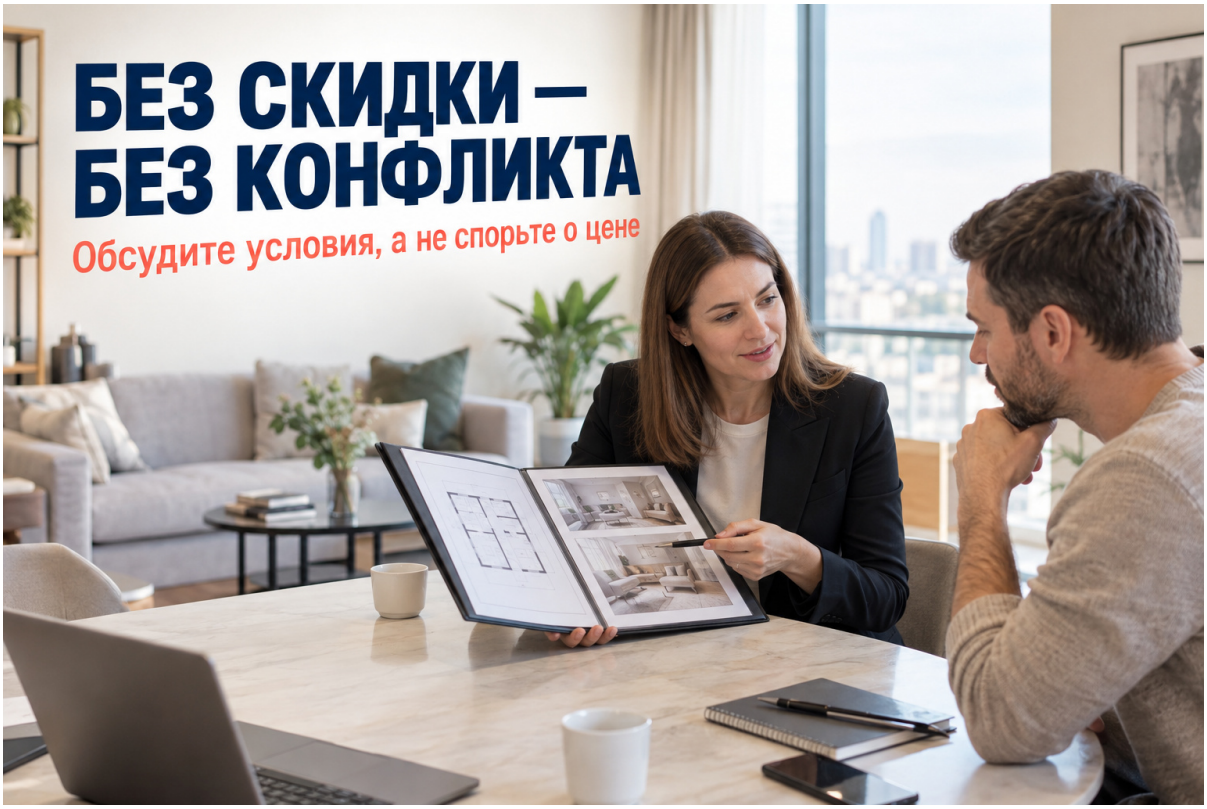
Скидки не будет: четыре диалога и карта допустимых уступок

Подготовьте конкретный ответ на запрос скидки, согласуйте границы полномочий и оставьте клиенту понятные варианты следующего действия.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Четыре диалога, карта допустимых уступок, таблица сравнения условий и отдельный чек-лист переговоров.

Авторская модель разговора, не гарантия сделки. Цену и изменение обязательств согласуют уполномоченные стороны; примеры условные.

С чего начать

Покупатель повторно просит уступить, собственник не согласен, а агент рискует обещать чужое решение или обесценить клиента.

Предмет запроса	Кто решает	Что подготовить
Цена квартиры	Уполномоченный продавец	Конкретное предложение
Вознаграждение	Стороны договора услуги	Состав и условия
Мебель / срок	Участники договорённости	Последствия изменения
Расход на дефект	После проверки факта	Наблюдение и оценка

Подготовьте исходные данные

• Актуальная цена и согласованный порядок передачи предложений.

• Границы полномочий агента без раскрытия внутренних условий продавца.

• Точное содержание запроса клиента и его причина.

• Реально доступные варианты, их ограничения и ответственные.

Соберите и сопоставьте факты

1. Разделите суммы

Уточните, меняется ли цена квартиры, вознаграждение, состав имущества или срок. Не компенсируйте один блок скрытым изменением другого. Запишите предложение одной строкой: что, на сколько и при каких условиях.

Готово: Понятен предмет переговоров.

Не делайте так: Отказать в комиссии, когда спрашивали о цене объекта.

2. Уточните причину

Спросите, связан ли запрос с пределом бюджета, аналогом, дефектом или составом услуги. Сначала выслушайте ответ. Если назван предел, выясните, включает ли он остальные расходы.

Готово: Причина подтверждена словами клиента.

Не делайте так: Назвать человека несерьёзным из-за торга.

3. Проверьте полномочия

Сверьте порядок согласования с продавцом. Если решения ещё нет, сообщите, что передадите предложение. Не называйте собственную догадку окончательным отказом и не раскрывайте внутренний предел без разрешения.

Готово: Ответ соответствует актуальному решению.

Не делайте так: Обещать уступку от имени собственника.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Дайте короткий ответ

Признайте задачу, назовите конкретную границу и предложите реальный следующий шаг. Например: снижение не согласовано, можно уточнить состав имущества или изменить подбор. Второй вариант тоже может требовать согласования.

Готово: Клиент понял, что именно не согласовано.

Не делайте так: Добавлять новые оправдания после каждого возражения.

5. Сравните реальные варианты

Сопоставьте одинаковый состав: цена, состояние, сроки, расходы. Если меняется услуга, ясно покажите исключённые задачи и исполнителя. Не убирайте значимую проверку незаметно ради меньшей суммы.

Готово: Последствия выбора видны.

Не делайте так: Назвать сокращённый объём равноценным.

6. Зафиксируйте продолжение

Укажите действие, ответственного и срок: новое предложение, проверка аналога, другой подбор или завершение разговора. При новых фактах обновите карточку и резюме.

Готово: Не осталось неопределённого «будем на связи».

Не делайте так: Повторять тот же торг без новых условий.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Учебная ситуация: квартира предложена за 8,2 млн рублей, полный предел покупателя — 8 млн. Собственник снижение не согласовал. Расходы покупателя ещё уточняются.

Запись	Что известно	Что не решено	Действие
Предмет	Снижение цены объекта	Дополнительные расходы	Уточнить полный бюджет
Причина	Предел 8 млн на всё	Готовность менять параметры	Обсудить приоритеты
Решение	Скидка не согласована	Новые условия не рассмотрены	Не обещать повторно
Продолжение	Другой подбор допустим	Конкретный список объектов	Согласовать критерии и срок

Даже цена объекта 8 млн не доказала бы, что полный сценарий помещается в тот же предел. Отказ не требует убеждать клиента потратить больше.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Он просто торгуется	Клиент назвал предел всех расходов; уточняем состав.
Попробуем выбить скидку	Предложение передам; решение принимает продавец.

Четыре диалога для подготовки

Правила. Это примеры реплик, не обязательный скрипт. Подставляйте только подтверждённые условия. Не обещайте решение третьей стороны.

Образец 1. Вход: «Восемь миллионов — наш предел на всё».

Выход:
«Снижение не согласовано. Уточним остальные расходы и параметры, которые вы готовы изменить, чтобы подбор соответствовал полному пределу».

Образец 2. Вход: «У соседнего дома дешевле».

Выход:
«Сравним состояние, состав и сроки. Если условия сопоставимы, передам аргументированное предложение. Более низкая цена сама по себе остаётся преимуществом того варианта».

Образец 3. Вход: «Другой агент берёт меньше».

Выход:
«Сравним состав работы. По этому объёму цена прежняя. Если вам нужен другой формат, обсудим его состав и то, какие задачи он не закрывает».

Образец 4. Вход: «Всё-таки попросите ещё раз».

Выход:
«По этому предложению ответ получен. Есть новые условия, которые вы готовы подтвердить? Тогда передам обновлённый вариант без обещания результата».

Новый объект: Запишите свою реплику отказа, затем проверьте: она объясняет границу, не унижает человека и содержит выполнимый следующий шаг?

18 проверок результата

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

Подготовка

- [ ] **Предмет.** Цена, услуга или срок разделены. Если нет: уточните запрос.
- [ ] **Причина.** Записаны слова клиента. Если нет: не угадывайте.
- [ ] **Полномочия.** Порядок согласования известен. Если нет: спросите продавца.
- [ ] **Ответ.** Актуален для этого предложения. Если нет: проверьте версию.
- [ ] **Бюджет.** Уточнён состав предела. Если нет: разделите расходы.
- [ ] **Аналог.** Сравнение имеет данные. Если нет: отметьте неизвестное.

Формулировка

- [ ] **Уважение.** Нет обвинения за торг. Если нет: уберите оценку.
- [ ] **Граница.** Названо конкретное условие. Если нет: сократите ответ.
- [ ] **Обещание.** Нет чужого решения. Если нет: замените на передачу.
- [ ] **Срочность.** Имеет реальное основание. Если нет: уберите выдуманный срок.
- [ ] **Услуга.** Состав раскрыт. Если нет: покажите результат.
- [ ] **Уступка.** Последствия понятны. Если нет: согласуйте отдельно.

Продолжение

- [ ] **Варианты.** Действительно доступны. Если нет: не обещайте абстрактно.
- [ ] **Дефект.** Не скрыт отказом. Если нет: организуйте проверку.
- [ ] **Конфиденциальность.** Внутренний предел не раскрыт. Если нет: проверьте разрешение.
- [ ] **Действие.** Определено следующее. Если нет: договоритесь.
- [ ] **Срок.** Имеет ответственного. Если нет: зафиксируйте.
- [ ] **Версия.** Резюме обновлено. Если нет: уберите старое обещание.

Заполните свой рабочий лист

Одна строка — одно изменение. Отдельно записывайте цену объекта, услугу, имущество и сроки.

Код задачи: _____ Дата: _____

Запрос / причина	Кто решает	Ответ / основание	Следующий шаг

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Не включайте в предложение вариант, который нельзя выполнить или согласовать. Неизвестное не превращается в обещание.

Вариант уступки	Что меняется	Что подтвердить	Кто / когда

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Торг объявлен личным недостатком. Вернитесь к задаче клиента.

Обещана чужая скидка. Исправьте ожидание и уточните полномочия.

Разный состав сравнивают по цене. Разложите условия.

Создан выдуманный дефицит. Уберите неподтверждённую срочность.

Нет действия после отказа. Согласуйте продолжение или завершение.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

«Вы хотите [задача]. По предложению [условие] получен ответ [решение и от кого]. Можем рассмотреть [реальные варианты]. Для продолжения нужно [действие], ответственный [кто], срок [когда]».

Первое действие после чтения

Возьмите один недавний разговор о скидке. Перепишите отказ в три короткие части и заполните карту полномочий до следующего контакта.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиенты спорят только о цене?

Диагностическая карта для риелтора помогает проверить выявление задачи, объяснение услуги и согласование следующего шага.

Проверить переговоры →

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