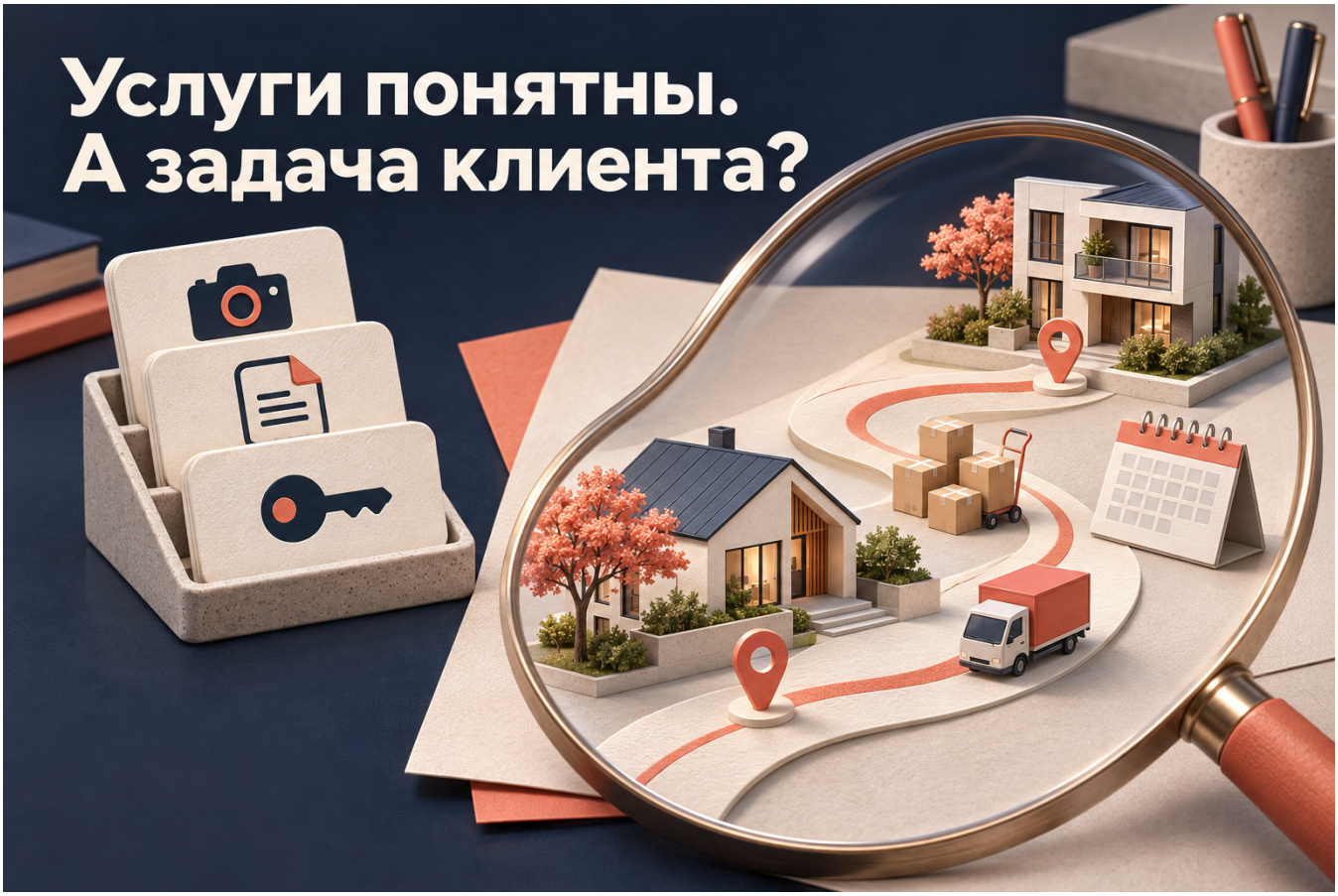
От услуги к задаче клиента

Рабочий разбор задачи, обещания, образца результата и первого ответа клиенту.



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. Задача за услугой

Начните с одного клиентского сценария. Не заполняйте все поля догадками: неизвестное оставьте вопросом для разговора.

Поле	Заполненный учебный пример
Ситуация	Продажа с покупкой другой квартиры
Изменение	Переехать ближе к родителям
Ограничение	Не оплачивать два жилья долго
Первый результат	Карта шагов и зависимостей

Мой сценарий	Что подтверждено	Что уточнить

2. Вопросы без подсказки ответа

Вопрос	Зачем нужен
Что должно измениться после сделки?	Услышать желаемый результат
Какое условие нельзя нарушить?	Узнать ограничение
Что больше всего непонятно сейчас?	Определить ближайшую помощь
Как поймёте, что работа идёт хорошо?	Согласовать признак качества

Не предлагайте клиенту готовый страх и не выводите задачу из его возраста. Записывайте смысл ответа его словами.

Фраза клиента	Уточнение	Согласованная задача

3. От действия к пользе

Задача	Действие	Результат
Согласовать переход	Собрать условия сторон	Карта зависимостей
Обсудить положение объекта	Сравнить подходящие аналоги	Аргументы для решения о цене
Понять отклик рекламы	Разобрать обращения	Вывод о следующей правке

Граница обещания
Карта не гарантирует сроки другой стороны. Аналоги не гарантируют цену сделки. Отчёт сам по себе не создаёт покупателя.

Моё действие	Решение клиента	Ограничение

4. Переписываем предложение

До
Полное сопровождение, реклама на площадках, показы, опытный специалист.

После, учебный пример
Продаёте квартиру и покупаете другую? На первой встрече составим карту шагов, зависимостей и сведений для расчёта бюджета.

Используйте обещание только если действительно выполняете эту работу. Если встреча ознакомительная, назовите её так.

Ситуация	Что получит человек	Граница

5. Образец результата

Событие	Что требуется	Ответственный
Уточнить ограничения	Сроки, бюджет, доступность жилья	Клиент и агент
Разобрать варианты перехода	Условия продажи и покупки	Агент со специалистами по ситуации
Согласовать следующий шаг	Понятные зависимости и неизвестные	Стороны в своей зоне

Это учебная схема, не план конкретной сделки. Отдельно уточняются расчёты, освобождение объектов и документы. Не подставляйте даты без оснований.

Событие	Условие начала	Ответственный

6. Проверка понимания

Попросите пересказать результат своими словами: что получите, для какой ситуации это подходит, чего текст не обещает. Вопрос «нравится?» не заменяет эту проверку.

Учебные ответы 8 человек	Количество
Поняли состав результата	3
Ожидали точную дату продажи	3
Не поняли, что подготовить	2

Вывод из примера
3 + 3 + 2 = 8. Уточнить границу сроков и исходные сведения. Это вымышленные ответы для тренировки, не оценка спроса или статистика рынка.

Реальный обезличенный ответ	Непонимание	Правка

7. Один путь от текста до файла

Участок	Учебная проверка
Статья	Объясняет согласование продажи и покупки
Кнопка	Обещает карту шагов
PDF	Содержит пример и рабочий лист карты
Первый ответ	Помогает заполнить один сценарий
Следующий шаг	Разбор неизвестных условий

Если вместо карты выдаётся общий сборник советов, обещание не выполнено. Исправьте содержание или название результата.

Мой участок	Что обещает	Что фактически даёт

8. Обсуждение цены

Пример ответа
Вы обозначили задачу согласовать продажу с покупкой. Покажу состав работы, результат каждого этапа, стоимость и то, что оплачивается отдельно. Затем решим, подходит ли вам этот объём.

Польза не заменяет прямой ответ о цене. Не обещайте окупаемость комиссии без оснований. Условия работы закрепляются согласованным способом.

Работа	Что входит / не входит	Как проверить

Добавьте вопросы клиента о стоимости и границах. Если ответа пока нет, назначьте уточнение, не придумывайте удобное условие.

9. Внедряем одну правку

Выберите одну страницу или сообщение. Зафиксируйте исходный текст, новую версию и причину изменения. Сначала проверьте понимание, затем наблюдайте реальные обращения с учётом источника и ситуации.

Текст / место	Что меняем	Как проверяем

Критерий готовности
Человек понимает результат; команда умеет его подготовить; файл выполняет обещание; ограничения названы; цена не скрыта.

Ясное предложение не гарантирует заявок. Если посетители приходят с другой задачей, нужно разобраться с темой, источником и следующим шагом.

Источники и проверка

Harvard Business Review Press: Marketing Myopia, Theodore Levitt