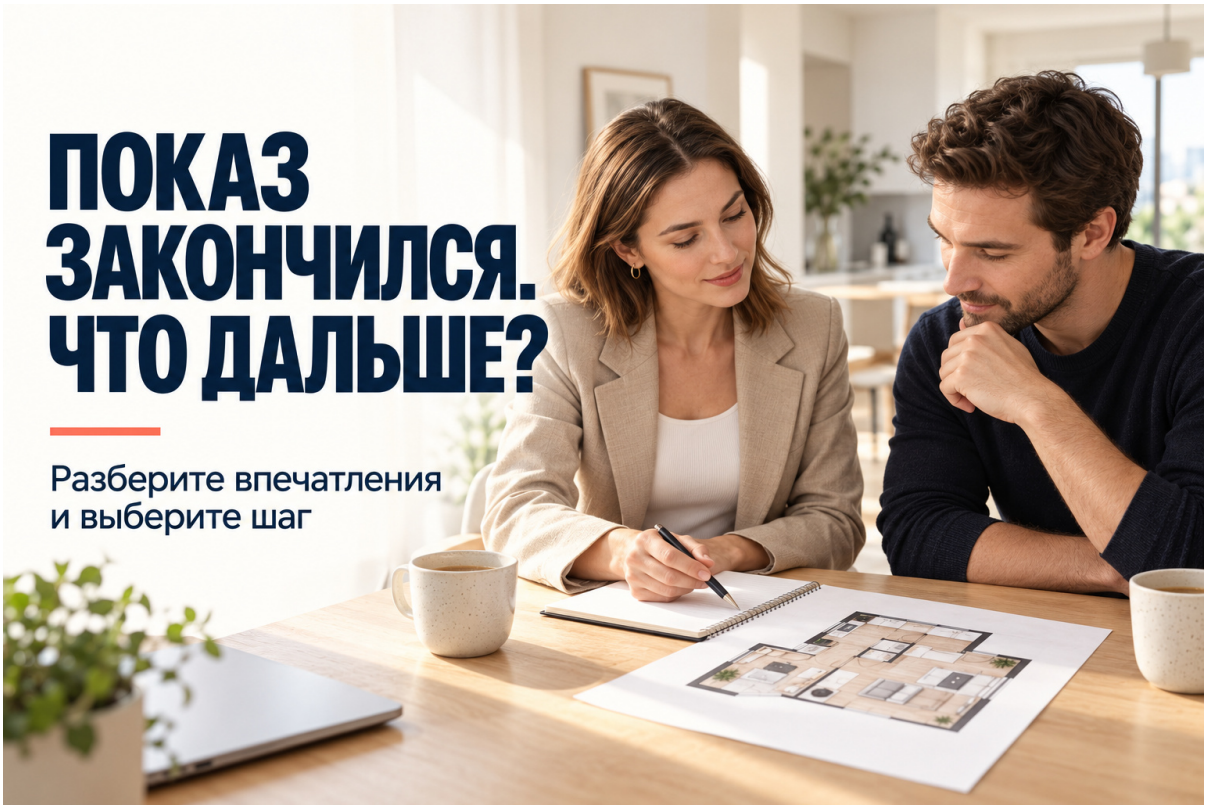
После просмотра: факты, ощущения, открытые вопросы

Проведите разговор после просмотра так, чтобы различать впечатления, подтверждённые сведения и неизвестное. Завершите его выбранным покупателем действием, даже если это исключение объекта или пауза.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Разбор двух квартир Бориса, карта четырёх полей, вопросы для уточнения впечатлений и шаблон согласованного сообщения продавцу. Рабочие листы рассчитаны на конкретный состоявшийся показ.

Авторские инструменты общения, вымышленные объекты А и Б. Не устанавливают состояние квартиры, обязательства сторон или готовность к сделке по одной положительной реплике.

Четыре поля полезной обратной связи

Показ уже состоялся и покупатель готов обсудить результат. Для каждого объекта сохраняйте отдельную запись; не объединяйте впечатления от нескольких квартир в общий статус.

Поле	Запись Бориса	Значение
Наблюдение	В А есть отдельная комната	Сохранить источник наблюдения
Оценка	Вид из А не нравится	Личное предпочтение покупателя
Вопрос	Как разместить стол в Б?	Сведений пока недостаточно
Действие	Уточнить нужные размеры Б	Выбрано уточнение, не покупка

Что нужно перед разговором

- Какой объект и какой визит обсуждаются.
- Готов ли покупатель к разговору сейчас.
- Его первая оценка без подсказки агента.
- Значимые критерии и их приоритет.
- Что известно и чего пока не проверили.
- Какой итог можно передать другой стороне.

Момент, первая оценка, уточнение

1. Согласуйте отдельный разговор

Предложите обсудить конкретную квартиру без присутствия продавца. Уточните удобный момент. Если обсуждение откладывается, запишите время только после согласия покупателя.

Готово: Есть понятный объект разговора и готовность клиента.

Не делайте так: Считать отказ говорить у двери отказом от квартиры.

2. Выслушайте первую оценку

Спросите, какие впечатления остались, затем что влияет на решение сильнее. Не подсказывайте достоинства. Коротко перескажите смысл и дайте покупателю поправить вашу запись.

Готово: Сохранена оценка клиента, а не желаемый ответ.

Не делайте так: Начать с вопроса «Вам ведь понравилось?».

3. Разложите замечание по полям

Уточните наблюдение, личную оценку и недостающие сведения. Не требуйте доказывать вкус. Если решение зависит от ответа, назовите конкретный вопрос и подходящий источник.

Готово: Факт не смешан с реакцией и предположением.

Не делайте так: Записать «всегда шумно» по одному короткому посещению.

Какая фраза покупателя требует уточнения

Действие, передача, резюме

4. Выберите статус и действие

Уточните, исключён объект, оставлен для сравнения, требует сведений или готов к отдельному обсуждению условий. Запишите только тот вариант, который назвал покупатель.

Готово: Следующий шаг имеет реальное основание.

Не делайте так: Превратить интерес в согласие на цену или передачу документов.

5. Согласуйте передачу продавцу

Выберите относящуюся к объекту обратную связь и допустимый объём передачи. Личные обстоятельства и внутреннее обсуждение бюджета не включайте автоматически. Не обобщайте мнение одного человека на рынок.

Готово: Есть точное согласованное сообщение другой стороне.

Не делайте так: Писать «всем не нравится», услышав один отзыв.

6. Подтвердите резюме и обновите карту

Отправьте краткий итог с открытым вопросом и выбранным действием. Укажите ответственного и согласованные условия продолжения. После новых сведений обновите статус, сохранив связь с исходным вопросом.

Готово: Покупатель может исправить понимание, команда видит актуальную задачу.

Не делайте так: Считать отправленный вопрос уже полученным ответом.

Что нельзя считать согласованным

Борис сравнивает А и Б

Вымышленный Борис работает из дома. После просмотра А и Б его общий отзыв: «Вторая приятнее, первая практичнее». Разберём смысл, не выбирая квартиру за него.

Объект	Наблюдение / оценка	Открытый вопрос	Выбранный статус
А	Отдельная комната; вид не нравится	Как Борис оценивает этот компромисс?	Сохранить для сравнения
Б	Нравятся свет и отделка	Где поставить рабочий стол?	Уточнить размеры
Б: источник	Размеры пока не запрошены	Кто может предоставить данные?	Определить источник
Оба	Покупатель сравнивает условия работы	Окончательного выбора нет	Не сообщать о покупке
Следующий шаг	Борис хочет уточнить Б	Размещение стола без перекрытия прохода	Обсудить после данных

Показ дал новый критерий: важна организация рабочего места. Размеры Б не придуманы, А не объявлена согласованным запасным вариантом, интерес не превратился в обязательство.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Борис сомневается»	«По Б нужен ответ о размещении рабочего стола»
«Квартира А плохая»	«Борису не нравится вид, отдельная комната подходит»
«Борис готов покупать»	«Выбрано уточнение размеров Б; покупка не согласована»

Пять разных итогов просмотра

Ответ клиента	Уточняющий вопрос	Запись действия
«Исключаем»	Что учесть в следующих вариантах?	Исключён по названному критерию
«Оставим»	Для какого сравнения?	Критерий и повод вернуться
«Нужны данные»	Какой ответ изменит ваш выбор?	Вопрос, источник, ответственный
«Обсудим условия»	Какое предложение вы хотите сделать?	Отдельно согласовать предложение
«Пока не знаю»	Что поможет выбрать следующий шаг?	Названная пауза или уточнение

Перед закрытием карточки показа

1. Я записал слова покупателя или собственную гипотезу?
2. Какая неизвестность связана с его решением?
3. Какое действие действительно согласовано?

18 проверок обратной связи

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

Начало разговора

- [ ] **Уточнить объект.** Не смешаны два просмотра. Не писать общий отзыв на подборку.
- [ ] **Выбрать момент.** Покупателю удобно обсуждать. Не требовать оценку при продавце.
- [ ] **Объяснить цель.** Понятно, зачем нужны ответы. Не устраивать скрытое уговаривание.
- [ ] **Задать открытый вопрос.** Клиент назвал первое впечатление. Не подсказывать достоинство.
- [ ] **Уточнить приоритет.** Известно главное для решения. Не считать все детали равными.
- [ ] **Проверить понимание.** Клиент может поправить пересказ. Не приписывать ему мотивы.

Содержание отзыва

- [ ] **Записать наблюдение.** Есть источник и границы. Не обобщать один визит.
- [ ] **Сохранить оценку.** Предпочтение названо личным. Не требовать доказать вкус.
- [ ] **Назвать неизвестность.** Вопрос сформулирован точно. Не обещать ответ без источника.
- [ ] **Связать вопрос с выбором.** Понятно, зачем его уточнять. Не собирать лишние сведения.
- [ ] **Разделить квартиры.** У каждой свой статус. Не переносить оценку соседнего варианта.
- [ ] **Выбрать действие.** Его назвал покупатель. Не повышать интерес до согласия.

Завершение

- [ ] **Согласовать передачу.** Известен объём для продавца. Не раскрывать личное автоматически.
- [ ] **Сохранить масштаб.** Это отзыв одного человека. Не объявлять мнение всего рынка.
- [ ] **Отправить резюме.** Есть возможность поправить. Не делать решение за клиента.
- [ ] **Назначить исполнителя.** Понятно, кто уточняет вопрос. Не писать безличное «проверить».
- [ ] **Обновить статус.** Новый ответ связан с вопросом. Не считать запрос ответом.
- [ ] **Проверить AI.** Согласия и причины не придуманы. Не доверять автоматическому выводу.

Карта впечатлений по одному объекту

Заполняйте только относящиеся к покупателю строки. Ощущение не превращайте в технический вывод, неизвестность оставляйте открытой.

Объект: _____ Дата просмотра: _____

Наблюдение и источник	Оценка покупателя	Вопрос и его значение
Планировка		
Рабочее место / быт		
Окружение		
Состояние в объёме визита		
Другой критерий клиента		

Главный критерий покупателя: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что нужно уточнить для его выбора: _____

От статуса к следующему действию

Оставить для сравнения, уточнить сведения и обсуждать условия означают разные действия. Срок вписывайте после согласования.

Объект и выбранный статус	Следующее действие / исполнитель	Условие возврата к обсуждению

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Вежливая похвала стала готовностью покупать. верните фактическую формулировку.

Ощущение записано как общий факт. добавьте личную оценку и границы наблюдения.

Два объекта смешаны в одном отзыве. разведите записи по квартирам.

Причина отказа придумана агентом. укажите, что причина не уточнена.

В карточке нет выбранного шага. вернитесь к вопросу о продолжении.

Согласуйте следующий шаг

Резюме для Бориса

Борис, А оставляем для сравнения: отдельная комната подходит под кабинет, вид не понравился. По Б сначала уточняем сведения для размещения стола без перекрытия прохода. Затем обсудим план. Покупка, цена и повторный визит пока не согласованы. Поправьте, если я неверно передал ваш выбор.

Первое действие после чтения

Возьмите один состоявшийся показ. Заполните наблюдение, реакцию, вопрос и действие. Проверьте, что каждый следующий запрос нужен для выбора покупателя, а не для формального отчёта.

Кто уточняет следующий вопрос: _____

Когда и при каком условии возвращаемся: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После показов в карточке остаётся только «подумает»?

В диагностической карте найдите, где теряются критерии, ответы на вопросы и согласованное продолжение. Разберите переход от просмотра к следующему действию.

Разобрать работу после показа →

Проверено 16.10.2026. PON описывает уточнение и проверку понимания через пересказ как элементы активного слушания. Карта обратной связи, примеры и формы созданы для этого комплекта.

PON: уточняющие вопросы и проверка понимания при активном слушании

Что сообщить продавцу после просмотра

Передавайте согласованную обратную связь об объекте. Личное обсуждение клиента и общий вывод о рынке в неё автоматически не входят.

Перед передачей согласуйте, какие сведения можно сообщить. Не пересылайте всю переписку вместо краткого относящегося к объекту итога.

Понятный критерий

«Покупателю нужно отдельное рабочее помещение. В текущем варианте он не увидел подходящего решения, поэтому не продолжает рассмотрение».

Нужны сведения

«Покупатель хочет уточнить размещение мебели. Сначала нужен ответ на конкретный вопрос; предложение по покупке пока не сформулировано».

Причина не названа

«Решение по дальнейшему рассмотрению пока не получено. Причину не уточняли, предположение не выдаём за обратную связь».

Недопустимое обобщение

Не превращайте одну реакцию на вид, отделку или планировку в утверждение о предпочтениях всех покупателей.

Нейросеть как редактор карты показа

Передайте обезличенные записи. Сохраните дословный смысл, даже если итог получится менее определённым, чем хотелось бы агенту.

Исходная реплика	Не допускать	Сохранить
«Вроде нравится»	Готов покупать	Положительное впечатление
«Не знаю про стол»	Мебель помещается	Нужны сведения
«Не хочу такой вид»	Объект плохой	Личное предпочтение
«Посмотрим позже»	Подтверждён новый визит	Условия продолжения уточнить

Сверьте каждую строку с исходной заметкой. Проверьте прежде всего слова «согласен», «решил», «подходит» и указанные сроки: именно здесь осторожная реплика может стать лишним обещанием.

Задание

«Раздели наблюдения, личные оценки, открытые вопросы и выбранное действие. Не придумывай причины отказа, размеры, сроки или согласие. Мои гипотезы отдели от слов покупателя».