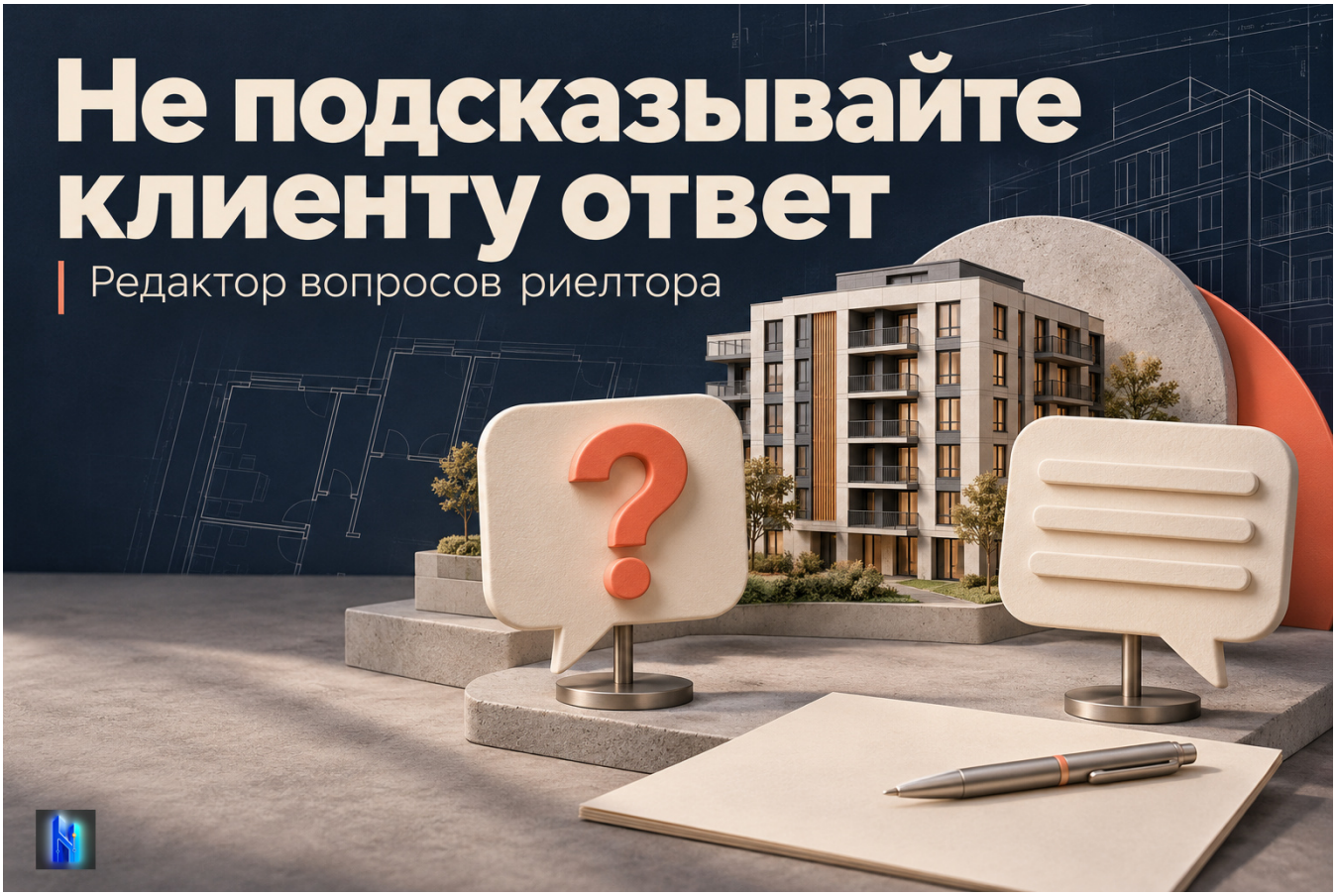
# Редактор вопросов риелтора: предпосылки, замены и учебные диалоги

Перепишите вопросы о показе, цене, комиссии и сроках: готовые замены, учебные диалоги и лист проверки скрытых предпосылок.




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.

# 1. Как пользоваться редактором

Выберите реальные повторяющиеся вопросы из своего скрипта. Работайте с формулировками без личных данных клиентов. Учебные диалоги ниже вымышлены, не являются отзывами или результатами продаж.

| Шаг | Результат |
| --- | --- |
| Выписать вопрос | Точная фраза до изменения |
| Найти предпосылку | Что уже объявлено истинным |
| Проверить основание | Слова клиента, проверенный факт или догадка |
| Переписать | Тема сохранена, ответ не задан заранее |
| Испытать | Есть место несогласию и отсутствию готового ответа |

| Мой вопрос | Что я заранее предполагаю |
| --- | --- |
| | |
| | |
| | |
| | |

# 2. Четыре ловушки

| Ловушка | Учебная фраза | Что проверить |
|---|---|---|
| Вложенная оценка | Вам ведь выгоднее так? | Кто назвал вариант выгодным |
| Предрешённое действие | Когда внесёте аванс? | Есть ли решение об этом шаге |
| Названная эмоция | Вы боитесь отказа? | Говорил ли об этом человек |
| Ложная пара | Сегодня или завтра? | Согласован ли шаг и есть ли другой вариант |

**Контекст важен**
Одна и та же фраза может быть уместной после подтверждённого ответа и преждевременной до него. Не оценивайте вопрос отдельно от предыдущих реплик.

| Моя предпосылка | Основание / чего пока не знаю |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

# 3. Показ: шесть замен

| До проверки | Нейтральное начало |
|---|---|
| Вам понравилась квартира? | Как вариант соответствует вашей задаче? |
| Какая комната понравилась больше? | Какие помещения хотите обсудить подробнее? |
| Вас останавливает цена? | Что осталось нерешённым после просмотра? |
| Не тесновато для вашей семьи? | Как вы планируете использовать это пространство? |
| Вы понимаете, что район хороший? | Какие особенности района для вас значимы? |
| Берём этот вариант? | Какое решение вы сейчас приняли по объекту? |

Это начала разговора, а не обязательная последовательность. Не задавайте все вопросы подряд. Выбирайте один, который относится к текущему пробелу.

| Мой вопрос после показа | Какой факт он должен прояснить |
|---|---|
| | |
| | |

# 4. Цена, комиссия и бюджет

| Фраза с предпосылкой | Рабочая замена |
|---|---|
| Почему вас смущает комиссия? | Что хотите уточнить в условиях сотрудничества? |
| Вы же можете добавить немного? | Какая сумма является рабочей границей? |
| Вам важнее надёжность, чем экономия? | По каким критериям вы выбираете услугу? |
| Понимаете, что цена завышена? | Какие основания своей цены считаете ключевыми? |
| Скидка решит ваш вопрос? | Какие условия нужно обсудить для решения? |
| Согласны, что услуга окупится? | Какой результат работы вам нужен и как его проверять? |

Не обещайте окупаемость или безопасность формулировкой вопроса. Если обсуждаете расчёт, сначала предъявите его основания и ограничения.

| Что хочу уточнить о цене | Как спросить без встроенного вывода |
|---|---|
| | |
| | |

# 5. Учебный диалог после показа

| Кто | Реплика |
|---|---|
| Покупатель | Нужно подумать. |
| Агент | Что вам нужно прояснить для решения? |
| Покупатель | Не понимаю, сколько займёт дорога утром. |
| Агент | Какой маршрут для вас основной? |
| Покупатель | До работы на машине к девяти. |
| Агент | Что будет подходящим способом проверить дорогу? |
| Покупатель | Проеду сам в будний день. |
| Агент | После этой проверки хотите вернуться к обсуждению? |

**Что не записываем**
Нет основания делать вывод «цена не подходит» или «квартира не понравилась».
Сохраняем открытый вопрос о дороге и согласованный шаг, если клиент его подтвердит.

| Ветка «не знаю» или отказ | Как завершить без давления |
|---|---|
| | |
| | |

# 6. Учебный диалог о комиссии

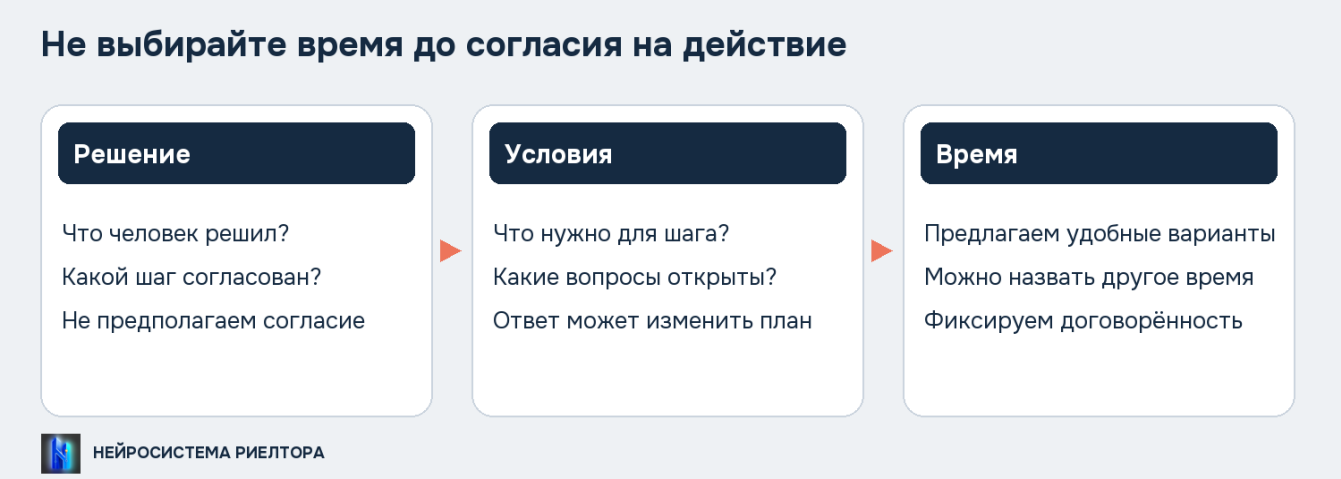
| Кто | Реплика |
|---|---|
| Клиент | Хочу уточнить вашу комиссию. |
| Агент | Какой вопрос по условиям нужно разобрать первым? |
| Клиент | В какой момент её оплачивают? |
| Агент | Объясню условие нашего конкретного предложения и покажу, где оно записано. |
| Клиент | И что произойдёт, если покупка не состоится? |
| Агент | Нужно отдельно разобрать предусмотренные условия этого случая. Давайте посмотрим соответствующий пункт. |

В упражнении намеренно не придуман порядок оплаты или возврата. Ответ зависит от действительного предложения и документов. Агент сначала выясняет вопрос, затем объясняет проверенное условие.

| Реальный вопрос клиента | Какое условие нужно проверить до ответа |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

# 7. Сроки и несогласованный шаг

| Ситуация | Вопрос |
|---|---|
| Решение о действии ещё не принято | Как сейчас выглядит ваше решение по этому шагу? |
| Действие согласовано, время нет | Какое время подходит? Могу предложить утро или вечер, если это удобно. |
| Прошёл согласованный срок | Мы планировали вернуться к теме во вторник. Как сейчас выглядит ваша задача? |
| Обстоятельства изменились | Что изменилось в условиях, которые мы обсуждали? |
| Человек не готов продолжать | Нужно ли вернуться к вопросу позднее или на этом остановимся? |




Сначала подтверждённый шаг, затем организация времени.

| Моё предложение следующего шага | Что уже согласовано, что ещё нет |
|---|---|

# 8. Исправление во время разговора

**Фраза для исправления**
Я сейчас предположил, что дело в цене. Уточню иначе: какой вопрос для вас остаётся открытым?

| Действие | Зачем |
|---|---|
| Назвать своё предположение | Не приписывать его клиенту |
| Задать один вопрос | Не прятать уточнение в длинном объяснении |
| Дать время ответить | Не заполнить паузу своей версией |
| Принять поправку | Позволить ответу изменить ход разговора |
| Обновить запись | Не оставить старую догадку как факт |

## Не записывайте догадку как позицию клиента




Слова человека и гипотеза агента должны различаться.

| Моя исходная догадка | Что сказал клиент / как изменю запись |
|---|---|

# 9. Тренировка без выдуманной конверсии

| Роль коллеги | Что проверяет агент |
|---|---|
| Не согласен с предпосылкой | Можно ли спокойно исправить вопрос |
| Не знает ответа | Есть ли допустимая пауза или шаг уточнения |
| Даёт неожиданный ответ | Меняется ли разговор по существу |
| Отказывается обсуждать | Уважаются ли границы и завершение |
| Подтверждает конкретный факт | Уместно ли короткое точное уточнение |

Не требуйте от коллеги «сдаться» или дать желаемый ответ. Оценивайте пригодность вопроса к разным веткам разговора. Эти упражнения не доказывают будущий рост заявок или сделок.

| Фраза для тренировки | Ветка ответа / правка |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

# 10. Карточка редакторского решения

| Поле | Заполненный пример |
|---|---|
| Исходная фраза | Вас останавливает цена? |
| Скрытая предпосылка | Причина паузы связана с ценой |
| Основание | Клиент сказал только «нужно подумать» |
| Новая фраза | Что нужно прояснить для решения? |
| Возможные ответы | Дорога, условия, сроки, неизвестно или отказ |
| Следующий шаг | Зависит от ответа, не задан заранее |
| Проверка записи | Фактические слова отдельно от гипотезы |

| Мой вопрос / предпосылка | Основание / новая фраза / следующая проверка |
|---|---|
| | |
| | |

Сохраните исправленную фразу вместе с условием применения. Без контекста даже хорошая формулировка может стать неуместной.

Источники и проверка

Nielsen Norman Group: наводящие вопросы в интервью