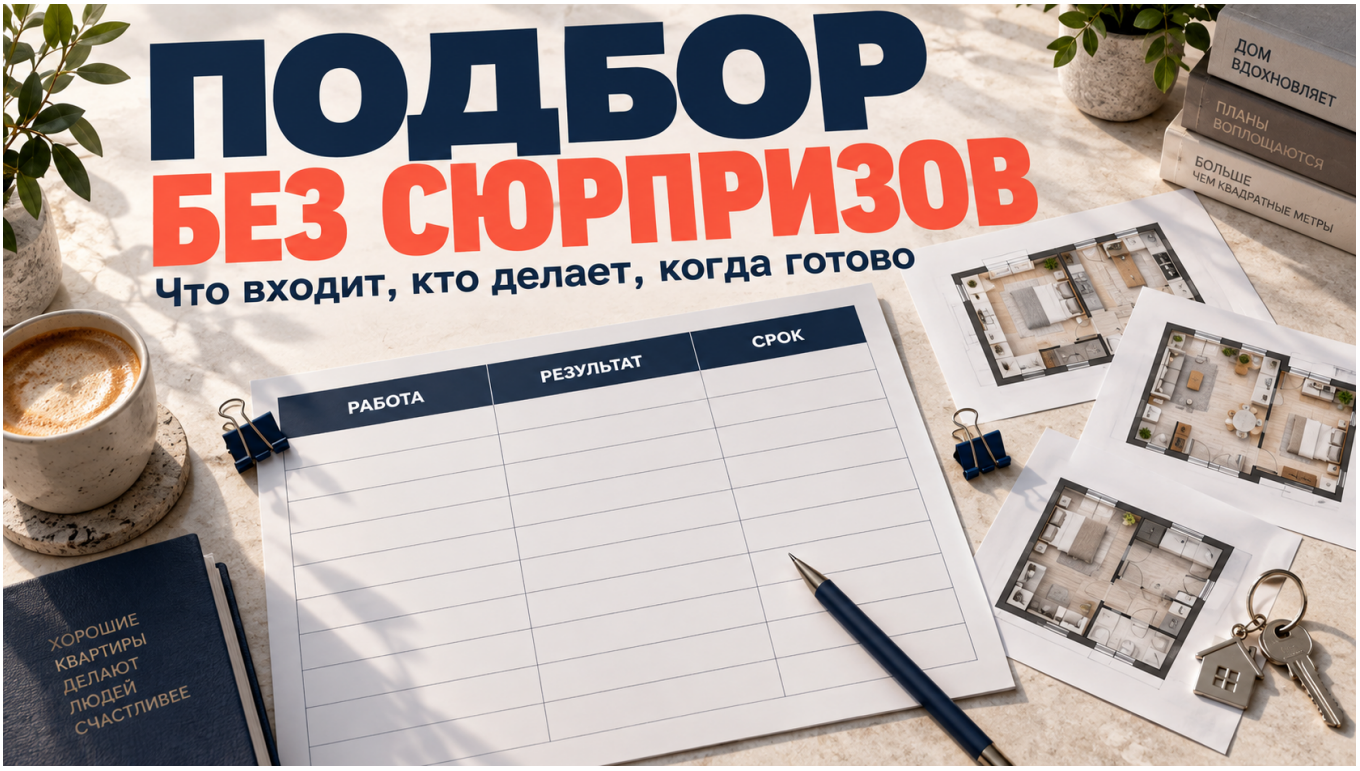
Матрица услуги подбора и вопросов к договору

Разложите пакет на работу, результат, ответственного и оплату. Найдите разрыв между ожиданием клиента и предложением до подписания договора.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный пример, шесть шагов согласования, 18 проверок и два рабочих листа.

П-27 — учебная ситуация. Матрица фиксирует вопросы и коммерческие договорённости; не является готовым договором. Решение о кредите принимает банк, а правовой текст проверяют отдельно.

Работа и внешнее решение

Упаковываете услугу подбора или обсуждаете с клиентом проект договора.

Этап	Передаваемый результат	Внешняя зависимость
Поиск	Сравнение вариантов	Доступность предложений
Показы	Итоги встреч и вопросы	Согласие участников
Заявка в банк	Подготовленные материалы	Решение банка
Проверка объекта	Выводы и ограничения	Доступные документы

Что собрать до согласования

- Задание клиента: критерии, бюджет, финансирование и сроки.
- Описание предлагаемого пакета и проект договора с приложениями.
- Результат и ответственный по каждому этапу.
- Платежи и отдельно согласуемые сторонние расходы.
- Порядок обратной связи, изменений, приёмки и завершения работы.

Критерии, действия и результаты

1. Разделите критерии

Запишите обязательные условия и пожелания. Отметьте, что можно менять только после согласования.

Готово: Понятно, какой вариант допускается в подборку.

Не делайте так: Самостоятельно поднять бюджет ради найденной квартиры.

2. Перечислите действия

Разложите пакет на поиск, показы, проверки, работу с финансированием и сопровождение, если они входят.

Готово: Включённое и невключённое явно различаются.

Не делайте так: Считать словосочетание «под ключ» полным описанием.

3. Задайте результаты

Для каждого действия укажите, что получает клиент, кто делает и когда передаёт.

Готово: Результат можно проверить по конкретному документу или действию.

Не делайте так: Обещать решение банка как собственный результат.

Какие ожидания ещё не отражены?

Деньги, изменения и договор

4. Разберите деньги

Сведите цену, аванс, этапные платежи и сторонние расходы; уточните основания каждого платежа.

Готово: Клиент понимает, за что, кому и когда платит.

Не делайте так: Записать возможные расходы обязательными для всех.

5. Согласуйте изменения

Определите обратную связь, версию задания, приёмку, порядок прекращения и расчётов.

Готово: Изменения не выполняются под видом первоначального объёма.

Не делайте так: Удерживать весь аванс только из-за его названия.

6. Сопоставьте с договором

Сравните ответы сторон по семи вопросам и передайте матрицу вместе с проектом на правовую проверку.

Готово: Коммерческое предложение и итоговый текст не расходятся.

Не делайте так: Использовать рабочую матрицу вместо готового договора.

Что нужно уточнить до начала?

П-27: ожидания шире пакета

П-27: квартира до 11 млн рублей; ипотека ещё не одобрена. Клиент ожидает полный путь до ключей, предложение описывает список и показы.

Ожидание	Предложено	Что согласовать
Поиск	Список и показы	Критерии, обновление
Ипотека	Не описано	Действия; банк решает сам
Проверка права	Не описано	Состав, исполнитель
До ключей	Не описано	Этапы сопровождения

Несовпадение не добавляет услуги бесплатно. Сначала выберите состав и цену, затем отразите договорённость. Бюджет без решения банка остаётся плановым; условия поиска могут потребовать пересмотра.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Подбор под ключ	Указаны входящие этапы и результат каждого.
Ипотека гарантирована	Описана помощь с заявкой; банк принимает решение.
Всё проверили	Переданы конкретные выводы и открытые вопросы.

Как действовать при изменениях

Ситуация	Решение по процессу	Что уточнить
Нет подходящих вариантов	Обсудить критерии	Новая версия задания
Недостаёт документов	Отметить неизвестное	Запрос и дальнейший этап
Добавляется услуга	Согласовать до выполнения	Объём, цена, срок
Работа прекращается	Разобрать расчёты	Исполнение и расходы

Три вопроса к пакету

1. Что получит клиент после каждого этапа?
2. Где наша работа зависит от чужого решения?
3. Как изменятся работа и расчёты при новой задаче?

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок услуги

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

1. Задание и состав

- [ ] **Критерии.** Обязательное отделено от пожеланий. Если нет: разделите список.
- [ ] **Бюджет.** Источник финансирования понятен. Если нет: уточните ограничения.
- [ ] **Объём.** Все включённые этапы названы. Если нет: раскройте пакет.
- [ ] **Границы.** Невключённое обозначено. Если нет: сверьте ожидания.
- [ ] **Результат.** Выход этапа проверяем. Если нет: назовите документ или действие.
- [ ] **Ответственный.** Исполнитель этапа известен. Если нет: назначьте роль.

2. Проверки и деньги

- [ ] **Документы.** Состав проверки определён. Если нет: уточните перечень.
- [ ] **Неизвестное.** Отражается в результате. Если нет: укажите ограничения.
- [ ] **Банк.** Его решение не обещано. Если нет: разведите работу и решение.
- [ ] **Цена.** Расчёт понятен на примере. Если нет: разберите формулу.
- [ ] **Платежи.** Известны основания и сроки. Если нет: сведите график.
- [ ] **Расходы.** Стороннее согласуется отдельно. Если нет: разведите суммы.

3. Управление работой

- [ ] **Обратная связь.** Есть срок первого отчёта. Если нет: согласуйте срок.
- [ ] **Изменения.** Сохраняется версия задания. Если нет: фиксируйте дату.
- [ ] **Приёмка.** Соответствует фактическому этапу. Если нет: уберите общий акт.
- [ ] **Прекращение.** Правила расчёта разобраны. Если нет: проверьте условия.
- [ ] **Сопоставление.** Ответы сторон совпадают. Если нет: обсудите расхождения.
- [ ] **Текст.** Матрица сверена с договором. Если нет: передайте на правовую проверку.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Матрица состава и результата

Если этап не входит, прямо напишите это. Не оставляйте пустую ячейку, которую стороны могут понять по-разному.

Клиент / код: _____ Пакет: _____ Версия: _____

Этап / работа	Результат и критерий	Кто / срок / зависимость
Поиск и сравнение		
Организация показов		
Финансирование		
Проверки объекта		
Сопровождение сделки		

Согласованный состав: _____

Что осталось неизвестным: _____

Срок первого отчёта: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Платежи, расходы и изменения

Формулы и условия расчётов проверьте с юристом. Этот лист не является соглашением о штрафах или отказе от законных прав.

Пункт для согласования	Правило / основание	Сумма / срок / версия
Цена и платежи		
Сторонние расходы		
Изменение задания		
Прекращение работы		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Под ключ без перечня. Раскройте этапы.

Заявка названа одобренной ипотекой. Разделите результаты.

Документов нет, рисков тоже нет. Отметьте неизвестное.

Цена меняется без согласования. Разберите новую задачу.

Приёмка закрывает невыполненное. Укажите фактический этап.

Согласуйте следующий шаг

Приглашение сверить ожидания

«До начала подбора предлагаю сверить задание: [критерии]. В услугу входят [этапы], по каждому передаём [результат]. Отдельно обсуждаем [проверки или расходы]. Решения [банка, продавца] мы не принимаем за них. Давайте уточним расхождения и затем отразим договорённости в документах».

Первое действие после чтения

Возьмите один действующий пакет и заполните пять строк матрицы. Попросите клиента описать ожидаемый результат своими словами. Разберите первое несовпадение до следующего этапа работы.

Ответственный за согласование: _____

Следующий этап и дата: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: понятно ли клиенту, за что он платит?

Проверьте путь от полезного материала до понятного предложения услуги. Диагностическая карта разбирает рабочий процесс; юридическую экспертизу договора проводят отдельно.

Пройти диагностику работы риелтора →

Статьи 779, 781, 782 ГК РФ и статьи 16, 32 закона о защите прав потребителей проверены 17.09.2026. Условия конкретного договора требуют отдельной оценки.

ГК РФ, статья 779: возмездные услуги

ГК РФ, статья 781: оплата услуг

Закон о защите прав потребителей, статья 16

Закон о защите прав потребителей, статья 32

ГК РФ, статья 782: отказ от договора услуг