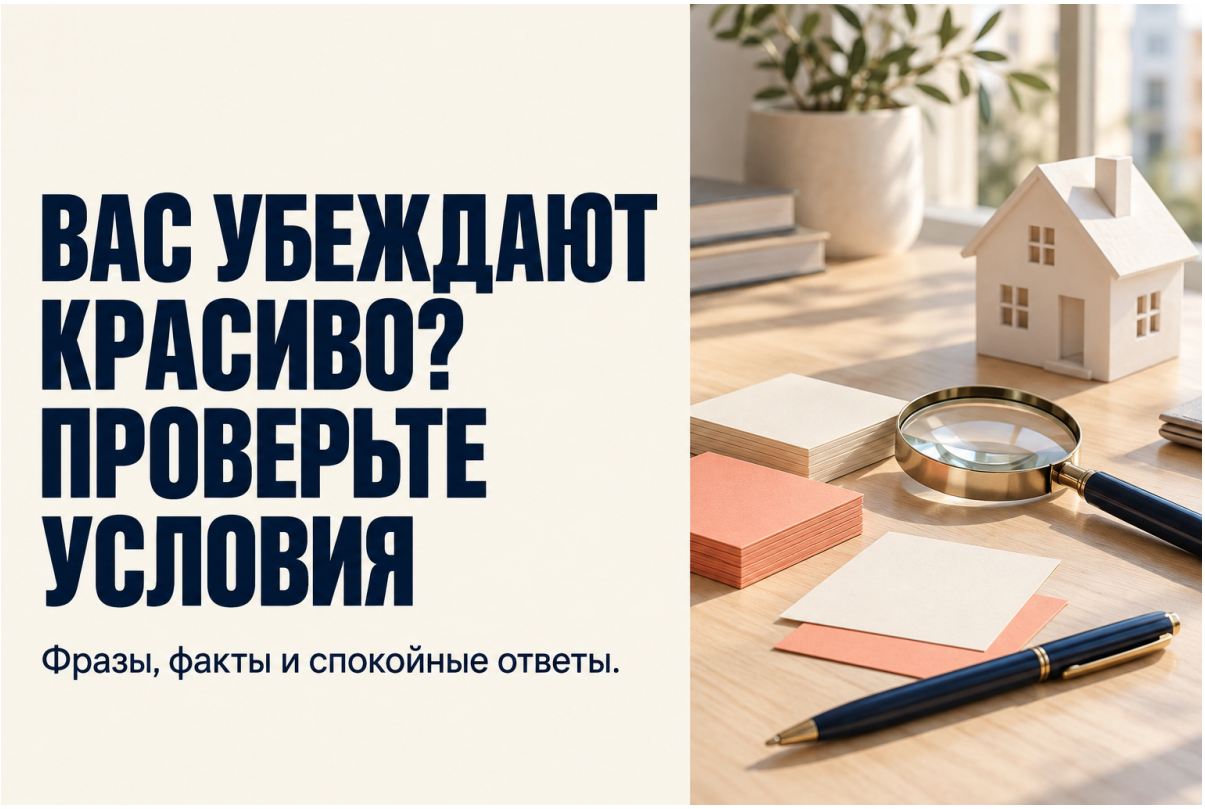
Вернуть разговор к проверяемому условию

Разберите спорную фразу без ярлыка личности, выделите просьбу и подготовьте ответ, который сохраняет точный состав договорённостей.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пять карточек реплик, пример Раисы и Артёма, схема ответа, две рабочие формы и 18 проверок незаметно добавленных обещаний.

Разбор переговорных формулировок. Не психологическая диагностика собеседника и не доказательство его умысла.

Цена меняется вместе с составом

После слов «все так работают», «вы же профессионал» или «вам что, сложно» хочется сразу уступить либо обвинить клиента.

Пакет	Цена	Выезды
Предложение Раисы	85 тыс. рублей	2 указанных в составе
Запрос Артёма	80 тыс. рублей	4, задачи нужно уточнить
Статус	Не согласовано	Цена и объём меняются вместе

Что нужно для проверки спорной фразы

- Точная реплика без оценки характера человека.
- Конкретная просьба или новое условие за ней.
- Исходная договорённость и её подтверждение.
- Что известно о сравниваемом предложении.
- Хотя бы одно альтернативное объяснение реплики.
- Вопрос для уточнения и действие, которое вы готовы выполнить.

Реплика, просьба и основание

1. Сохраните слова и контекст

Выпишите реплику вместе с обсуждаемым условием. Не заменяйте её ярлыком «манипулирует».

Готово: Есть фраза Артёма о четырёх выездах за 80 тысяч.

Не делайте так: Считать раздражение доказательством чужого умысла.

2. Выделите просьбу за формой

Назовите, что предлагают изменить: цену, объём, срок, обещание или вашу роль.

Готово: У Артёма одновременно другая цена и два дополнительных выезда.

Не делайте так: Обсудить только разницу 5 тысяч.

3. Сверьте основание и прежнее согласие

Найдите точный состав предложения и относящуюся переписку. «Сравню» не заменяйте на «принимаю».

Готово: Согласия на четыре выезда за 80 тысяч не было.

Не делайте так: Скрыть неудобный фрагмент исходного сообщения.

Какая часть вашей картины пока не подтверждена

Объяснение, ответ и новый статус

4. Оставьте альтернативное объяснение

Проверьте, не возникла ли фраза из другого состава услуги, тревоги или непонимания. Это гипотезы, не диагноз.

Готово: Возможное сравнение конкурента пока требует данных.

Не делайте так: Решить заранее, что клиент обманывает.

5. Ответьте по проверяемому условию

Назовите просьбу, исходный факт, недостающее и реальный следующий шаг. Сохраните право не принять неподходящий вариант.

Готово: Раиса уточняет задачи выездов перед новым предложением.

Не делайте так: Обещать бесплатное дополнение ради окончания спора.

6. Зафиксируйте новую версию и статус

После уточнения покажите состав целиком и попросите подтвердить выбранный вариант. План сравнения ещё не согласование цены.

Готово: Цена, выезды и дополнительные задачи не смешаны между версиями.

Не делайте так: Тихо сократить работу после согласия на прежний состав.

Где сравнение могло превратиться в обещание

5 тысяч разницы и два новых выезда

Раиса предлагает услугу за 85 тысяч рублей с двумя выездами, указанными в проекте состава. Артём просит четыре за 80 тысяч, ссылаясь на то, как работают все. Состав чужого предложения неизвестен, ни один пакет ещё не принят.

Пункт	Предложение Раисы	Запрос Артёма	Что проверить
Цена	85 тыс.	80 тыс.	Разница 5 тыс., не весь смысл
Выезды	2	4	Два дополнительных действия
Задачи выездов	Описаны для исходного состава	Не уточнены для добавленных	Адрес, результат, подготовка
Сравнение	Собственный пакет	«Все так работают»	Конкретный сопоставимый объём
Статус	Предложено	Запрошено	Нет согласованного нового пакета

Два дополнительных выезда не имеют в этом примере установленной отдельной цены. Нельзя ни считать их автоматически бесплатными, ни выводить стоимость делением всего пакета на число выездов.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вы мной манипулируете	Уточним, какое условие вы хотите изменить
Это всего 5 тысяч скидки	Меняются и цена, и число выездов
Я обещала сравнить, значит уже согласилась	Сравнение вариантов не является принятием одного из них

У фразы может быть несколько объяснений

Фраза	Возможное другое объяснение	Предметный ответ
«Все так работают»	Сравнивает другой состав	Что входит в сравниваемый вариант?
«Вы же профессионал»	Тревожится о результате	Какое действие вы ожидаете?
«Мы договорились»	Иначе понял вашу реплику	К какой записи относится ожидание?
«Вам что, сложно?»	Считает задачу маленькой	Что конкретно нужно сделать и когда?
«Или так, или никак»	Действительный предел бюджета	Можно обсуждать другой состав?

Три вопроса вместо ярлыка

1. Какую просьбу скрывает или выражает фраза?
2. Какой факт и договорённость нужно проверить?
3. Какое ещё объяснение возможно?

18 проверок ответа на спорную реплику

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

Разбор без ярлыка

- [ ] **Реплика сохранена точно.** Есть контекст условия. Уберите пересказ с оценкой.
- [ ] **Просьба выделена.** Понятно, что хотят изменить. Назовите действие.
- [ ] **Мотив не объявлен доказанным.** Гипотеза помечена. Не ставьте диагноз.
- [ ] **Своя информация проверена.** Видны пробелы. Уточните неизвестное.
- [ ] **Есть другое объяснение.** Оно не названо установленным. Рассмотрите вариант.
- [ ] **Право клиента на ограничение сохранено.** 80 тысяч могут быть реальным бюджетом. Не спорьте с выбором.

Состав и обещания

- [ ] **Цена сопоставлена с объёмом.** 85 за два и 80 за четыре различены. Покажите оба пакета.
- [ ] **Разница 5 тысяч не скрыла выезды.** Добавлено два действия. Уточните их задачу.
- [ ] **Цена отдельного выезда не выдумана.** Не делится механически весь пакет. Рассчитайте своё предложение отдельно.
- [ ] **Прежняя фраза найдена.** «Сравню» не «согласна». Сверьте сообщение.
- [ ] **Неясность агента признана при наличии.** Нет переписывания истории. Дайте уточнение.
- [ ] **Реальное обещание не отменено ярлыком.** Установленное согласие учитывается. Разберите обязательство по фактам.

Ответ и следующий шаг

- [ ] **Ответ содержит предмет.** Не спор о статусе. Вернитесь к просьбе.
- [ ] **Нет гарантий чужого решения.** Покупатель не обещан за неделю. Назовите свои действия.
- [ ] **Дополнение не согласовано молча.** Объём и условия понятны. Предложите вариант заранее.
- [ ] **Сокращение состава явно.** Клиент видит исключённое. Не урезайте скрыто.
- [ ] **Следующее действие выполнимо.** Реальный результат и срок. Согласуйте.
- [ ] **Выбранный вариант подтверждается.** Сравнение не принятие. Проверьте ответ клиента.

Карточки фраз и проверяемых вопросов

Альтернативное объяснение не является доказанным мотивом. Записывайте то, что можно уточнить у собеседника.

Ситуация / участники / дата: _____

Реплика и просьба	Факт / другое объяснение	Вопрос и мой ответ
Все так работают		
Вы профессионал		
Уже договорились		
Вам что, сложно		
Или так, или никак		

Что клиент просит изменить: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что уточняем и какой шаг согласован: _____

Сравнение условий без скрытых обещаний

Сравнивайте пакет целиком. Предложено, обещано сравнить и принято являются разными записями.

Условие / версия	Что было и что предлагают	Статус / следующий шаг
Цена		
Состав действий		
Срок		
Прежнее обещание		
Новый вариант		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Фраза стала диагнозом личности. верните конкретную просьбу.

Видна цена, но потерян новый объём. сопоставьте состав.

Сравнение вариантов названо согласием. проверьте исходную запись.

Дополнительную задачу объявили бесплатной по привычке. уточните условия.

Отказ в скидке замаскирован скрытым урезанием услуги. покажите исключённые действия.

Согласуйте следующий шаг

Четыре части предметного ответа

Вы хотите четыре выезда за 80 тысяч рублей. В моём предложении два выезда за 85 тысяч. Уточним задачи дополнительных выездов, адреса и ожидаемый результат, затем подготовлю сравнение состава. Пока новый пакет не согласован.

Первое действие после чтения

Разберите три реальные обезличенные реплики через просьбу, факт, вопрос и следующий шаг. Диагностическая карта поможет увидеть, где в работе незаметно возникают дополнительные обещания.

Кто готовит следующий вариант: _____

Что ещё не принято сторонами: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Дополнительные обещания появляются незаметно?

Проверьте точность состава услуги, подтверждений и следующего шага в переговорах.

Разобрать свои договорённости →

Проверено 16.10.2026. Прочитана первичная аннотация исследования PLOS ONE 2024 о достаточности неполной информации в гипотетической задаче. Оно не проверяло скрипты риелторов. Пример далее учебный.

Gehlbach, Robinson, Fletcher: The illusion of information adequacy, PLOS ONE, 09.10.2024

Пять карточек для тренировки спокойного ответа

Прочитайте реплику, придумайте проверяемый вопрос и сравните с вариантом. Не пытайтесь угадать скрытый характер человека.

«Все делают бесплатно». Вопрос: «Какая именно работа включена в это предложение и при каких условиях?» Не делайте вывод о всём рынке по одному рассказу.

«Вы же профессионал, гарантируйте покупателя за неделю». Ответ: «Могу согласовать свои действия и контроль их выполнения. Решение будущего покупателя не обещаю». Затем назовите реальные действия, не оставляйте пустую общую фразу.

«Мы уже договорились на четыре выезда». Ответ: «Найдём исходную запись. Я обещала сравнить два состава. Если моя фраза прозвучала двусмысленно, уточню её, чтобы выбрать понятный вариант». Реальное ранее данное согласие не игнорируется.

«Вам сложно просто съездить?» Вопрос: «Какой адрес, что нужно сделать и какой результат вы ждёте?» Маленькое слово «просто» не определяет объём работы.

«Больше 80 тысяч не заплачу». Ответ: «Поняла предел суммы. Можно ли обсудить другой состав, который решает вашу задачу?» Если клиенту нужен прежний объём, не сокращайте его скрыто.

Разбор одной фразы за рабочим столом

Заполненный образец помогает отделить проверку условий от обвинения в намеренном давлении.

Поле	Запись Раисы	Что остаётся открытым
Фраза	«Все делают четыре за 80»	Чей пакет сравнивается?
Просьба	4 выезда за 80 тыс.	Задачи дополнительных
Факт	Мой вариант: 2 выезда, 85 тыс.	Не принят ни один пакет
Гипотеза	Сравнивает иной состав	Не доказанный мотив
Ответ	Уточнить и сравнить целиком	Условия нового варианта

Не делите 85 тысяч на два, чтобы объявить полученную величину тарифом выезда. В общей услуге могут быть другие действия. Новый расчёт делается по вашему реальному составу и условиям.

Ссылка на всех может быть формой давления, но также может быть неточным пересказом конкретного предложения. Рабочий вопрос позволяет проверить различие без обвинения.

Промпт: «По обезличенной фразе выдели просьбу, предположение и недостающий факт. Предложи два возможных объяснения, не ставь диагноз. Составь нейтральный ответ без новых обязательств». Сверьте результат с реальным составом услуги.