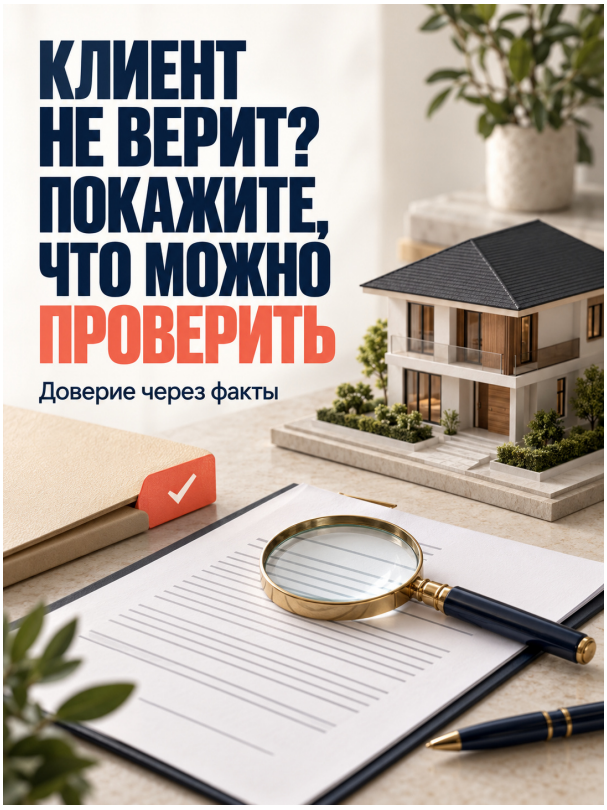
Доверие через проверку

Замените общее «поверьте мне» понятным подтверждением: что утверждаете, на чём основано, как проверить и чего пока не знаете.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Матрица доказательств, заполненный учебный отчёт, карта обещаний, два рабочих листа и 18 проверок перед встречей с сомневающимся клиентом.

Проверяемость коммуникации и собственных действий. Не гарантирует доверие, подписание договора или внешний результат сделки.

Что объясняет учебный отчёт

Собственник или покупатель просит доказать работу, опыт, состав услуги либо основание конкретного утверждения.

Что показал Тимур	Что видит Алиса	Ограничение
Учебный отчёт	3 обращения, 2 показа	Не результаты клиентов
Статусы показов	2 открытых вопроса	0 подтверждённых предложений
Следующий шаг	Шаблон сегодня до 16:00	Только обещание отправки

Что подготовить к проверке

- Точные слова клиента о сомнении.
- Ваше утверждение, которое он хочет проверить.
- Источник, дата и актуальная версия подтверждения.
- Граница вашей роли в представленном результате.
- Допустимость передачи примера или чужого контакта.
- Собственное действие, срок и внешние зависимости.

Сомнение, утверждение и основание

1. Назовите предмет сомнения

Спросите, что клиент хочет проверить: опыт, состав услуги, отчётность или факт об объекте. Не угадывайте мотив.

Готово: Алисе важно увидеть работу после размещения.

Не делайте так: Объяснять недоверие плохим характером.

2. Определите тип своего утверждения

Разделите факт, мнение, собственное обещание и прогноз. Для каждого нужен свой способ пояснения.

Готово: Учебный отчёт помечен как образец процесса.

Не делайте так: Предъявить ожидаемый результат как выполненный.

3. Подберите подходящее подтверждение

Покажите небольшой пример, который отвечает именно на вопрос. Укажите источник и ограничение.

Готово: В отчёте различены обращения, показы и предложения.

Не делайте так: Подтверждать площадь квартиры отзывом о сервисе.

Какое доказательство отвечает на вопрос клиента

Передача, обещание и исполнение

4. Проверьте право и уместность передачи

Уберите ненужные личные сведения. Контакт рекомендателя передавайте только в согласованных границах.

Готово: Пример обезличен или прямо назван учебным.

Не делайте так: Отправлять чужую переписку ради убедительности.

5. Предложите проверяемое действие

Назовите то, что можете выполнить сами, со сроком и результатом. Внешнюю зависимость обозначьте отдельно.

Готово: Тимур отправит шаблон до 16:00 в согласованный чат.

Не делайте так: Обещать такой же поток обращений, как в макете.

6. Проверьте исполнение и остаток вопроса

Сохраните выполненное действие и открытые вопросы. Не объявляйте доверие восстановленным за клиента.

Готово: Виден факт отправки и то, что Алиса ещё уточняет.

Не делайте так: Поставить «договор готов» после просьбы о шаблоне.

Где заканчивается мой контроль

3 обращения, 2 показа, 0 предложений

Учебный макет Тимура показывает Алисе способ отчётности: три уникальных обращения, два состоявшихся показа, ноль подтверждённых предложений. Один посетитель уточняет место под шкаф, второй проверит маршрут. Для третьего обращения время показа не согласовали.

Запись макета	Состояние	Что проверяем	Чего не утверждаем
Обращение 1	Показ состоялся	Ширина места под шкаф	Готовность купить
Обращение 2	Показ состоялся	Маршрут до работы	Принятое предложение
Обращение 3	Время не согласовано	Нужен ли новый вариант	Третий показ
Итоги	3 обращения, 2 показа, 0 предложений	События не склеены	Реальный результат Тимура
Следующий шаг	Шаблон до 16:00	Выполнение отправки	Будущий поток Алисы

Все показатели макета вымышлены для обучения. Они объясняют поля отчёта. Просьба Алисы о шаблоне не означает подписанного договора или измеренного роста доверия.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Я точно быстро продам	Покажу состав действий и условия оценки результата
Три клиента почти готовы	В учебном макете 3 обращения, 2 показа и 0 предложений
Поверьте, у меня большой опыт	Вот пример моей роли и то, что можно проверить

Подтверждение выбирают по вопросу

Сомнение	Подходящее подтверждение	Граница
Опыт	Описание роли и проверяемый кейс	Не присваивать работу команды
Состав услуги	Результаты, исключения, расходы	Не скрывать отдельные платежи
Отчётность	Образец и порядок обновления	Макет не прогноз потока
Факт об объекте	Подходящий актуальный источник	Пересказ не независимая проверка
Выполнение обещания	Факт собственного действия	Не гарантия решения третьей стороны

Три вопроса перед словом «поверьте»

1. Какое утверждение вызывает сомнение?
2. Действительно ли этот документ его подтверждает?
3. Что я обещаю выполнить сам, а что зависит от других?

18 проверок честной убедительности

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

Уточнить сомнение

- [ ] **Вопрос клиента записан.** Не оценка «недоверчивый». Сохраните точные слова.
- [ ] **Мотив не выдуман.** Нет диагноза по тону. Спросите.
- [ ] **Тип утверждения определён.** Факт, мнение, обещание или прогноз. Разделите.
- [ ] **Источник подходит предмету.** Отзыв не подтверждает площадь. Замените доказательство.
- [ ] **Дата указана.** Понятна актуальность. Проверьте версию.
- [ ] **Ограничение названо.** Видно, чего источник не доказывает. Уберите лишний вывод.

Показать честный пример

- [ ] **Макет обозначен учебным.** Не реальный кейс. Добавьте маркировку.
- [ ] **3 обращения не стали 3 показами.** Состоялись только 2. Сверьте события.
- [ ] **2 показа не стали предложениями.** Предложений 0. Исправьте статус.
- [ ] **Роль агента не расширена.** Командная работа не присвоена. Уточните вклад.
- [ ] **Личные данные удалены.** Осталось нужное для примера. Обезличьте.
- [ ] **Контакт рекомендателя согласован.** Есть разрешённая цель передачи. Не раскрывайте без согласования.

Выполнить собственный шаг

- [ ] **Обещание конкретное.** Шаблон до 16:00. Назовите результат.
- [ ] **Канал согласован.** Выбранный чат. Уточните.
- [ ] **Внешняя зависимость видна.** Поток не гарантирован. Снимите ложную гарантию.
- [ ] **Отправка проверена.** Не только создан файл. Проверьте исполнение.
- [ ] **Ошибка не скрыта стажем.** Есть конкретное исправление. Признайте пропуск.
- [ ] **Решение клиента не выдумано.** Шаблон не подписанный договор. Сохраните реальный статус.

Карта утверждений и оснований

Не увеличивайте силу утверждения оформлением. Если основания нет, запишите неизвестное и проверку вместо уверенного вывода.

Клиент / предмет сомнения / дата: _____

Утверждение / тип	Источник / дата	Что доказывает и чего нет
Мой опыт		
Состав услуги		
Факт об объекте		
Отчётность		
Прогноз результата		

Что можно подтвердить уже сейчас: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что проверю и когда сообщу: _____

Обещания в зоне моего контроля

Наблюдаемое действие полезнее обещания доверия. Отметьте, какие ответы находятся за пределами вашего контроля.

Своё действие	Срок / результат / зависимость	Выполнено / открытый вопрос
Отправить образец		
Показать источник		
Уточнить роль		
Проверить данные		
Вернуться со статусом		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Отзыв заменяет проверку факта. подберите нужный источник.

Учебный пример стал реальным кейсом. верните честную маркировку.

Чужие данные открыты ради доверия. уберите лишнее.

Обещан результат банка или покупателя. обозначьте зависимость.

Просьба о файле стала продажей услуги. сверьте реальное решение.

Согласуйте следующий шаг

Точный итог встречи с Алисой

Алиса, пришлю сегодня до 16:00 в этот чат пустой шаблон отчёта и описание состава услуги, как договорились. Показанные цифры относятся к учебному макету. Они объясняют форму отчётности и не являются прогнозом обращений по вашей квартире.

Первое действие после чтения

Проверьте три привычных утверждения о своей работе. Диагностическая карта поможет найти, где клиенту не хватает понятного результата и проверяемого следующего шага.

Кто подтвердит неизвестный факт: _____

Что нельзя обещать за третью сторону: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент не видит, за что платит?

Проверьте понятность результата и доказательств на пути от обращения к решению.

Разобрать путь клиента →

Проверено 16.10.2026. Основной текст PON от 04.06.2026 прочитан: надёжность и компетентность можно подтверждать примерами и рекомендациями. Наши инструменты и числа учебные.

Program on Negotiation: Negotiation Skills: Building Trust in Negotiations, 04.06.2026

Матрица утверждений без усиления словом «точно»

Одна тема может содержать факты, мнение и ожидание. Не смешивайте их в одной убедительной фразе.

Тип	Пример	Как проверить
Факт	Файл отправлен в 15:40	Наличие отправки и доступность файла
Мнение	В тексте неясно место под шкаф	Показать фрагмент и предложить уточнение
Своё обещание	Отправлю шаблон до 16:00	Результат в согласованном канале
Прогноз	После правки ждём больше вопросов по планировке	Проверять по будущим данным, не считать фактом

Время 15:40 в этой таблице является отдельным учебным примером записи факта. Оно не означает, что в основном кейсе Тимур уже отправил файл. Основной кейс заканчивается обещанием до 16:00.

Если клиент просит гарантировать внешний результат, вернитесь к условиям: что вы делаете, какие данные получите и кто принимает итоговое решение. Не заменяйте отсутствующую гарантию более громкой формулировкой.

Проверяемость не требует раскрывать чужую личную историю. Показывайте структуру процесса на безопасном образце или используйте пример в согласованных границах.

Разговор о доверии без защиты своей репутации

Три короткие ветки помогают отвечать по существу вопроса.

Клиент: «Я не увижу, чем вы занимаетесь». Ответ: «Покажу форму отчёта. В ней отдельно обращения, состоявшиеся показы, вопросы и следующие действия. Какие из этих данных вам особенно важны?» Затем согласуйте реальный состав и периодичность, а не обещайте всё сразу.

Клиент: «Почему я должен верить этому кейсу?» Ответ: «Это учебный макет, он показывает способ работы. Реальный опыт объясню отдельно с указанием моей роли и доступных подтверждений». Не прикрывайте вымышленный результат словом «пример» только после уточняющего вопроса.

Клиент: «А вы гарантируете покупателя?» Ответ: «Я могу подробно согласовать собственные действия и отчётность. Решение покупателя не находится под моим контролем». Дальше обсудите критерии оценки работы, которые действительно входят в предложение.

Промпт: «Проверь мой обезличенный текст предложения. Отметь факты, мнения, обещания и прогнозы. Для каждого укажи отсутствующее основание и более точную формулировку. Не добавляй кейсы, отзывы и гарантии». Сверьте правку с тем, что реально можете подтвердить.