Первая встреча с продавцом: вопросы, ограничения и договорённости

Узнайте, какую задачу решает продажа, прежде чем спорить о цене квартиры.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный бриф продавца, вопросы с объяснением назначения, протокол итогов и лист для своего объекта. Отдельный PDF — 18 проверок первой встречи.

Самостоятельный инструмент Нейросистемы риелтора. Ирина и её ситуация вымышлены. Карточка организует встречу; сведения об объекте проверяются отдельно. Это не конспект курса Михаила Гороховского.

Встреча ради переезда

Собственник начинает с цены, а у агента ещё нет понятной задачи, сроков и условий работы. Заполняйте по ходу разговора, объясняя назначение вопросов.

Поле	Учебная ситуация Ирины	Что уточнить
Задача	Продать ради переезда	Выбрано ли следующее жильё
Цена	Ожидает 12,8 млн рублей	Основание и учтённые расходы
Срок	Хотела бы за два месяца	Ориентир или обязательство
Участники	Советуется с супругом	Как подключить к обсуждению

Подготовьте исходные данные

• Подготовьте лист с четырьмя колонками: вопрос, ответ, статус сведений, следующее действие.

• Согласуйте повестку: задача продажи, условия работы, данные для разговора о цене и итог встречи.

• Отдельно запишите известные характеристики объекта и источник каждого значимого сведения.

• Спросите, кто должен участвовать в обсуждении условий. Не делайте выводов о правах из семейных ролей.

Понять задачу и ограничения

1. Выясните задачу продажи

Начните с вопроса: что должно стать возможным после продажи? Если человек отвечает «переезд», уточните, выбрано ли другое жильё и какое решение пока открыто. Сохраняйте рабочие условия, а не ненужные личные подробности.

Готово: Есть цель и нерешённый вопрос дальнейшего шага.

Не делайте так: Считать любую продажу независимой от будущей покупки.

2. Разделите сроки по основаниям

Запишите желаемый срок отдельно от подтверждённого обязательства. Уточните, откуда появилась дата и что зависит от её соблюдения. У Ирины два месяца — удобный ориентир; следующая квартира ещё не выбрана.

Готово: У каждой даты есть основание либо отметка «уточнить».

Не делайте так: Передать покупателю желаемую дату как согласованную.

3. Уточните участников и доступ

Спросите, кто обсуждает условия, как подключить отсутствующего участника и когда допустимы показы. Список собеседников не подтверждает их полномочия. Запишите окно показов и порядок предварительного согласования.

Готово: Понятно, с кем продолжить разговор и как организовать показ.

Не делайте так: Решить за семью, кто уже согласен со всеми условиями.

Что нужно получить перед продолжением

Уточнить цену и договориться

4. Раскройте смысл суммы

Попросите объяснить ориентир: цена объявления, ожидаемая сумма после расходов или бюджет следующего жилья. Сохраните источник ожидания. Затем готовьте сравнение объектов по одинаковым признакам, отдельно обозначая ограничения данных.

Готово: Цена и бюджет дальнейшего шага не смешаны.

Не делайте так: Подогнать рыночный вывод под необходимую клиенту сумму.

5. Согласуйте полезную работу

Уточните, что собственник хочет поручить агенту и какой результат ожидает увидеть. Например, сравнение вариантов или порядок обработки обращений. Назовите действие, формат результата и вопросы, требующие другого исполнителя.

Готово: Услуга описана действиями, которые можно проверить.

Не делайте так: Ограничиться фразой «сделаю всё под ключ».

6. Завершите встречу протоколом

Перескажите цель, известные условия и открытые вопросы. Попросите поправить неточности. Для каждого следующего действия укажите исполнителя и согласованный момент возврата. Итог встречи не заменяет отдельные документы по услуге и объекту.

Готово: Каждый участник понимает своё ближайшее действие.

Не делайте так: Закончить словами «созвонимся», не определив предмет разговора.

Что проверить после выполнения

Ирина: ожидание отдельно от факта

Вымышленная Ирина продаёт ради переезда. Числа нужны для упражнения, а не для оценки объекта или прогноза срока.

Вопрос	Ответ	Статус	Действие
Зачем продажа?	Переезд в другой район	Со слов Ирины	Уточнить следующий объект
Откуда 12,8 млн?	Объявление соседа	Ожидание	Подготовить сравнение
Почему два месяца?	Удобно семье	Желаемый срок	Обсудить зависимости
Как проводить показы?	По субботам	Предварительно	Согласовать конкретное время
Когда освобождение?	Пока неизвестно	Открытый вопрос	Вернуться после обсуждения

Бриф обнаружил зависимость от следующего жилья. Теперь агент знает, какие сведения собрать, а собственник — какое семейное решение обсудить до продолжения.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Очень срочный продавец	Два месяца — желаемый ориентир семьи; подтверждённого срока нет.
По цене договорились	Записали ожидание 12,8 млн; сравнение ещё не подготовлено.

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Полезное действие	Что не подменять
Не хочет говорить о причине	Уточнить рабочее ограничение	Личные подробности не обязательны
Другой участник отсутствует	Согласовать подключение	Молчание не считать согласием
Цена основана на объявлении	Сопоставить признаки и дату	Предложение не равно сделке
Требует гарантии срока	Обсудить контролируемые действия	Ожидание не выдавать за результат

Уточните перед решением

1. Что известно о продаже, а что только предполагается?
2. Какой ответ нужен до предметного обсуждения цены?
3. Кто и с чем возвращается на следующий разговор?

18 проверок первой встречи

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

Задача и ограничения

- [ ] **Цель.** Записана словами собственника. Если нет: уточните желаемый результат.
- [ ] **Следующее жильё.** Статус понятен. Если нет: оставьте вопрос открытым.
- [ ] **Дата.** Есть основание. Если нет: разделите желание и условие.
- [ ] **Участники.** Известен порядок обсуждения. Если нет: подключите нужного человека.
- [ ] **Показы.** Согласован способ доступа. Если нет: уточните окно и подтверждение.
- [ ] **Личные сведения.** Оставлено только нужное. Если нет: уберите лишние подробности.

Цена и факты

- [ ] **Сумма.** Понятно, что она означает. Если нет: уточните показатель.
- [ ] **Основание цены.** Назван источник ожидания. Если нет: спросите о сравнении.
- [ ] **Характеристики.** Указан источник сведений. Если нет: не пишите «проверено».
- [ ] **Сравнение.** Объекты сопоставимы. Если нет: объясните различия.
- [ ] **Дата данных.** Зафиксирована. Если нет: обновите выборку.
- [ ] **Неизвестное.** Видно отдельной строкой. Если нет: не заполняйте догадками.

Услуга и продолжение

- [ ] **Ожидание от агента.** Назван конкретный результат. Если нет: уточните поручение.
- [ ] **Действия.** Реально выполнимы. Если нет: уберите лишнее обещание.
- [ ] **Пересказ итогов.** Клиент может исправить. Если нет: сверьте понимание.
- [ ] **Ответственный.** Есть для каждого вопроса. Если нет: назначьте исполнителя.
- [ ] **Возврат.** Согласованы предмет и момент. Если нет: уточните продолжение.
- [ ] **Версия брифа.** Дата сохранена. Если нет: пометьте новую запись.

Ваш бриф продавца

Не заполняйте пустоты предположениями. Если условие изменилось, сохраните новую дату и проверьте, какие следующие действия затронуты.

Код объекта: _____ Дата: _____

Вопрос	Ответ продавца	Источник / статус	Что выяснить дальше

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Протокол договорённостей

Согласуйте срок возврата с исполнителем. Не проставляйте удобную дату за него. Пустой ответ обозначает незавершённый вопрос.

Открытый вопрос	Кто уточняет	К какому разговору	Что получим

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Желание записано как факт. Верните исходную формулировку и статус..

Объявление названо сделкой. Укажите реальный тип источника..

Согласие отсутствующего участника придумано. Согласуйте его участие в разговоре..

Личная причина стала способом давления. Вернитесь к рабочему условию и выбору клиента..

Итог заканчивается общими словами. Назначьте конкретное продолжение..

Согласуйте следующий шаг

Как подвести итог встречи

«Записал вашу задачу и ориентир по сумме. До следующего разговора я подготовлю сравнение, а вы уточните условия переезда. Давайте проверим, верно ли я понял открытые вопросы».

Первое действие после чтения

Возьмите одну предстоящую встречу. Заполните бриф, затем проверьте, появился ли после разговора согласованный следующий шаг.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После встречи нет продолжения?

Диагностическая карта для риелторов поможет описать, как у вас связаны обращения, встречи и последующие действия. Начните с участка, где теряется договорённость.

Пройти диагностику своей работы →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Программа семинара Михаила Гороховского, публикация участника, 2014 год

Вопросы с объяснением назначения

Готовые формулировки для первой встречи. Выбирайте уместные вопросы; не проводите допрос ради заполнения бланка.

Что спросить	Зачем это нужно
Что должно измениться после продажи?	Связать работу с задачей, а не только с ценой
Выбрано ли следующее жильё?	Увидеть зависимость последовательности
Откуда появился этот срок?	Отделить желание от внешнего условия
С кем обсуждаем условия?	Понять порядок следующих решений
Что включено в вашу сумму?	Развести цену и бюджет дальнейшего шага
Какой результат работы агента нужен?	Согласовать фактический состав услуги

Если вопрос кажется личным

Объясните, какое рабочее решение зависит от ответа. Вместо причины переезда можно обсудить условие освобождения. Не требуйте ненужных подробностей.

Когда остановить анкету

Если человек устал или не имеет ответа, выделите главные открытые вопросы и согласуйте возвращение к ним. Встреча должна помочь следующему действию.

Протокол встречи: пример для Ирины

Учебный образец. Все решения и сроки ниже вымышлены и требуют согласования в реальной работе.

Что поняли

Цель — продажа ради переезда в другой район. Ориентир 12,8 млн основан на объявлении; рыночное сравнение не готово. Два месяца — пожелание семьи. Следующая квартира не выбрана.

Что делает агент

Готовит сравнение предложений по согласованным признакам; отмечает дату, различия объектов и неизвестные данные. Результат — таблица для обсуждения, не гарантия будущей суммы сделки.

Что уточняет Ирина

Обсуждает с супругом порядок переезда и возможное освобождение. Сообщает, кто будет участвовать в следующей встрече. Показ по субботам каждый раз подтверждается заранее.

Как продолжаем

В учебном примере участники договорились вернуться к вопросам в четверг. На разговоре сопоставят данные рынка и ограничения переезда; если ответов не будет, открытые строки останутся открытыми.

Промпт: привести заметки в порядок

Передайте только обезличенные рабочие записи. ИИ помогает структурировать сведения, но не подтверждает их истинность.

Задание

«Раздели заметки первой встречи на четыре колонки: вопрос, ответ, статус сведений, следующее уточнение. Допустимые статусы: со слов, ожидание, подтверждено названным источником, неизвестно. Не придумывай цены, даты, согласия и участников. Для каждой строки укажи исходную фразу. Не делай выводов о правах на квартиру».

Что проверить

Фраза «хотелось бы за два месяца» должна остаться ожиданием. Фраза «спрошу супруга» не означает его согласия. Отсутствие ответа о следующем жилье не превращается в «свободную продажу».

Образец исправления

ИИ написал: «Освобождение через два месяца». Исправление: «Желаемый срок продажи — два месяца; освобождение не определено». Отдельная строка: «Уточнить порядок переезда у собственника».