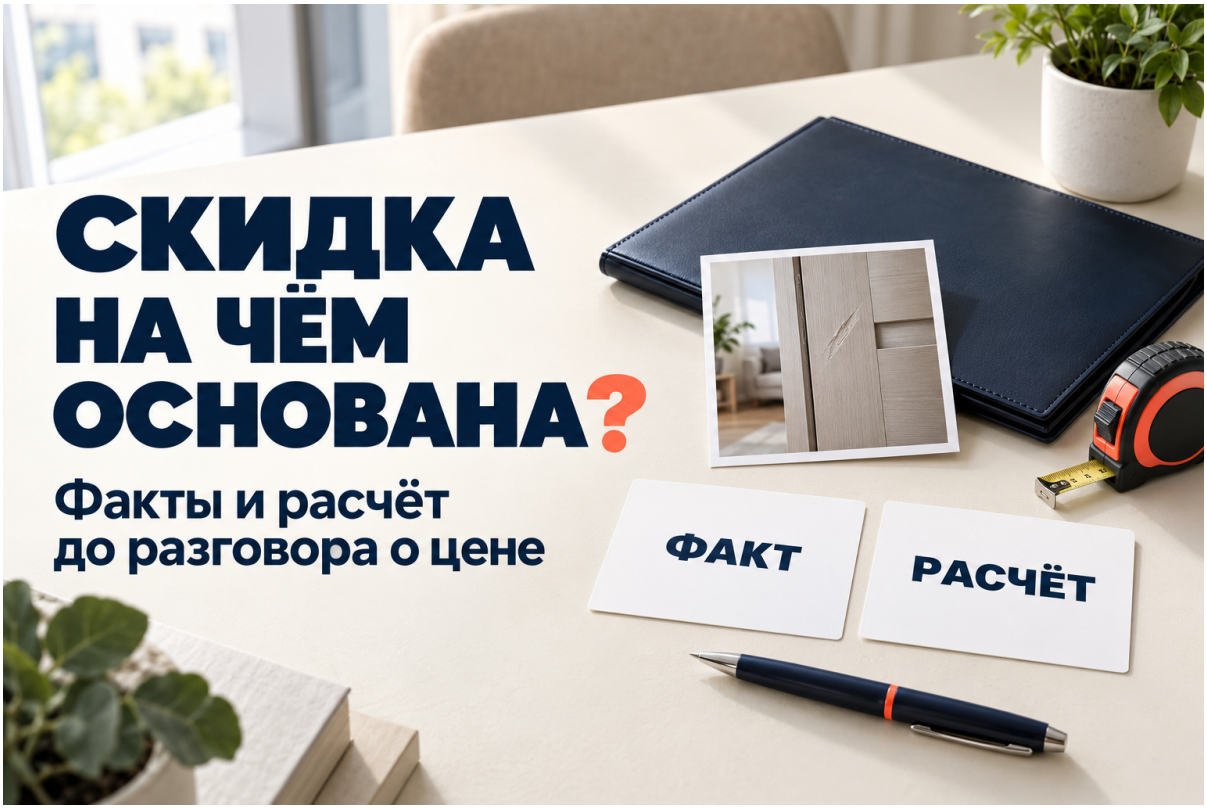
Скидка с основанием: карта фактов и расчётов

Подготовьте проверяемое основание ценового предложения и отделите расходы на устранение от личного желания переделать квартиру.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный расчёт, четыре карточки аргументов, проверка повторного счёта, лист доказательств и 18 проверок перед звонком.

Авторский рабочий инструмент переговоров. Не техническое заключение и не установление правовых требований. Все цифры учебные.

Что именно подтверждает ваш аргумент

После просмотра покупатель связывает меньшую цену с состоянием квартиры, а агенту нужно проверить и точно передать основание просьбы.

Элемент	В примере	Что не утверждаем
Наблюдение	Царапины на дверях	Обязательную замену
Расчёт	Выбранный вариант	Текущий рынок
Предложение	Просьба о снижении	Обязанность уступить

Сведения до разговора о скидке

- Описание наблюдаемого недостатка без эмоциональных оценок.
- Источник и дата наблюдения, согласованные фотографии.
- Что требует осмотра или заключения специалиста.
- Состав выбранных работ и границы расчёта.
- Настоящее основание желаемой цены.
- Разрешение клиента на передачу личных обстоятельств.

Тип, наблюдение и способ устранения

1. Определите тип аргумента

Разделите наблюдение, предположение о необходимой работе, личное предпочтение и ограничение бюджета. Не превращайте неудобный цвет в техническую неисправность.

Готово: У каждого утверждения есть понятный статус.

Не делайте так: Объединять все пожелания под словом «дефекты».

2. Запишите проверяемое наблюдение

Укажите место, предмет и видимое состояние. Фотографируйте с согласованием. Не выводите по снимку скрытую причину или обязательный способ ремонта, если подтверждения нет.

Готово: Другой участник может понять, что именно заметили.

Не делайте так: Писать «всё испорчено» вместо описания.

3. Проверьте способ устранения

Выясните, требуется ли профильный осмотр. Рассмотрите восстановление и замену как варианты, если специалист допускает их. До проверки сохраняйте неизвестное.

Готово: Необходимая работа отделена от выбранного улучшения.

Не делайте так: Объявлять самый дорогой вариант единственно возможным.

Что ещё нельзя утверждать уверенно

Состав расходов, просьба и ответ

4. Сверьте состав расходов

Соберите материалы, работу, доставку и другие применимые позиции. Проверьте количество, источник, дату, включённые операции и ограничения оценки. Уберите двойной счёт.

Готово: Итог можно пересчитать, состав понятен.

Не делайте так: Сравнивать сметы с разным объёмом только по итогу.

5. Сформулируйте отдельное предложение

Укажите желаемую цену и основание. Если просьба больше показанных расходов, объясните разницу честно. Не называйте всё снижение подтверждённой стоимостью ремонта.

Готово: Расчёт и коммерческая просьба не смешаны.

Не делайте так: Автоматически вычитать смету из цены квартиры.

6. Запишите реакцию собственника

Различите готовность изучить расчёт, встречный вариант, предложение выполнить работы и отказ. Уточните открытые вопросы и следующий шаг.

Готово: Понятно, что действительно обсуждается дальше.

Не делайте так: Принимать согласие посмотреть смету за согласие на скидку.

Где кончается расчёт и начинается предложение

56 тысяч расходов и просьба на 100 тысяч

Учебная ситуация: видны царапины покрытия двух дверей. Покупатель выбрал замену. Необходимость полной замены ещё не подтверждена. Цифры не являются актуальным прайсом.

Позиция	Сумма, ₽	Статус	Что проверить
Материалы	36 000	Выбранный вариант	Количество и состав
Монтаж	14 000	Условный расчёт	Включённые операции
Доставка и демонтаж	6 000	Условный расчёт	Нет ли повторного счёта
Всего расходов	56 000	Сумма трёх строк	Ограничения оценки
Просьба о снижении	100 000	Предложение	Отдельное основание
Разница	44 000	Не объяснена сметой	Не выдавать за расход

36 000 + 14 000 + 6 000 = 56 000. Просьба 100 000 превышает показанный расчёт на 44 000. Участники могут обсуждать другую цену, но таблица не подтверждает все 100 000 расходов и не делает замену обязательной.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Здесь всё надо менять	На двух дверях видны царапины, способ устранения уточняем
Ремонт стоит сто тысяч	В выбранном расчёте 56 тысяч, просьба о снижении 100 тысяч
Вы обязаны уступить эту сумму	Покупатель предлагает обсудить такую цену на этих основаниях

Разные основания требуют разных слов

Основание	Как передать	Следующий шаг
Видимое повреждение	Точное наблюдение	Проверить способ устранения
Предполагаемая причина	Пока не подтверждено	При необходимости осмотр
Желаемый дизайн	Личное предпочтение	Оценить важность клиенту
Ограниченный бюджет	Разрешённое объяснение	Передать ценовой вариант
Готовность изучить смету	Рассмотрение, не согласие	Уточнить срок ответа

Три вопроса к обоснованию

1. Что мы видели, а что только предположили?
2. Входит ли демонтаж в другую строку расчёта?
3. Как объясняется разница между расходом и просьбой?

18 проверок основания скидки

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

Аргумент и подтверждение

- [ ] **Тип назван.** Факт и предпочтение различены. Уточните статус.
- [ ] **Предмет указан.** Понятно место повреждения. Добавьте описание.
- [ ] **Источник сохранён.** Есть дата и основание. Не опирайтесь на слух.
- [ ] **Съёмка согласована.** Изображения получены допустимо. Уточните разрешение.
- [ ] **Причина не выдумана.** Нет диагноза по одному фото. Оставьте неизвестное.
- [ ] **Способ проверяется.** Замена не объявлена обязательной. Запросите оценку специалиста.

Расчёт и просьба

- [ ] **Объём совпадает.** Считается одно количество. Сверьте состав.
- [ ] **Источник актуален.** Известны дата и условия. Обновите сведения.
- [ ] **Операции не повторяются.** Демонтаж не учтён дважды. Исключите дубль.
- [ ] **Арифметика верна.** Итог равен строкам. Пересчитайте.
- [ ] **Границы названы.** Предварительность понятна. Не обещайте точность.
- [ ] **Просьба отделена.** Разница имеет честный статус. Не называйте её затратой.

Разговор и результат

- [ ] **Нет автоматической скидки.** Смета не определяет цену. Сформулируйте предложение.
- [ ] **Вкус назван вкусом.** Улучшение не стало дефектом. Исправьте формулировку.
- [ ] **Бюджет передаётся с разрешением.** Лишние данные не раскрыты. Согласуйте объём.
- [ ] **Отказ принимается.** Новые дефекты не выдуманы. Уточните допустимое продолжение.
- [ ] **Ответ записан точно.** Изучение не стало согласием. Назовите статус.
- [ ] **Следующий шаг указан.** Понятно кто проверяет. Назначьте действие.

Карта фактов и расчётов

Неизвестное оставляйте неизвестным. Наличие цифры не доказывает необходимость выбранной работы.

Объект: _____ Осмотр: _____

Утверждение / статус	Источник / что неизвестно	Расчёт / границы
Наблюдение		
Способ работ		
Состав цены		
Предпочтение		
Просьба		

Желаемое изменение цены: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что проверяем до звонка: _____

Предложение и реакция собственника

Если предложено выполнить работы вместо снижения цены, это новый пакет условий, требующий отдельного обсуждения.

Что предлагаем	Ответ собственника	Проверка / ответственный

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Предпочтение названо поломкой. верните точный статус.

Одна работа в двух строках. уберите повтор.

Смета меньше заявленных расходов. объясните разницу.

Есть цена без состава работ. запросите детали.

Изучение принято за согласие. уточните реакцию.

Согласуйте следующий шаг

Точная передача основания

Покупатель отметил царапины на двух дверях. Есть предварительный расчёт выбранной замены на 56 тысяч, необходимость замены ещё уточняется. Его предложение о снижении составляет 100 тысяч, это отдельная коммерческая просьба. Готовы обсудить основания и возможный вариант?

Первое действие после чтения

Перед ближайшим торгом заполните пять полей карты. Удалите эмоциональные оценки и проверьте, какие утверждения остаются подтверждёнными. Открытые вопросы не заменяйте уверенным тоном.

Кто уточняет состав работ: _____

Что пока не подтверждено: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Факты теряются между показом и торгом?

Проверьте, как собираются основания, согласуются условия и фиксируется ответ клиента.

Проверить процесс переговоров →

Проверено 16.10.2026. PON различает аргументы об ограничении покупателя и обесценивании предложения. Кейсы, расчёты и формы созданы для этой темы.

Program on Negotiation: How to Counter Offer Successfully With a Strong Rationale

Четыре карточки вместо одного слова «недостаток»

Каждая карточка даёт другой тип информации для решения.

Тип	Учебная запись	Чего не добавлять
Наблюдение	Царапины на покрытии	Причину без проверки
Предположение	Возможно нужна замена	Уверенность без осмотра
Предпочтение	Хочу другой цвет дверей	Утверждение о поломке
Ограничение	Есть предел бюджета	Вымышленный дефект

Один предмет может присутствовать в нескольких карточках. На двери действительно есть царапины, а покупатель одновременно хочет более дорогой дизайн. Наблюдение не подтверждает весь объём желаемого улучшения.

Когда основания разделены, легче обсудить альтернативу: восстановление покрытия, другой вариант комплектации или поиск квартиры, лучше соответствующей предпочтениям. Никакой вариант не навязывается как обязательный.

Проверка двойного счёта перед звонком

Два разных названия строки могут скрывать одну операцию.

Учебная смета А: монтаж 14 тысяч, включая демонтаж. Отдельная строка «демонтаж» на 3 тысячи повторяет часть того же пакета. Нельзя просто складывать строки, пока состав не уточнён. Это отдельный пример проверки, не исправление основной сметы на 56 тысяч.

Смета Б: монтаж не включает доставку и вывоз. Итог может выглядеть ниже, но сравнение с полным пакетом пока некорректно. Приведите объём к одинаковому составу и только затем обсуждайте разницу.

Спросите у составителя: что включено, что исключено, какие данные ещё нужны и при каких обстоятельствах расчёт изменится. Сохраните ответ рядом с суммой.

Даже после устранения повторов смета остаётся информацией о выбранных работах. Приемлемая сторонам цена квартиры требует отдельного решения.