Первые минуты встречи: цель, время и роли

Начните встречу с общей цели, времени и ролей. Карточка открытия, пример разговора с собственником, изменение повестки и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, пример ЕП, карточка открытия, лист изменения повестки и два приложения.

Рабочая рамка консультации. Не замена проверки прав, полномочий, договорных документов и профессиональных заключений.

Общий результат вместо длинного вступления

Предстоит первая или повторная встреча с покупателем, собственником и приглашёнными участниками.

Опора	Вопрос	Что фиксируем
Результат	Что хотите прояснить сегодня?	Достижимую цель
Время	Сколько времени есть сейчас?	Реальный объём
Роли	Кто участвует и зачем?	Границы обсуждения
Порядок	Что добавим в повестку?	Согласованную очередь

Что подготовить до знакомства

- Причина встречи и последние вводные клиента.
- Предполагаемая длительность и свободное продолжение.
- Известные участники и их задачи.
- Состав услуги, который можете понятно объяснить.
- Недостающие сведения для выводов.
- Граница между предварительным ответом и проверенным результатом.

Результат, время и участники

1. Спросите о результате встречи

После знакомства спросите, что человек хочет прояснить сегодня. Переведите общий ответ в достижимый результат. Если без данных вывод невозможен, предложите собрать вводные и порядок проверки.

Готово: Цель понятна клиенту и выполнима на этом этапе.

Не делайте так: Обещать точную цену или юридический вывод без оснований.

2. Уточните фактическое время

Сверьте длительность даже при записи в календаре. Если времени меньше, предложите сократить повестку и назвать отложенное. Не пытайтесь проговорить весь материал быстрее.

Готово: Порядок соответствует доступному времени.

Не делайте так: Получить поспешное согласие, когда человек уже уходит.

3. Проясните роли и границы

Представьте себя и уточните задачи присутствующих. При неожиданном участнике согласуйте с клиентом обсуждение личной информации. Роль в разговоре не объявляйте подтверждением права распоряжаться объектом.

Готово: Каждый понимает своё участие.

Не делайте так: Считать самого активного гостя владельцем всех решений.

Ожидание клиента и реальная рамка

Повестка, изменение и итог

4. Предложите изменяемую повестку

Назовите несколько тем в порядке цели, вводных и продолжения. Спросите, что добавить, и дождитесь ответа. Вопрос о стоимости услуги не прячьте за презентацией.

Готово: Клиент мог изменить предложенный порядок.

Не делайте так: Задать вопрос и сразу перейти к слайдам.

5. Пересогласуйте при смене темы

Если появляется важный вопрос, назовите влияние на время. Предложите обсудить его сейчас, сократив другой пункт, или выделить продолжение. Не используйте план как запрет на неудобные вопросы.

Готово: Новый приоритет принят явно.

Не делайте так: Оборвать человека словами «этого нет в плане».

6. Сверьте обещанный и фактический итог

К концу назовите сделанное, открытое и дальнейшую работу. Назначьте владельцев и согласуйте сроки по реальным вводным. Сохраните короткую запись цели, ролей, повестки и результата.

Готово: Следующий контакт нужен для конкретного действия.

Не делайте так: Выдать показанную презентацию за решение клиента.

Что обсудим сейчас и что позже

ЕП: двадцать минут вместо сорока

Учебный случай ЕП. Инна владеет квартирой, Андрей помогает ей сравнивать предложения, Борис проводит консультацию. Полномочия для сделки этим знакомством не проверены.

Условие ЕП	Что выяснили	Решение
Время	Вместо 40 минут есть 20	Сократить повестку
Инна	Хочет подготовиться к цене	Собрать вводные
Андрей	Хочет сравнить комиссии	Объяснить состав услуги
Борис	Не имеет всех сведений	Не называть точную цену
Продвижение	Полный рассказ не помещается	Продолжить при необходимости
Следующий шаг	Данные о состоянии и освобождении	Затем сравнение предложений

Задача и подготовка распределены. Точная цена не установлена, договор на услугу не подписан. Встреча дала понятный порядок дальнейшей работы.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Сначала мои сорок слайдов»	«Что вам важно прояснить за эти 20 минут?»
«Комиссию обсудим потом»	«Объясню состав услуги и что нужно для предложения»
«Я сейчас назову точную цену»	«Соберём данные для обоснованного сравнения»

Меняйте порядок вместе с клиентом

Ситуация	Ответ агента	Что сохранить
Ожидание шире встречи	Обозначить достижимое	Границу результата
Время сократилось	Выбрать приоритет	Что переносится
Новый участник	Согласовать обсуждение	Роль и границы
Неудобная тема	Ответить в рамках данных	Открытые вопросы
Повестка меняется	Перераспределить время	Новый порядок
Нет полного вывода	Назначить подготовку	Владельца следующего шага

Три вопроса перед консультацией

1. Какой результат клиент хочет получить сегодня?
2. Что реально можно сделать за доступное время?
3. Какой вопрос нельзя честно закрыть без подготовки?

18 проверок начала и завершения встречи

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

Согласовать рамку

- [ ] **Узнать ожидание.** Клиент назвал результат. Не начать с монолога.
- [ ] **Проверить достижимость.** Есть данные и компетенция. Не обещать всё сразу.
- [ ] **Уточнить время.** Длительность актуальна. Не полагаться только на календарь.
- [ ] **Сократить повестку.** Приоритет выбран. Не ускорить весь доклад.
- [ ] **Уточнить изменения.** Новые вводные учтены. Не повторить анкету без причины.
- [ ] **Назвать отложенное.** Клиент понимает границу. Не спрятать незавершённое.

Организовать участие

- [ ] **Представить роли.** Задачи участников ясны. Не судить по громкости.
- [ ] **Согласовать гостя.** Клиент понимает обсуждаемое. Не раскрыть лишнее.
- [ ] **Отделить полномочия.** Юридическая проверка отдельно. Не принять роль за документ.
- [ ] **Предложить порядок.** Тем немного и они по цели. Не перегрузить вступление.
- [ ] **Выслушать поправку.** Есть пауза для ответа. Не задать декоративный вопрос.
- [ ] **Обсудить стоимость.** Состав услуги понятен. Не скрыть неудобную тему.

Завершить договорённостью

- [ ] **Следить за временем.** Оставлен итог встречи. Не оборвать на полуслове.
- [ ] **Пересогласовать тему.** Выбор сделан вместе. Не защищать слайды любой ценой.
- [ ] **Назвать достигнутое.** Есть конкретный результат. Не выдумать сделку.
- [ ] **Сохранить открытое.** Данные ещё ожидаются. Не назвать оценку окончательной.
- [ ] **Распределить действия.** Каждый знает свою задачу. Не закончить общим обещанием.
- [ ] **Записать итог.** Есть цель и следующий шаг. Не хранить только воспоминание.

Карточка открытия встречи

Запишите ответы словами клиента. Не превращайте рамку встречи в согласие на услугу.

Встреча / клиент: _____

Вопрос открытия	Ответ клиента	Что меняем в повестке
Ожидаемый результат		
Доступное время		
Участники и роли		
Изменившиеся вводные		
Вопрос, который важнее всего		

Достижимый результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Продолжение / дата: _____

Лист изменения повестки

Перенос обсуждения должен быть понятен человеку. Не откладывайте существенный вопрос молча.

Новая тема / приоритет	Что обсудим / что перенесём	Действие / владелец / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Точная цена без данных. обозначьте подготовку.

Нет времени на итог. сократите презентацию.

Гость решает за всех. уточните роли.

Комиссия спрятана. объясните состав услуги.

Повестка стала запретом. предложите новый приоритет.

Согласуйте следующий шаг

Итог Бориса для Инны

Инна, сегодня определили цель и данные для обсуждения цены. Вы уточните состояние квартиры и желаемый срок освобождения. После получения сведений я подготовлю сравнение предложений. Полный план продвижения обсудим отдельно при необходимости.

Первое действие после чтения

Перед встречей запишите вопрос об ожидаемом результате и возможную повестку. В начале согласуйте её с клиентом, в конце сравните план с фактическим итогом.

Владелец следующего шага: _____

Согласованный срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент ждёт одно, а встреча идёт о другом?

Проверьте, как команда выясняет ожидания, объясняет состав услуги и завершает консультацию следующим шагом.

Проверить путь клиента →

17.10.2026 прочитан официальный раздел RICS об исходном соглашении с клиентом, ясных рамках и ограничениях услуги. Использована общая логика ожиданий; это не универсальное требование российского рынка.

RICS: ясные рамки и состав работы с клиентом

ЕП: заполненная карточка открытия

Учебная запись помогает продолжить работу без ложного статуса «договорились о продаже».

Роль участника в консультации не заменяет документов о праве и полномочиях. Срок следующего результата согласуют с учётом получения данных.

Клиент

Инна, собственница квартиры. Главная задача сегодня: подготовиться к обсуждению цены.

Участники

Андрей помогает сравнивать предложения. Борис объясняет порядок своей работы.

Время

Планировалось 40 минут. Реально доступно 20, повестку сократили.

Порядок

Цель продажи, исходные данные, краткий состав услуги, следующий шаг.

Открыто

Сведения о состоянии и освобождении квартиры ещё уточняются.

Результат

Борис подготовит сравнение после получения информации. Точная цена и договор не согласованы.

Фразы для разных начал встречи

Выбирайте реплику по реальной ситуации, а не произносите весь список.

Ситуация	Начало разговора	Граница
Неясна цель	Что хотите прояснить сегодня?	Не обещать любой результат
Мало времени	Что важнее успеть за 20 минут?	Остальное перенести явно
Пришёл помощник	Какие вопросы обсудим вместе?	Не раскрывать всё автоматически
Вопрос о комиссии	Поясню состав работы и условия	Не скрывать до финала
Нужны данные	Согласуем их сбор и следующий шаг	Не делать окончательный вывод

Промпт: «Подготовь краткое открытие консультации по обезличенным вводным. Спроси цель, время и роли. Предложи три пункта и паузу для поправки. Не обещай цену без данных и не прячь вопрос стоимости услуги».

Прочитайте вариант вслух. Удалите канцелярские фразы и проверьте, что клиент действительно может изменить порядок.