Из «я подумаю» в ясность: карта вопросов и следующего шага

Различайте причину паузы, недостающие сведения и действие, которое клиент действительно выбрал.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три заполненные карты, вопросы и варианты помощи, журнал продолжения и карточки для репетиции. Отдельный PDF — проверка разговора и сообщения.

Самостоятельный инструмент Нейросистемы риелтора. Все диалоги и клиенты вымышлены. Это наша практика по теме общения, а не скрипты Настасьи Белочкиной.

Одна фраза — разные вопросы

После показа или предложения остаётся «я подумаю», а напоминание в календаре не объясняет, с чем возвращаться к человеку.

Поле	Учебная ситуация	Что проверить
Фраза	Я подумаю	Причина пока неизвестна
Уточнение	Можно задать один вопрос?	Готовность обсуждать
Результат	Названа причина или пауза	Не выдуман ли мотив
Продолжение	Выбрано конкретное действие	Есть ли договорённость

Подготовьте исходные данные

• Возьмите один обезличенный разговор. Сохраните исходные слова, отдельно пометьте свои предположения.

• Подготовьте факты по объекту и список неизвестного. Не создавайте аргументы раньше, чем понята задача клиента.

• Проверьте прошлую договорённость: что обещано отправить, какой срок и способ контакта выбран.

• Откройте карточку для записи причины, недостающих данных, действий и статуса. Поле «неизвестно» допустимо.

От паузы к подходящей помощи

1. Уточните возможность разговора

Примите паузу. Спросите, можно ли прояснить один вопрос, чтобы не возвращаться с лишними сообщениями. Если человек не хочет обсуждать причину, не превращайте уточнение в серию уговоров.

Готово: Ясно, хочет ли клиент продолжать обсуждение сейчас.

Не делайте так: Сразу назвать ответ скрытым возражением.

2. Выясните, что осталось решить

Задайте открытый вопрос: «Что сейчас нужно обдумать?» Сначала выслушайте ответ, затем при необходимости уточните недостающие сведения. Не подсказывайте удобный вам мотив.

Готово: Причина записана словами клиента или оставлена неизвестной.

Не делайте так: Выбрать «дорого» только потому, что так проще заполнить CRM.

3. Подберите помощь под причину

Если не подходит объект — уточните критерий подбора. Если неясен бюджет — разделите известные расходы и вопросы. Если решение совместное — выясните, какая информация нужна другим участникам.

Готово: Действие отвечает названному вопросу.

Не делайте так: Объяснять ремонт человеку, которого не устраивает дорога.

Что нужно получить перед продолжением

От помощи к ясной записи

4. Согласуйте реальный следующий шаг

Назовите, кто что делает и как вернёт результат. Не назначайте повторный показ вместо запрошенного файла. Если действие пока не выбрано, сохраните этот статус.

Готово: Поручение, участники и продолжение не придуманы за клиента.

Не делайте так: Считать отправленные фотографии согласием на встречу.

5. Запишите факт и неизвестное

В карточке сохраните исходную фразу, причину, нужные данные, действия сторон и договорённость. Оценки личности замените наблюдениями. Отдельно подпишите гипотезы агента.

Готово: Другой сотрудник понимает, что уже выяснено и чего не делать.

Не делайте так: Оставить только слово «думает».

6. Проверьте пользу сообщения

Перед отправкой ответьте: какую обещанную или новую информацию получает человек? Сверьте канал и срок. При отказе от общения закройте продолжение и отключите неуместные напоминания.

Готово: Сообщение связано с задачей и текущим статусом.

Не делайте так: Повторять «что решили?» без новой информации.

Что проверить после выполнения

Три причины, три направления

Три вымышленных покупателя произносят одинаковую фразу, но нуждаются в разных уточнениях. Эти причины — примеры, а не исчерпывающая классификация.

Клиент	Названная причина	Полезное уточнение	Возможный шаг
Ирина	Время дороги	Какой предел и маршрут?	Уточнить зону поиска
Дмитрий	Общие расходы	Какие суммы неизвестны?	Собрать вопросы
Ольга	Обсудить вместе	Что нужно участнику?	Подготовить материалы

Следующий шаг возникает после ответа, а не автоматически из категории. Если человек не согласовал продолжение, это сохраняется в записи.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Думает, позвонить завтра	Хочет проверить дорогу в рабочее время. Уточняем маршрут и допустимый предел; повторный контакт ещё не согласован.
Надо дожать второго участника	Запрошена планировка для совместного обсуждения. Отправить материал; встреча пока не назначена.

Выберите действие по ситуации

Состояние	Уместное действие	Чего не делать
Причина названа	Помочь с конкретным вопросом	Читать общий скрипт
Причина неясна	Один открытый вопрос	Назначать мотив
Нужна пауза	Уточнить уместное продолжение	Создавать ложную срочность
Тема закрыта	Зафиксировать завершение	Запускать серию напоминаний

Уточните перед решением

1. Клиент сам назвал причину или это наша версия?
2. Что полезного изменится для него после следующего сообщения?
3. Действие согласовано, только предложено или пока не определено?

18 проверок продолжения разговора

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

Понимание паузы

- [ ] **Фраза.** Сохранена без искажения. Если нет: запишите исходное.
- [ ] **Готовность.** Уточнение уместно. Если нет: дайте паузу.
- [ ] **Причина.** Названа клиентом. Если нет: не угадывайте.
- [ ] **Неизвестное.** Отмечено открыто. Если нет: оставьте вопрос.
- [ ] **Критерий.** Конкретен для подбора. Если нет: раскройте общее слово.
- [ ] **Тон.** Нет оценки личности. Если нет: перепишите наблюдением.

Помощь по задаче

- [ ] **Действие.** Связано с причиной. Если нет: смените общий ответ.
- [ ] **Факты.** Подтверждены источником. Если нет: уточните сведения.
- [ ] **Объект.** Не обещана доступность без проверки. Если нет: проверьте статус.
- [ ] **Бюджет.** Границы задаёт клиент. Если нет: не решайте за него.
- [ ] **Участники.** Нужные сведения выяснены. Если нет: спросите о формате.
- [ ] **Обещания.** Не придуманы скидки и гарантии. Если нет: удалите добавления.

Фиксация и продолжение

- [ ] **Статус.** Предложение отделено от согласия. Если нет: исправьте запись.
- [ ] **Роли.** Кто что делает известно. Если нет: распределите действия.
- [ ] **Контакт.** Срок и канал уместны. Если нет: вернитесь к договорённости.
- [ ] **Польза.** Есть новая или обещанная информация. Если нет: подготовьте её.
- [ ] **Отказ.** Учтён в продолжении. Если нет: закройте напоминания.
- [ ] **Учёт.** Ответы не названы сделками. Если нет: разведите события.

Ваша карта причины паузы

Не заполняйте причину догадкой ради пустой ячейки. Если это гипотеза, подпишите её отдельно от слов клиента.

Код диалога: _____ Дата: _____

Слова клиента	Причина / неизвестное	Какая помощь нужна	Действие и статус

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Журнал согласованных действий

Запрос файла, предложение созвона и согласованная встреча — разные состояния. Сохраните то, которое действительно возникло.

Что обещали	Кто делает	Чем полезно клиенту	Срок / канал / статус

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Мотив назначен агентом. Вернитесь к открытому вопросу..

Общий ответ мимо причины. Выберите помощь по задаче..

Запрос файла записан встречей. Исправьте статус..

Следующее сообщение ничего не добавляет. Подготовьте обещанную информацию..

Просьба завершить общение проигнорирована. Закройте дальнейшие напоминания..

Согласуйте следующий шаг

Первый вопрос после паузы

«Конечно. Чтобы не возвращаться к вам с лишним вопросом, можно уточню, что сейчас нужно обдумать? Если нужна конкретная информация по варианту, я проверю её».

Первое действие после чтения

Откройте один недавний диалог. Выпишите слова клиента, неизвестное и то, что было действительно согласовано. Исправьте карточку и только затем готовьте продолжение.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения замирают после первого разговора?

Диагностическая карта для риелторов поможет описать обработку заявок и последующие контакты. Посмотрите, где теряется ясность задачи и следующего действия.

Проверить работу с обращениями →

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

ДвижениеКонф, Санкт-Петербург, 10 сентября 2026: Настасья Белочкина и тема общения в мессенджере

Академия продаж Настасьи Белочкиной

Три карты: объект, бюджет, участие

Заполненные учебные примеры для адаптации. Слова клиента нельзя заменять категорией, если важная деталь теряется.

Ирина: дорога

Факт: сомневается во времени в пути. Вопрос: приемлемый предел, маршрут и время проверки. Помощь: уточнение зоны подбора. Неизвестное: готова ли менять другие критерии. Статус: повторный просмотр не назначен.

Дмитрий: общие расходы

Факт: не разложены дополнительные затраты и резерв. Вопрос: что уже известно и какие пределы человек хочет сохранить. Помощь агента: уточнить состав предложения. Финансовые условия и допустимую нагрузку за клиента не назначаем.

Ольга: совместное решение

Факт: другой участник не был на показе. Запрос: планировка и сведения о состоянии. Помощь: понятный набор материалов с открытыми вопросами. Статус: отправка запрошена, повторная встреча пока нет.

Если причина не названа

Запись: «Причина неизвестна; дальнейшее действие не согласовано». Не добавляйте «дорого», «нецелевой» или оценку характера. Это состояние можно уточнить, если человек захочет вернуться к разговору.

Репетиция для агента и коллеги

Цель упражнения — понять задачу и согласовать уместное действие, а не заставить учебного клиента купить.

Роль клиента	Что знает только клиент	Что проверяет наблюдатель
Ирина	Дорога неудобна	Агент выяснил критерий
Дмитрий	Неясны все расходы	Разделены факты и вопросы
Ольга	Нужен общий разговор	Не назначен «главный»
Клиент с паузой	Не хочет обсуждать сейчас	Граница принята

Как проводить

Клиент произносит «я подумаю». Агент задаёт один открытый вопрос, слушает и предлагает помощь по ответу. Наблюдатель записывает конкретные слова, где возникла ясность или появилась догадка.

Пять критериев

Уместность уточнения; причина в словах клиента; помощь по задаче; отсутствие выдуманных гарантий; реальный статус следующего шага. Факт покупки не является оценкой этой репетиции.

Промпт: один вопрос вместо общего скрипта

Передайте обезличенный фрагмент и проверенные факты. Не загружайте личные сведения для тренировки.

Задание

«Раздели известное из диалога и гипотезы. Предложи один открытый вопрос для уточнения паузы. После каждого возможного ответа назови уместную помощь и что нужно проверить. Не угадывай мотивы, не дави, не добавляй скидки, срочность, наличие объекта или одобрение финансирования».

Пример проверки

Модель: «Вы боитесь принять решение». Исправление: «Причина паузы не названа. Можно уточнить, какого ответа не хватает?» Первое приписывает мотив, второе оставляет возможность объяснить задачу.

Поле перед отправкой

«Зачем клиенту это сообщение?» Ответ должен указывать на новую информацию или выполнение обещанного. Подстановка имени в универсальное напоминание не создаёт пользу.

Учёт результатов

Отдельно считайте разговоры с паузой, подтверждённые причины, согласованные действия и встречи. Не объявляйте ответы в мессенджере сделками и не судите о шаблоне по двум диалогам.