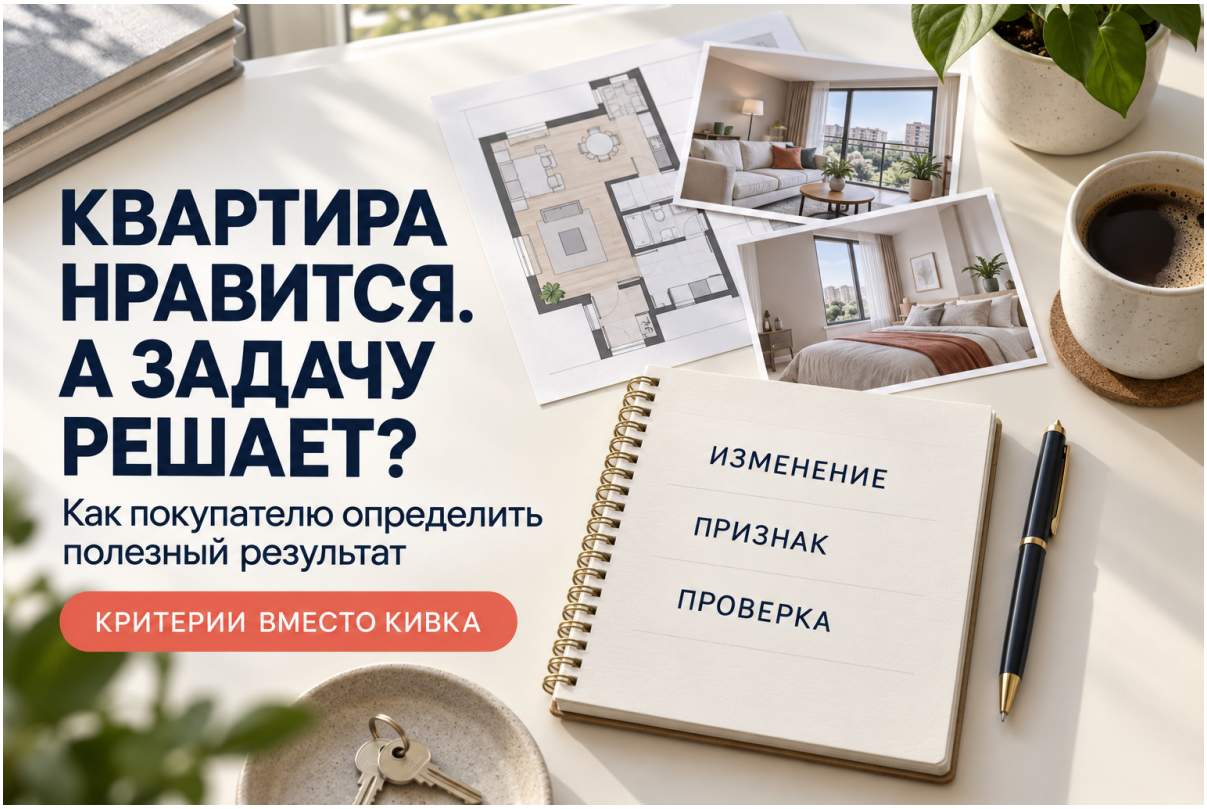
# Какой результат нужен: карта ценности решения

Свяжите свойства квартиры с задачей человека через его критерии, а не через общий кивок на презентации.




## 12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта изменения, признака и проверки, учебный пример шести мест за столом, четыре контекста вопросов, бланки сравнения и отдельный чек-лист.

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Все примеры учебные. Личные критерии не являются строительными нормами или гарантией желаемого образа жизни.

# Изменение, признак и проверка

Вы перечисляете достоинства квартир, а покупатель соглашается в разговоре, но не видит подходящего решения после показа.

| Изменение | Признак результата | Проверка |
|---|---|---|
| Принимать гостей | Шесть мест без переноса стола | Размеры и расстановка |
| Удобный день просмотров | Нужные сведения до поездки | Состав подготовки |
| Понятное решение | Видно известное и открытые вопросы | Согласованный разбор |

## Что нужно для вопроса о полезном результате

• Подтверждённая задача покупателя.

• Желаемое изменение его словами.

• Признак, по которому он узнает полезный результат.

• Обязательные условия, которые нельзя потерять.

• Известные свойства конкретного объекта.

• Способ проверить недостающие условия до решения.

# Задача и критерий клиента

## 1. Опирайтесь на уже названную задачу

Найдите конкретный запрос: не переносить стол, не повторять неподходящие показы, понимать состав расходов. Если задача пока неизвестна, сначала уточните её. Не задавайте абстрактный вопрос о пользе «хорошей квартиры».

**Готово:** Вопрос связан с реальной ситуацией покупателя.

**Не делайте так:** Сразу доказывать ценность свойства, которое клиент не выделял.

## 2. Спросите о желаемом изменении

Используйте нейтральную конструкцию: «Что станет удобнее, если это получится?» Не встраивайте оценку «вам ведь будет намного лучше». Клиент может назвать другую пользу или объяснить, что вопрос пока неважен.

**Готово:** Ответ сформулирован человеком, а не извлечён подсказкой.

**Не делайте так:** Считать согласие с красивой фразой доказательством потребности.

## 3. Получите признак полезного результата

Попросите описать обычную ситуацию после изменения. В учебном случае шесть человек размещаются за столом без переноса мебели. Не превращайте этот пример в норму для всех. Качественный критерий тоже допустим, если понятно, как его оценить.

**Готово:** Есть конкретный признак, который можно проверить.

**Не делайте так:** Оставить слова «комфортнее» и «лучше» без практического смысла.

### Где мой вопрос подсказывает нужный мне ответ

# Ограничения и проверка на объекте

## 4. Сохраните другие обязательные условия

Уточните, что нельзя потерять ради этой пользы. Пространство под стол не отменяет бюджет, маршрут и другие функции кухни. Если требования конфликтуют, покажите различие и попросите клиента определить приоритет.

**Готово:** Один яркий плюс не заменил всю оценку объекта.

**Не делайте так:** Считать клиента обязанным уступить в других условиях.

## 5. Назначьте способ проверки

Отделите данные плана от условий, которые нужно увидеть на месте. Для мебели понадобятся размеры и сценарий использования. Для маршрута нужен соответствующий путь. Не обещайте жизненный результат только по описанию квартиры.

**Готово:** У каждого аргумента есть основание и открытый вопрос.

**Не делайте так:** Говорить «идеально для вас» до проверки конкретного критерия.

## 6. Сверьте результат после показа

Спросите, что удалось подтвердить, что не соответствует задаче и что осталось неизвестным. Сохраните эти состояния отдельно. Если клиент пока не решил, не записывайте предложенный вами критерий как принятый.

**Готово:** Следующий шаг опирается на проверку, а не на общий кивок.

**Не делайте так:** Переводить вежливое согласие в готовность купить.

### Какие другие условия нельзя потерять

# Шесть мест за столом без перестановки

Учебный покупатель хочет принимать шесть человек за обычным столом без переноса мебели. Это его личный критерий, не универсальное требование к площади.

| Поле | Ответ покупателя | Основание | Что проверить |
|---|---|---|---|
| Изменение | Не переносить стол перед гостями | Клиент назвал | Обычную расстановку |
| Признак | Шесть мест и удобные проходы | Личное требование | Мебель и использование |
| Ограничение | Сохранить нужные функции кухни | Уточнено | Совместимость зон |
| Данные объекта | Есть план помещения | Предварительно | Реальные размеры |
| Итог | Вариант для проверки | Решения пока нет | Оценку на осмотре |

Большая площадь не доказывает удобную расстановку. Агент помогает проверить условия, но не обещает приятные семейные встречи или соответствие всем требованиям сразу.

## Как сделать запись полезной

| Общая оценка | Проверяемая запись |
|---|---|
| Вам ведь станет намного лучше? | Что для вас изменится, если это получится? |
| Эта кухня идеальна для семьи | Проверим, как разместится ваш стол и нужная мебель |
| Вы же согласились, что нравится | Что из нужного получилось подтвердить на осмотре? |

# Если польза пока не сформулирована

| Ответ клиента | Статус | Следующий шаг |
|---|---|---|
| Назвал конкретную пользу | Подтверждённый критерий | Проверить объект |
| Ответ общий | Нужен пример | Описать обычную ситуацию |
| Пока не знает | Не определился | Сравнить два сценария |
| Польза не важна | Критерий не принят | Не использовать в аргументах |
| Есть конфликт условий | Нужен приоритет | Показать различие вариантов |

## Три вопроса к ценности решения

1. Какое изменение важно человеку?
2. По какому признаку он поймёт, что задача решена?
3. Что ещё обязательно сохранить и проверить?

# 18 проверок ценности без подсказки

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

## Перед вопросом о пользе

- [ ] **Задача подтверждена.** Есть конкретный запрос. Не начинайте с общего счастья.
- [ ] **Свойство связано с задачей.** Понятна причина обсуждения. Не хвалите всё подряд.
- [ ] **Вопрос нейтральный.** Нет подсказанного согласия. Не отвечайте за клиента.
- [ ] **Иной ответ допустим.** Можно назвать другую пользу. Не защищайте заготовку.
- [ ] **Пример рабочий.** Нужна обычная ситуация. Не рисуйте идеальную жизнь.
- [ ] **Личная оценка уважена.** Критерий принадлежит человеку. Не назначайте норму.

## Формулирование результата

- [ ] **Изменение названо.** Есть действие или условие. Не оставляйте «лучше».
- [ ] **Признак понятен.** Можно оценить выполнение. Уточните пример.
- [ ] **Ограничения сохранены.** Бюджет и другие условия учтены. Не заменяйте всё одним плюсом.
- [ ] **Приоритет согласован.** Клиент выбирает компромисс. Не выбирайте за него.
- [ ] **Неизвестное видно.** Нет ложного подтверждения. Оставьте открытый вопрос.
- [ ] **Гарантий нет.** Свойство не обещает жизнь целиком. Сузьте утверждение.

## Перед и после показа

- [ ] **Основание названо.** Есть план, измерение или данные. Не опирайтесь только на рекламу.
- [ ] **Способ проверки есть.** Понятно, что смотреть на месте. Не обещайте по фотографии.
- [ ] **Результат сверён.** Покупатель оценил свой критерий. Не считайте кивок итогом.
- [ ] **Несоответствие записано.** Причина отказа конкретна. Не оставляйте «не понравилось».
- [ ] **Статусы различаются.** Названо, предложено, не решено. Не присваивайте свой ответ.
- [ ] **Следующий шаг выбран.** Он следует из проверки. Не требуйте решение заранее.

# Карта полезного результата

Личный критерий покупателя не превращается в универсальный стандарт. Сохраните его формулировку и обязательные ограничения.

Запрос: _____ Дата: _____

| Желаемое изменение | Признак / обязательное условие | Как проверяем |
|---|---|---|
| Пространство | | |
| Расположение | | |
| Состояние | | |
| Работа агента | | |
| Мой пример | | |

Главный признак полезного результата: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что нужно проверить до решения: _____

# Итог проверки после показа

Согласие с презентацией и проверка результата различаются. Неизвестное требует отдельного действия.

| Критерий клиента | Что подтвердили на объекте | Нет / неизвестно / следующий шаг |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## Пять сигналов, при которых нужно уточнение

**Ответ подсказан вопросом.** задайте нейтрально.

**Польза только в словах агента.** вернитесь к задаче человека.

**Один плюс перекрыл всё.** проверьте обязательные условия.

**План выдан за готовый результат.** проверьте на месте.

**Кивок стал согласием купить.** уточните реальный итог.

# Согласуйте следующий шаг

## Вопрос о задаче вместо похвалы метражу

Вы говорили, что перед гостями приходится переносить стол. Что должно получиться в будущей квартире, чтобы эта задача считалась решённой? Тогда проверим именно это условие в подходящих вариантах.

## Первое действие после чтения

Выберите одно свойство объекта. Свяжите его с подтверждённой задачей покупателя, запишите признак результата и способ проверки. Если связи нет, сначала уточните запрос.

Кто подтверждает критерий: _____

Какой следующий шаг согласован: _____

**Другие материалы Нейросистемы →**

## Аргументы звучат хорошо, но покупатель не видит своей пользы?

Проверьте, как задача клиента превращается в критерии, проверку объекта и понятный следующий шаг после показа.

**Проверить качество презентации →**

Проверено 16.10.2026. Назначение need-payoff вопросов сверено по Huthwaite. Квартирные примеры, карта результата и формы авторские.

Huthwaite International: вопросы о ценности решения для клиента

# Четыре контекста вопросов о пользе

Формулировка открывает обсуждение, а не гарантирует положительный ответ.

| Контекст | Нейтральный вопрос | Что проверять |
|---|---|---|
| Район | Что станет удобнее на новом маршруте? | Конкретный путь |
| Состояние | Что полезно в отсутствии запланированных работ? | Фактический состав работ |
| Просмотры | Какая подготовка сделает поездку полезной? | Сведения до визита |
| Разбор условий | Какой вопрос хотите прояснить по итогу? | Состав и границы проверки |

Если ответ «не знаю», можно сравнить два сценария использования. Например, постоянный стол и раскладной. Не обозначайте один выбор правильным заранее.

Если вопрос неважен человеку, не включайте его в презентацию как подтверждённую ценность.

# Заполненная карта ценности и ограничения

Пример со столом сохраняет границы вывода.

| Элемент | Заполненный пример | Статус |
|---|---|---|
| Изменение | Собирать гостей без переноса стола | Названо клиентом |
| Признак | Шесть мест в обычной расстановке | Личный критерий |
| Ограничение | Сохранить функции кухни | Обязательно |
| Проверка | Размеры, мебель и использование | Предстоит на осмотре |

Презентация: «На плане есть зона, которую стоит проверить под ваш стол. Сверим размеры и проходы, а затем оценим остальные обязательные условия».

После осмотра: «Что удалось подтвердить? Что не подходит? Какие сведения ещё нужны?» Запись результата должна помочь следующему сравнению, а не только закрыть текущий показ.