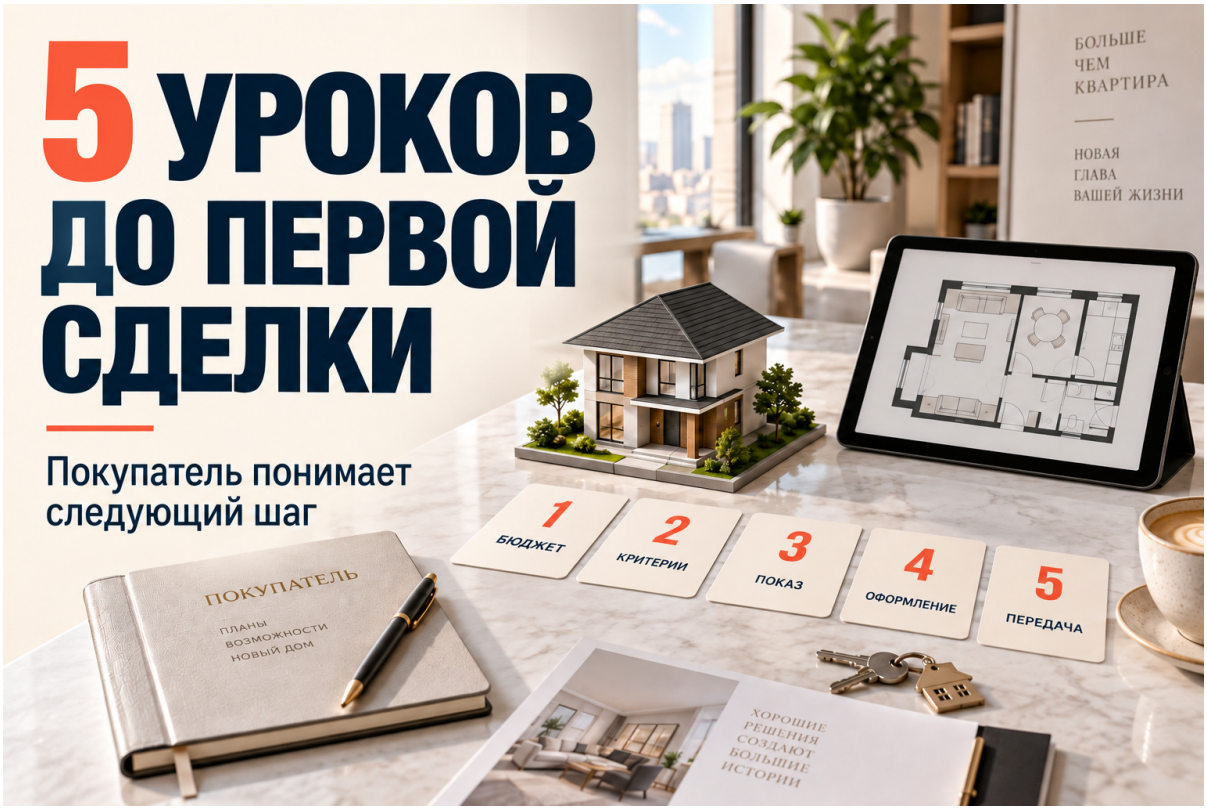
Пять полезных уроков покупателю: программа, задания и проверка понимания

Соберите пять коротких уроков, после которых покупатель выполняет полезное действие и понимает следующий шаг.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Программа школы, заполненный урок бюджета, промпт методиста, конструктор задания, лист наблюдений и отдельный чек-лист.

Авторская программа для подготовки разговора с риелтором. Не обучение профессии, не юридическое сопровождение и не рекомендация кредитного продукта. Деньги в примере условные; актуальные условия проверяют по конкретной ситуации.

С чего начать

Покупатели повторяют одни вопросы и не понимают, что подготовить перед подбором, показом или оформлением.

Урок	Действие покупателя	Рабочий результат
Бюджет	Разделить деньги и резерв	Таблица сумм и вопросов
Критерии	Выбрать обязательное	Три условия подбора
Показ	Отделить наблюдение от версии	Карточка объекта
Оформление	Разложить события	Вопросы специалистам
Передача	Сопоставить согласованное	Лист контроля

Подготовьте исходные данные

• Один тип клиента и точка его маршрута, например первая покупка готовой квартиры для проживания.

• Повторяющиеся обезличенные вопросы из своих разговоров.

• Проверенные объяснения, документы и источники по темам уроков.

• Пять результатов: что человек заполнит, сравнит или уточнит после каждого занятия.

Соберите и сопоставьте факты

1. Опишите адресата

Укажите тип покупки и этап клиента. Не объединяйте в первой программе разные правовые и финансовые конструкции. Запишите, какие вопросы школа объясняет, а какие требуют индивидуального разбора.

Готово: Описание позволяет понять, кому подходит программа.

Не делайте так: Создать курс «обо всём» для несовместимых ситуаций.

2. Свяжите темы с результатом

Для каждого из пяти уроков назовите действие: заполнить бюджет, уточнить критерии, записать наблюдения, собрать вопросы, проверить передачу. Результат должен остаться в рабочей папке покупателя, а не только в отметке о просмотре.

Готово: У каждой темы один конкретный выход.

Не делайте так: Описать результат словами «узнает много полезного».

3. Разработайте один урок с ИИ

Дайте модели аудиторию, проверенные факты и структуру: ситуация, объяснение, пример, задание, критерий. Начните с одного урока и проверьте источники. Сомнения, ставки и индивидуальные правила не заполняйте догадками.

Готово: Есть короткий урок без неподтверждённых обещаний.

Не делайте так: Сразу принять всю сгенерированную программу без проверки.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Проверьте пример и упражнение

Пример обозначьте учебным. Пересчитайте суммы, сохраните резерв и неизвестные данные. В задании разрешите «не знаю» и дайте способ уточнения. Вопрос должен проверять действие, а не угадывание фразы из текста.

Готово: Понятно, какие входные данные нужны и что считать выполнением.

Не делайте так: Записать неизвестный расход нулём ради красивого ответа.

5. Наблюдайте за выполнением

Дайте урок подходящему читателю. Попросите выполнить задание и показать ход действий. Запишите, где он остановился и какой термин понял иначе. Исправляйте конкретную неясность; один отзыв не доказывает эффективность для всей аудитории.

Готово: Есть наблюдение, изменение и повторная проверка задания.

Не делайте так: Ограничиться вопросом «Всё понятно?».

6. Встройте урок в разговор

Предлагайте материал по возникшей задаче клиента. Оставьте прямую связь с риелтором. Смотрите на заполненные листы, уточнённые критерии и следующие действия; не объявляйте просмотры доказательством готовности к покупке.

Готово: Урок помогает предметному разговору, а не задерживает помощь.

Не делайте так: Заставлять проходить всю школу перед обычным вопросом.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Учебный урок бюджета. Не индивидуальная рекомендация размера резерва и не полный расчёт сделки. Кредитные условия сюда не подставлены.

Строка	Учебная сумма, ₽	Зачем выделяем
Собственные средства	2 500 000	Исходный ресурс
Личный резерв	200 000	Не тратим в модели
Плановые расходы	100 000	Проверяем по ситуации
На саму покупку	2 200 000	2 500 000 - 200 000 - 100 000
Расходы стали 150 000	2 150 000 на покупку	Резерв не меняется

Задание: впишите свои суммы и отметьте неизвестные. Критерий: резерв сохранён, расходы не посчитаны дважды, неизвестное осталось вопросом. Дополнительные 50 000 расходов уменьшают доступное на покупку на 50 000.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
После урока знает ипотеку	После урока составил список условий, которые нужно подтвердить в банке.
Посмотрел — значит готов	Заполнил лист, объяснил вывод и назвал открытые вопросы.

Готовый промпт и образец ответа

Правила. Помоги создать урок для первой покупки готовой квартиры для проживания. Тема: [одна тема]. Результат: [действие]. Используй только ФАКТЫ. Дай ситуацию, краткое объяснение, учебный пример, задание и критерий проверки. Не обещай одобрение, безопасность или доходность. Недостающие правовые и банковские сведения вынеси в вопросы специалисту. ФАКТЫ: [проверенные данные].

Образец 1. Вход: Урок бюджета: 2 500 000 средств, 200 000 резерва, 100 000 расходов.

Выход:
Учебный результат: 2 200 000 на покупку. Задание: заполнить свои три строки; неизвестное отметить вопросом. Проверка: резерв не расходуется и суммы не дублируются.

Новый объект: Ваш тип покупателя: [кто]. Его вопрос: [что путает]. После урока он сделает: [действие]. Подготовьте один урок и проверьте его на читателе.

18 проверок результата

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

Программа

- [ ] **Аудитория.** Описан один тип покупателя. Если нет: сузьте программу.
- [ ] **Этап.** Понятна текущая задача. Если нет: укажите маршрут.
- [ ] **Вопросы.** Взяты из наблюдений. Если нет: соберите примеры.
- [ ] **Результат.** Есть действие после урока. Если нет: сформулируйте выход.
- [ ] **Границы.** Индивидуальные вопросы выделены. Если нет: назовите специалиста.
- [ ] **Последовательность.** Уроки связаны с решениями. Если нет: проверьте порядок.

Урок и практика

- [ ] **Пример.** Явно назван учебным. Если нет: добавьте пометку.
- [ ] **Числа.** Пересчитаны вручную. Если нет: проверьте арифметику.
- [ ] **Факты.** Подтверждены источником. Если нет: уточните данные.
- [ ] **Термины.** Объяснены простыми словами. Если нет: перепишите.
- [ ] **Вход.** Данные задания доступны. Если нет: укажите источник.
- [ ] **Неизвестное.** Разрешено оставить вопросом. Если нет: не подставляйте ноль.

Применение

- [ ] **Критерий.** Видно, что считать готовностью. Если нет: добавьте проверку.
- [ ] **Читатель.** Выполнил задание. Если нет: наблюдайте действия.
- [ ] **Неясность.** Записана конкретно. Если нет: ведите журнал.
- [ ] **Исправление.** Связано с наблюдением. Если нет: повторите проверку.
- [ ] **Связь.** Риелтор доступен без экзамена. Если нет: оставьте контакт.
- [ ] **Эффект.** Не приравнен к просмотрам. Если нет: смотрите рабочий результат.

Заполните свой рабочий лист

Не пишите «разобраться». Укажите наблюдаемое действие: заполнить, сравнить, назвать вопрос и выбрать следующий шаг.

Код задачи: _____ Дата: _____

Тема урока	Действие	Входные данные	Критерий результата
Бюджет			
Критерии			
Показ			
Оформление			
Передача			

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Фиксируйте поведение и слова, а не общую оценку «сложно». Одно исправление должно отвечать одному наблюдаемому затруднению.

Где читатель остановился	Что понял иначе	Как изменить урок	Результат повтора

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Курс для всех сразу. Выберите одну ситуацию.

Задание без данных. Добавьте источник или допустимое «не знаю».

Универсальные ставки. Проверяйте персональные условия отдельно.

Просмотр принят за понимание. Попросите выполнить действие.

Обучение мешает обращению. Оставьте прямой путь к риелтору.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

«Чтобы обсудить [решение] предметно, заполните лист [название]. Известные данные внесите, неизвестные отметьте вопросами. Затем вместе проверим [критерий] и определим следующий шаг».

Первое действие после чтения

Выберите один повторяющийся вопрос покупателя. Создайте один урок с примером и заданием; проверьте выполнение до подготовки остальных четырёх.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Материалы есть, но покупатель не делает следующий шаг?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать полезные объяснения с разговором, подготовкой клиента и понятным действием.

Проверить путь клиента →

Подготовлено 24.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Банк России: вопросы о кредитах и условиях их выбора