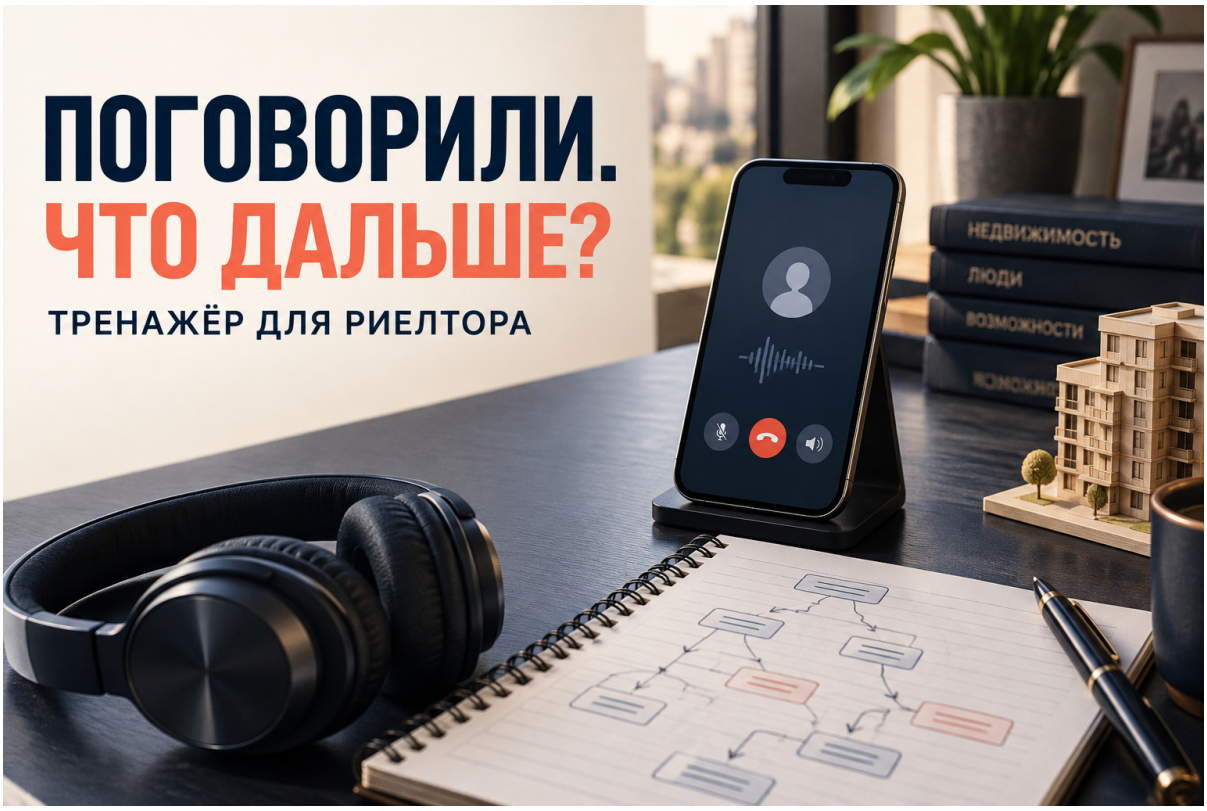
От разговора к встрече: тренажёр агента и журнал контактов

Отработайте один навык на учебном диалоге и проверьте, слышите ли вы задачу клиента.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карточки ролей, два варианта разговора, двадцатиминутная тренировка, журнал наблюдений и лист после звонка. Все упражнения и реплики созданы Нейросистемой риелтора.

Авторские учебные упражнения. Диалоги не взяты из скриптов Майка Ферри. Вымышленные ситуации и цифры объясняют работу инструмента; рост встреч и сделок не гарантируется.

Карточка учебной ситуации

Сценарий знаком, но после разговора остаётся «будем на связи». Используйте с коллегой или для репетиции с нейросетью на вымышленном контексте.

Роль / поле	Учебное условие	Правило упражнения
Клиент Сергей	Сравнивает способы продажи	Не выбирал специалиста
Открытый вопрос	Что входит в услугу	Не соглашаться без ответа
Задача агента	Понять запрос и предложить шаг	Не назначать за клиента
Наблюдатель	Фиксирует реплики	Не оценивает личность

Что подготовить для репетиции

• Выберите один вымышленный контекст: кто обратился и какой вопрос уже задал.

• Задайте клиенту цель и ограничения; партнёр не должен автоматически соглашаться.

• Подготовьте таймер на 20 минут и четыре поля наблюдения: задача, вопрос, польза, договорённость.

• Для реальных заметок используйте обезличенный код и только сведения, которые допустимо обрабатывать.

Сыграйте и разберите разговор

1. Определите предмет тренировки

Выберите наблюдаемое действие: например, ответить на вопрос о составе услуги до приглашения на встречу. За две минуты задайте контекст и роли. Клиент сравнивает самостоятельную продажу с работой агента; дату встречи не выбирал. Не смешивайте в упражнении несколько разных навыков.

Готово: Есть одна ситуация, открытый вопрос и действие для проверки.

Не делайте так: Тренировать общую уверенность без наблюдаемого критерия.

2. Проведите первый разговор

Отведите пять минут. Партнёр отвечает из своей роли, сохраняя исходную задачу. Агент задаёт вопросы, объясняет пользу действия и реагирует на ответ. Не добавляйте неожиданные препятствия ради сложности. Если разговор завершился раньше, не растягивайте его искусственно.

Готово: Есть последовательность реплик с понятным итогом.

Не делайте так: Подсказывать агенту правильный ответ во время самого диалога.

3. Разберите четыре наблюдения

За пять минут найдите: задачу клиента, уточняющий вопрос, предложенную пользу и подтверждённую договорённость. Каждое наблюдение подкрепите репликой. «Неубедительно» замените на «дважды предложил встречу, не ответив на вопрос». Неизвестное оставляйте неизвестным.

Готово: Выводы опираются на сказанное, а не на впечатление.

Не делайте так: Приравнять вежливую реакцию к готовности покупать услугу.

Ищите реплики, подтверждающие вывод

Повторите и перенесите навык

4. Повторите с одним изменением

Пять минут повторного разговора посвятите выбранному пробелу. Например, сначала уточните, какую часть услуги человек хочет понять, затем предложите формат объяснения. Сравните, появился ли конкретный ответ. Не меняйте одновременно все вопросы и условия: будет непонятно, что помогло.

Готово: Изменение названо и сопоставлено с первой попыткой.

Не делайте так: Считать знакомый повтор доказательством освоенного навыка.

5. Зафиксируйте результат и перенос

За оставшиеся три минуты запишите удачное уточнение, нерешённый вопрос и следующий навык. В реальном контакте пробуйте только уместное действие. После него сохраняйте задачу клиента, предложенный шаг, подтверждение и неизвестное. Отказ также является определённым результатом.

Готово: Есть одна переносимая практика и честная запись контакта.

Не делайте так: Обещать себе обязательную встречу по итогам любого разговора.

6. Сравнивайте сопоставимые записи

Отделяйте попытки связи от разговоров и встреч. Для учебного расчёта три встречи из десяти подходящих разговоров дают 30%. Рядом укажите период, источник и правило выборки. Малое число наблюдений не доказывает влияние тренировки; сначала ищите повторяющиеся пропуски.

Готово: У показателя есть числитель, знаменатель и понятные границы.

Не делайте так: Сравнить разные источники и приписать всю разницу новой реплике.

Меняйте один элемент за попытку

Два разговора с одной задачей

Диалоги вымышлены. Клиент хочет разобраться в услуге; до разговора он не обещал встречу. В таблице показаны самостоятельные реплики для упражнения.

Момент	Вариант А	Вариант Б	Что наблюдаем
Запрос	Что делаете за комиссию?	Что делаете за комиссию?	Задача одинакова
Реакция	Приходите, всё расскажу	Какую часть хотите понять?	Уточнение вместо спешки
Ответ	Сейчас времени нет	Объявление размещу сам	Появился предмет сравнения
Предложение	Завтра удобно?	Таблица или обсуждение?	Понятный формат пользы
Итог	Я подумаю	Сначала таблица	Встреча не назначена

Во втором варианте агент обещал таблицу и согласовал возврат к вопросам в четверг вечером. Точное время неизвестно. В журнале нельзя ставить «встреча назначена»: подтвердили другой шаг.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Клиент горячий, встреча почти есть	Сравнивает способы продажи; выбрал таблицу. Время повторного разговора не подтверждено.
Нужно звучать увереннее	После вопроса об услуге повторил приглашение. В следующей попытке сначала уточню предмет сравнения.

Ответ клиента меняет следующий шаг

Ответ клиента	Уместный шаг	Не подменяйте
Хочу понять услугу	Уточнить нужную часть	Ответ приглашением без пользы
Удобнее прочитать	Согласовать краткий материал	Материал обещанием встречи
Не выбрал время	Сохранить неизвестное	Неопределённость точной датой
Не продолжать	Завершить общение	Отказ скрытым согласием

Уточните перед решением

1. На какой вопрос клиента агент не ответил?
2. Как предложенный шаг помогает его задаче?
3. Какая реплика подтверждает записанный итог?

18 проверок практики и контакта

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

Перед тренировкой

- [ ] **Контекст.** Понятен повод разговора. Если нет: задайте ситуацию.
- [ ] **Один навык.** Описан действием. Если нет: сузьте задачу.
- [ ] **Роль клиента.** Цель и ограничения известны. Если нет: заполните карточку.
- [ ] **Исходный вопрос.** Есть предмет обсуждения. Если нет: уточните запрос.
- [ ] **Наблюдения.** Подготовлены четыре поля. Если нет: откройте журнал.
- [ ] **Время.** 20 минут помещаются в план. Если нет: выберите окно.

Во время разбора

- [ ] **Слушание.** Ответ клиента учтён. Если нет: найдите пропущенную реплику.
- [ ] **Задача.** Сохранена без домыслов. Если нет: вернитесь к словам.
- [ ] **Польза.** Объяснён смысл шага. Если нет: назовите результат.
- [ ] **Выбор.** Ответ человека сохранён. Если нет: уберите давление.
- [ ] **Неизвестное.** Не заменено догадкой. Если нет: исправьте запись.
- [ ] **Обратная связь.** Опирается на реплику. Если нет: замените общую оценку.

После контакта

- [ ] **Изменение.** Проверяется один элемент. Если нет: выберите конкретный вопрос.
- [ ] **Договорённость.** Есть подтверждение. Если нет: снизьте статус до факта.
- [ ] **Срок.** Явный либо неизвестный. Если нет: уточните время.
- [ ] **Обещание агента.** Превращено в свою задачу. Если нет: поставьте действие.
- [ ] **События.** Попытки отделены от встреч. Если нет: разделите счётчики.
- [ ] **Следующий разбор.** Назначен по журналу. Если нет: выберите эпизод.

Журнал наблюдений за разговором

Пишите короткие факты. Для тренировки укажите номер попытки; реальные контакты ведите отдельно под обезличенными кодами.

Ситуация: _____ Навык: _____

Эпизод	Задача / реплика	Что предложил агент	Подтверждение / пробел

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Разбор повторной попытки

После повторного диалога сравните наблюдения. Новую ситуацию и смену ролей запланируйте отдельно.

Пробел в разговоре	Одно изменение	Что стало понятнее	Следующая проверка

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Сразу приглашаете на встречу. Сначала ответьте на открытый вопрос.

Не знаете задачу клиента. Задайте одно уточнение.

Похвала без примера. Найдите конкретную реплику.

Время придумано агентом. Оставьте его неизвестным.

Процент без выборки. Укажите период и события.

Согласуйте следующий шаг

Оригинальный пример уточнения

«Чтобы ответить предметно, уточню: вы сравниваете способы продажи или уже выбираете специалиста? Что в составе работы хотите понять сначала? Могу подготовить [конкретный материал] или обсудить [вопрос]. Какой формат вам удобнее?» Ответ меняет следующий шаг.

Первое действие после чтения

Выберите партнёра, задайте роль собственника и проведите первую двадцатиминутную тренировку. Сохраните одну реплику, которую хотите улучшить, и критерий следующей проверки.

Партнёр / роли: _____

Дата следующей тренировки: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Звонки есть, а следующий шаг часто теряется?

Диагностическая карта для риелтора поможет описать путь от источника обращения до дальнейшей работы с клиентом. Найдите участок, который стоит проверить на своих записях.

Пройти диагностическую карту →

Подготовлено 25.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

The Mike Ferry Organization: цель скрипта и внимание к ответам клиента

The Mike Ferry Organization: ролевая практика и развитие навыков

Репетиция: роль собственника

Дайте эту страницу партнёру в роли клиента. Все условия вымышлены. Агент знает повод обращения, но должен уточнить задачу в разговоре.

Поле роли	Условие
Повод	Вы спросили, что агент делает за комиссию
Ситуация	Сравниваете самостоятельную продажу и услугу
Уже умеете	Готовы сами разместить объявление
Не понимаете	Что входит в дальнейшую работу
Граница	Не выбирали специалиста и дату встречи
Удобный шаг	Сначала краткая таблица состава услуги

Как отвечать

Если агент сразу приглашает, вернитесь к вопросу: «Хочу сначала понять, за что платить». Если он уточняет нужную часть, расскажите про объявление. Не соглашайтесь автоматически ради приятной тренировки.

Условие завершения

Завершите, когда согласован конкретный полезный шаг либо стало ясно, что ответа пока нет. Не придумывайте согласие на встречу: по роли вы выбираете таблицу.

Задание наблюдателю

Найдите реплику, в которой агент впервые отреагировал на вопрос о составе услуги. Запишите, что именно изменилось после неё.

Второй сценарий и промпт для ИИ

Смена ситуации проверяет навык, а не память о первом диалоге. Используйте вымышленные данные и оценивайте реплики самостоятельно.

Поле	Новая роль покупателя
Повод	Спросил о подборе квартиры
Задача	Понять порядок и объём работы агента
Что уже делает	Сам просматривает объявления
Что мешает	Не понимает критерии отбора вариантов
Открытый шаг	Готов обсудить критерии, время не выбрал

Промпт для репетиции

«Играй покупателя из таблицы выше. Отвечай одной репликой и жди вопроса. Сохраняй заданные условия, не соглашайся автоматически на встречу, не добавляй личных данных. Начни с вопроса: что входит в подбор? После слова РАЗБОР назови один вопрос клиента, оставшийся без ответа, и процитируй реплику агента».

Промпт для проверки ответа

«Отдели подтверждённые слова клиента от предположений. Для каждого вывода укажи исходную реплику. Если время не названо, так и напиши. Не оценивай будущую конверсию».

Критерий полезного разбора

Хороший итог: «Агент предложил обсудить критерии; клиент готов, время неизвестно». Плохой: «Клиент мотивирован и обязательно придёт». Второе утверждение добавляет отсутствующие факты.