Понять, уточнить, подтвердить: карта клиентского разговора

Проверьте неоднозначные слова до подбора объектов и превратите понимание в согласованное действие.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Разговор с Верой, словарь нейтральных уточнений, четыре итоговых сообщения и рабочая карта для первого контакта.

Собственный инструмент Нейросистемы риелтора. Вера и диалоги вымышлены. Мы не воспроизводим программу Ольги Фроловой.

Одна фраза — разные задачи

Агент уверен, что понял задачу, но на показе клиент говорит: «Я имел в виду другое».

Слова Веры	Догадка агента	Что уточняем
Решить за месяц	Срочно купить	Какое событие ограничено?
Без лишних расходов	Не хочет платить	Какие расходы имеются в виду?
Я подумаю	Дорого	Какой вопрос открыт?

Подготовьте исходные данные

• Выберите одну неоднозначную фразу из учебного или согласованного разговора.

• Запишите её без замены собственным выводом.

• Отделите уже известные обстоятельства от предположений.

• Определите, какое действие зависит от уточнения.

Слова, уточнение и критерий

1. Сохраните точную фразу

Разделите слова клиента и своё предположение.

Готово: Источник каждого утверждения понятен.

Не делайте так: Записать «не готов» без основания.

2. Задайте нейтральный вопрос

Уточните одно значение без подсказки желательного ответа.

Готово: Клиент может объяснить свою задачу.

Не делайте так: Спрашивать «вы ведь согласны?» вместо уточнения.

3. Определите критерий

Свяжите смысл с наблюдаемым условием и способом проверки.

Готово: Понятно, что изменится в подборе.

Не делайте так: Обещать отсутствие скрытых недостатков.

Что нужно получить перед продолжением

Пересказ, действие и проверка

4. Перескажите и пригласите поправить

Кратко назовите понятое и открытое.

Готово: Поправки внесены в карточку.

Не делайте так: Считать молчание подтверждением всех выводов.

5. Согласуйте действие

Запишите исполнителя, срок или точку возврата и открытый вопрос.

Готово: Идея агента отделена от договорённости.

Не делайте так: Создать встречу без согласования.

6. Проверьте итоговую запись

Уберите ярлыки, противоречия и неподтверждённые обещания.

Готово: Коллега понимает актуальную задачу.

Не делайте так: Продолжать работу по устаревшему брифу.

Что проверить после выполнения

Что Вера действительно имела в виду

Вера вымышлена. Даты и обстоятельства иллюстрируют проверку смысла, а не обязательный сценарий покупки.

Исходная фраза	Уточнение	Итог
За месяц	Что должно произойти?	Не остаться без жилья после аренды
Лишние расходы	Какие именно?	Неожиданный ремонт
Подумаю	Какой вопрос открыт?	Обсудить расходы с партнёром

Уточнение меняет рабочую задачу. Оно не доказывает готовность купить или согласие с любой ценой услуги.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Клиент тревожный	Клиент хочет заранее понять состояние и открытые вопросы.
Не доверяет агентам	Причина паузы не выяснена; следующий шаг не согласован.

Выберите действие по ситуации

Ответ	Что не додумывать	Полезное действие
Нужно быстро	Конкретную дату покупки	Уточнить событие и запасной вариант
Близко к работе	Число километров	Согласовать маршрут и время
Дорого	Любую скидку как решение	Уточнить предмет сравнения
Не хочу обсуждать	Скрытую причину	Уважить границу разговора

Уточните перед решением

1. Это слова клиента или мой вывод?
2. Как будем проверять критерий?
3. Что именно человек подтвердил?

18 проверок понимания

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

Смысл

- [ ] **Фраза.** Сохранена. Если нет: запишите исходник.
- [ ] **Догадка.** Отделена. Если нет: не выдавайте за факт.
- [ ] **Вопрос.** Один за раз. Если нет: разделите уточнения.
- [ ] **Подсказка.** Не встроена. Если нет: уберите давление.
- [ ] **Событие.** Уточнено. Если нет: спросите о задаче.
- [ ] **Пример.** Понятен. Если нет: попросите конкретику.

Критерий

- [ ] **Условие.** Наблюдаемо. Если нет: переведите в проверку.
- [ ] **Способ.** Согласован. Если нет: уточните действие.
- [ ] **Исполнитель.** Назначен. Если нет: разведите роли.
- [ ] **Неизвестное.** Открыто. Если нет: сохраните ограничение.
- [ ] **Пересказ.** Обсуждён. Если нет: пригласите поправить.
- [ ] **Поправка.** Внесена. Если нет: обновите карточку.

Договорённость

- [ ] **Действие.** Подтверждено. Если нет: не назначайте сами.
- [ ] **Срок.** Согласован или открыт. Если нет: укажите статус.
- [ ] **Отказ.** Учтён. Если нет: прекратите нежелательную связь.
- [ ] **Противоречие.** Разобрано. Если нет: уточните приоритет.
- [ ] **Ярлыки.** Убраны. Если нет: вернитесь к наблюдениям.
- [ ] **Версия.** Актуальна. Если нет: замените старый бриф.

Карта клиентского разговора

Не заполняйте последний столбец ответом нейросети или собственной догадкой.

Код задачи: _____ Дата: _____

Точная фраза	Моя гипотеза	Нейтральный вопрос	Подтверждённый смысл

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Критерии и следующие действия

Критерий должен влиять на следующее действие, а не украшать заметку.

Критерий	Как проверяем	Кто / когда	Что открыто

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Я знаю, что он имел в виду. Уточните смысл..

Вы ведь согласны. Уберите подсказку..

Подумает значит дорого. Не придумывайте причину..

Все критерии равны. Обсудите приоритет..

Молчание значит да. Проверьте договорённость..

Согласуйте следующий шаг

Приглашение поправить итог

«Проверю, правильно ли понял задачу. Вот критерии и открытые вопросы. Что я упустил или неточно записал?»

Первое действие после чтения

Выберите одну неоднозначную фразу, задайте нейтральный вопрос и запишите, как ответ изменил действие.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После разговора следующий шаг расплывается?

Пройдите диагностическую карту для риелторов и проверьте фиксацию потребности, итог первого контакта и последующее действие.

Проверить работу с клиентом →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

РГР: Ольга Александровна Фролова, риелтор, бизнес-тренер и направления программ

Учебный диалог: Вера и срок

Смотрите, как конкретное событие меняет первоначальную догадку агента.

Вера

«Хочу решить всё за месяц».

Первый вопрос

«Что должно произойти к концу месяца, чтобы задача считалась решённой?»

Уточнение

Заканчивается аренда; возможность продления есть, но ещё не обсуждена.

Пересказ агента

«Главная задача — не остаться без жилья. Возможность продления вы уточните. Правильно понял?»

Поправка Веры

Ответ арендодателя будет в четверг. До этого нельзя считать продление подтверждённым.

Рабочая запись

Вера уточняет продление до четверга. Агент готовит сравнение двух направлений. График обсуждают после ответа.

Что не следует

Не следует срочная покупка любой ценой, согласие на конкретный объект или подтверждённая дата переезда.

Общие слова → проверяемая задача

Это наши примеры уточнения, а не диагностический словарь личности.

Фраза	Нейтральный вопрос	Что изменится
Спокойно	Что для вас означает спокойная покупка?	Вопросы к проверке
Близко	Откуда, к какому времени и как добираетесь?	Сравнение маршрутов
Большая кухня	Что должно в ней разместиться?	Проверка планировки
Лишние расходы	Какие расходы хотите исключить?	Состав расчёта
Подумаю	Какой вопрос остался открытым?	Материал для решения

Приоритет

Если условия конфликтуют, обсудите, чем можно поступиться. Не решайте за клиента порядком объектов.

Проверка

Назначьте способ и участника проверки. Фото не подтверждает отсутствие скрытых технических проблем.

Право не отвечать

Если человек не хочет уточнять, зафиксируйте границу и согласуйте допустимое завершение разговора.

Четыре итоговых сообщения

Выберите форму по фактическому результату, а не по желательному статусу продажи.

Понимание подтверждено

«Правильно понял: нужна определённая задача и такие критерии. Я делаю согласованное действие, вы уточняете вопрос. Возвращаемся в обозначенное время».

Остался пробел

«Пока не определили срок продления аренды. Сохраняю его открытым; после вашего ответа уточним график подбора».

Нужно обсудить с партнёром

«Отправлю согласованный состав расходов для обсуждения. Уточним, нужен ли последующий контакт и когда он удобен».

Продолжение не нужно

«Понял, дальнейшую связь по этому запросу не планируем. Спасибо, что сообщили». Не добавляйте скрытую серию напоминаний.

Проверка с ИИ

«Раздели слова Веры, известные обстоятельства, гипотезы и договорённости. Предложи нейтральные вопросы. Не определяй характер, мотивы и платёжеспособность».

Перед использованием

Сверьте каждую формулировку с фактически согласованным. Не отправляйте заполненный учебный пример реальному клиенту как его собственный бриф.