Шесть встреч с результатом

Шесть встреч, две учебные ситуации и проверка самостоятельности риелтора по конкретным действиям.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

Договоритесь об одном учебном результате

Этот комплект помогает организовать цикл наставничества по одному навыку. Рабочий пример: сбор запроса покупателя. Все персонажи, обстоятельства и суммы вымышлены. Программу можно адаптировать к другой задаче, сохранив самостоятельную попытку, обратную связь и проверку на новом случае.

Поле договорённости	Заполненный учебный пример
Навык	После разговора составить бриф без придуманных сведений
Исходная трудность	Агент отправляет варианты до уточнения ограничений
Результат	В брифе разделены обязательное, желательное и неизвестное
Материал	Две вымышленные ситуации из этого гайда
Формат	Регулярный разбор плюс самостоятельная работа между встречами
Граница помощи	Наставник проверяет процесс; правовые вопросы передаются профильному специалисту
Критерий завершения	На новом примере агент объясняет решения и отмечает неизвестные факты

Прежде чем назначать даты
Согласуйте длительность встреч, канал передачи задания, срок обратной связи и порядок переноса. Если поддержка платная, заранее изучите её состав и условия. Этот лист является рабочим инструментом, а не договором на услуги.

Наставничество не измеряется обещанием определённого числа сделок. Для этого цикла проверяется навык сбора запроса. Поиск обучения можно начать с официальных каталогов и описаний программ, но подходящего исполнителя всё равно нужно выбирать по своей задаче.

Маршрут шести встреч

Встреча	Что делает агент	Что делает наставник	Результат
1. Исходная попытка	Работает с коротким запросом без подсказок	Наблюдает и отмечает конкретные пропуски	Исходная версия брифа
2. Демонстрация	Объясняет назначение вопросов	Показывает ход решения и критерии	Согласованный образец результата
3. Самостоятельная работа	Повторяет задачу с ролью клиента	Не подменяет ответы ученика	Бриф и список неизвестного
4. Исправление	Меняет выбранный фрагмент	Даёт обратную связь по наблюдению	Новая версия и объяснение правки
5. Перенос	Решает второй учебный случай	Проверяет перенос принципа	Другой бриф по тем же критериям
6. Самостоятельность	Объясняет решения и границы	Сопоставляет с начальной попыткой	Итог и следующая задача

Номера не означают недели и не задают обещанный срок обучения. Если агенту нужна дополнительная попытка, повторите этап. Если навык уже знаком, часть этапов можно объединить. Нельзя заменять самостоятельную работу только прослушиванием советов.

После каждой встречи
Зафиксируйте одно действие агента, один проверяемый результат и дату следующей проверки. «Потренироваться общаться» слишком широко. «Составить пять уточняющих вопросов и объяснить, какое решение зависит от каждого» уже можно принять.

Учебная ситуация А: переезд семьи

Начальная реплика для агента: «Нужна двухкомнатная квартира на севере города, до 9 миллионов». Не показывайте ему карточку клиента заранее. Роль клиента играет наставник или коллега; отвечайте последовательно, когда агент задаёт соответствующий вопрос.

Карточка роли клиента	Сведения для ответа
Зачем покупает	Семья переезжает, хочет успеть до начала занятий ребёнка
Деньги	Часть средств появится после продажи нынешнего жилья
Район	Север удобен, но другой район можно обсудить при подходящем маршруте
Обязательное	Возможность переехать к согласованной дате, которую нужно уточнить
Предпочтение	Отдельная кухня желательна, но обсуждаема
Неизвестность	Дата поступления средств от продажи пока не подтверждена

Не добавляйте условия внезапно, чтобы поймать ученика на ошибке. Цель упражнения не угадать все мысли клиента, а выяснить сведения, влияющие на следующий шаг. Если нужный вопрос не прозвучал, зафиксируйте пропуск и разберите его после попытки.

Ожидаемый результат
Агент не обещает купить квартиру к сроку при неизвестной дате денег. Он разделяет цель, обязательные условия, предпочтения и открытые вопросы. Следующий шаг может быть уточнением графика продажи, а не немедленной отправкой десяти объектов.

Первую версию сохраните. Исправление поверх неё без истории лишает вас возможности увидеть, что именно изменилось после обратной связи.

Пример обратной связи без ярлыков

Фрагмент	Неудачный разбор	Рабочая замена
Нет срока переезда	Ты плохо слушаешь	В брифе отсутствует дата, от которой зависит допустимость вариантов
Район записан как обязательный	Опять всё перепутал	Клиент назвал предпочтение. Как ты проверишь, допускает ли он другой район?
Средства записаны как доступные	Нельзя так ошибаться	В роли клиента деньги зависят от продажи. Где это отражено?
Нет следующего действия	Ты не умеешь завершать разговор	Сформулируй один следующий шаг, исполнителя и условие выполнения

Рабочая последовательность: покажите наблюдаемый фрагмент, объясните его влияние, задайте вопрос о решении ученика, согласуйте исправление и посмотрите новую версию. Не начинайте с общей оценки личности. Если ученик не согласен, вернитесь к исходной реплике и критерию.

Мини-диалог
Наставник: «Откуда взялась запись, что все деньги уже доступны?» Агент: «Я решил, что бюджет означает готовую сумму». Наставник: «Какой вопрос различит бюджет и момент доступности денег?» Агент готовит вопрос, получает ответ по роли и меняет запись.

За один раз выберите наиболее существенный пропуск. Когда он исправлен, переходите к следующему. Оформление и красота таблицы не должны скрывать ошибку в смысле. Правильная неопределённость полезнее аккуратно выдуманного ответа.

Учебная ситуация Б: покупка без срочного переезда

Новая реплика для агента: «Хочу небольшую квартиру рядом с центром. Бюджет до 7 миллионов». Задача похожа по форме, но решение из предыдущего случая нельзя переносить автоматически. Карточку ниже снова получает только исполнитель роли клиента.

Карточка роли клиента	Сведения для ответа
Цель	Квартира для собственного проживания в будущем
Срок	Переезжать срочно не требуется
Средства	Указан ориентир бюджета; состав средств нужно уточнить
Район	Важен приемлемый путь до работы, а не административная граница центра
Режим	Человек часто возвращается поздно и хочет проверить вечерний маршрут
Неизвестность	Не решил, готов ли заниматься ремонтом

Проверьте, не начинает ли агент механически искать срок продажи нынешнего жилья из ситуации А. Здесь этого факта не дано. Он должен выяснять условия, а не копировать ответы. Отдельно посмотрите, как записан неопределённый вопрос о ремонте.

Ожидаемый следующий шаг
Уточнить состав средств и готовность к ремонту, согласовать критерий времени в пути и способ проверки вечернего маршрута. Возможны другие корректные шаги, если они следуют из полученных ответов и понятны обеим сторонам.

Сравнивайте качество процесса с предыдущим случаем, не равенство формулировок. Перенос навыка означает применение принципа к новым условиям, а не запоминание одного скрипта.

Как принять бриф и проверить самостоятельность

Критерий	Есть подтверждение	Пока нужно доработать
Цель	Записана словами клиента	Подменена типовым пожеланием
Ограничения	Обязательное отделено от желательного	Все параметры объявлены обязательными
Средства и время	Известное отделено от предположений	Наличие бюджета названо готовностью к оплате
Пропуски	Есть вопрос и способ уточнения	Пустота незаметно заполнена догадкой
Следующий шаг	Понятны действие и участники	Записано только «продолжим общение»
Объяснение	Агент показывает, откуда взял решение	Ссылается только на готовый шаблон

Не обязательно превращать критерии в числовую оценку. По каждому выберите: выполняет самостоятельно; выполняет после вопроса; пока не выполняет. В итоговом выводе назовите конкретные условия самостоятельной работы и те случаи, где нужна проверка.

Допустимый итог
«В двух учебных ситуациях агент разделил обязательные и желательные критерии. Во второй самостоятельно отметил неизвестный состав средств. Согласование следующего шага пока требует вопроса наставника; это тема следующей тренировки». Такой вывод точнее слова «готов» без пояснений.

Учебная проверка не подтверждает полную готовность к любым реальным сделкам. Перенос в работу организуйте в рамках полномочий агента и принятого в команде контроля.

Лист обратной связи для вашей задачи

Задача: _____. Учебный материал и версия: _____. Дата: _____. Критерий результата: _____.

Наблюдаемый фрагмент	На что влияет	Что изменить

Объяснение агента: _____. Новая версия результата: _____. Что изменилось после попытки: _____.

Задание нейросети для самопроверки
«Сравни мой бриф с вымышленным диалогом. Укажи сведения без подтверждения и пропущенные существенные условия. Для каждого приведи исходную реплику или напиши, что ответа нет. Не заполняй пропуски и не оценивай личность. Критерии проверки: [вставьте согласованный список]». Любой вывод сверяйте с исходным материалом.

Используйте разрешённый командой инструмент. Для этого упражнения не нужны настоящие имена, телефоны, записи звонков или документы клиентов.

Итог цикла и следующая самостоятельная попытка

Критерий	Самостоятельно / с помощью	Доказательство

Проверенный навык: _____. Какие действия пока требуют проверки: _____. Следующая ситуация для тренировки: _____. Дата: _____.

Проверьте наставничество как процесс
Сохранены исходная и новая версии. Есть конкретная обратная связь. Ученик выполнил действие сам. Проверка проводилась на новом примере. Следующая задача вытекает из наблюдения, а не из общего ощущения о человеке.

Сценарии, последовательность встреч, критерии и рабочие листы являются авторскими инструментами Нейросистемы риелтора. Упомянутые ниже организации не являются авторами или партнёрами этого комплекта. Первичные страницы показывают контекст профессионального обучения, а не подтверждают результативность нашей учебной схемы.

Источники и проверка

CENTURY 21: описание работы агента и наставнической поддержки

РГР: каталог партнёров по образовательной деятельности