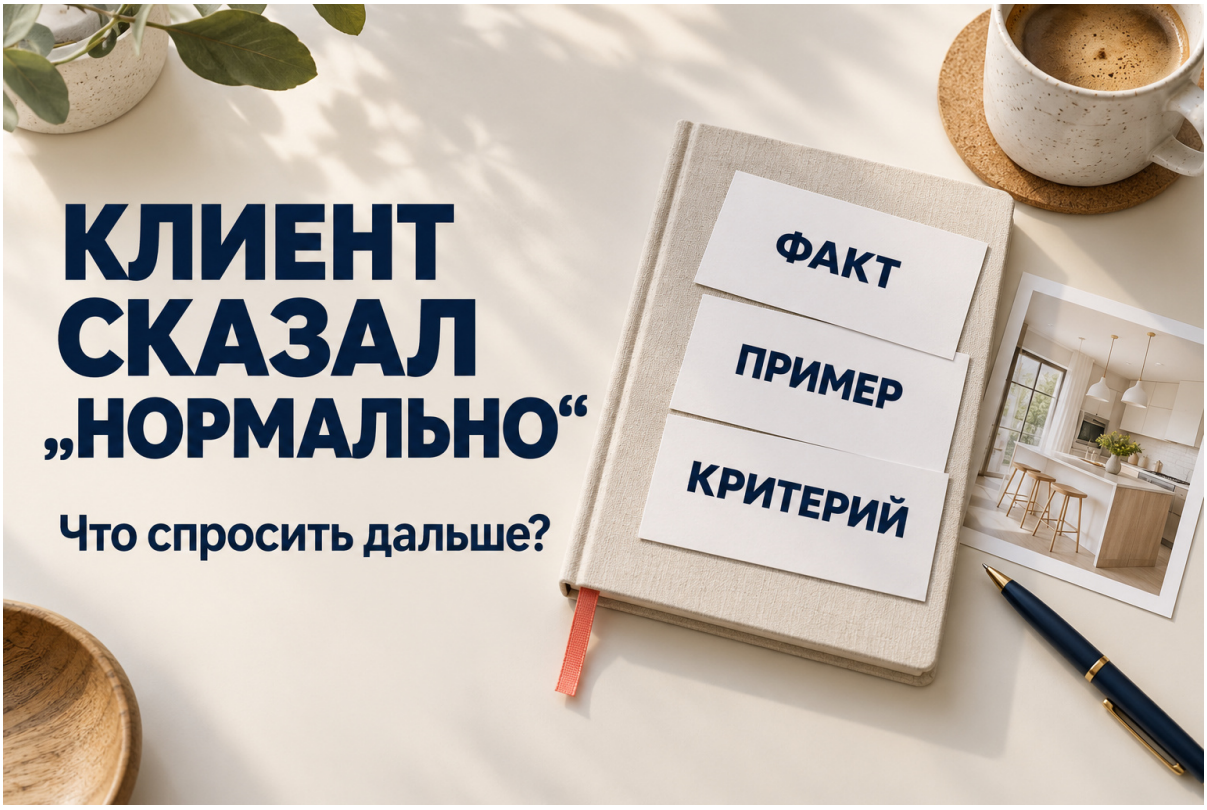
# От короткого ответа к нужному факту

Выберите следующий вопрос по тому, чего не хватает для подбора, проверки объекта или продолжения разговора.




## 12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Четыре карточки уточнения, заполненный разбор показа, банк замен общих вопросов, рабочие листы и 18 проверок перед разговором.

Авторский инструмент разговора. Все ситуации учебные. Ответ клиента не является проверкой технических характеристик или гарантией решения о покупке.

# Не длинный ответ, а нужная информация

Клиент отвечает «нормально», «подумаю» или «не знаю», а у агента не появляется информации для следующего шага.

| Что неясно | Направление | Что получите |
|---|---|---|
| Общее слово | Факт или пример | Конкретную ситуацию |
| Основание выбора | Критерий | Признак сравнения |
| Несколько требований | Приоритет | Порядок обсуждения |

## Что подготовить к уточнению

- Короткий ответ клиента без вашей интерпретации.
- Этап работы: подбор, показ, обсуждение или контакт.
- Сведения, которые уже известны из разговора.
- Один пробел, мешающий следующему действию.
- Нейтральная формулировка без подсказанного ответа.
- Возможность завершить или отложить обсуждение.

# Пробел, слова клиента и направление

## 1. Назовите пробел в собственной записи

Посмотрите, что скрывается за «нормально». Вам неизвестно впечатление, конкретное препятствие, основание сравнения или готовность к следующему контакту? Выберите один пробел.

**Готово:** Вопрос решает определённую задачу.

**Не делайте так:** Просить человека рассказать всё, не понимая зачем.

## 2. Опирайтесь на слова клиента

Используйте уже названный предмет. Если человек отметил кухню, спросите о сценарии её использования. Не добавляйте семейный ужин, работу дома или детей, если клиент этого не сообщал.

**Готово:** В вопросе нет выдуманной потребности.

**Не делайте так:** Навязывать жизненный сценарий под видом уточнения.

## 3. Выберите одно направление

Для неопределённого слова запросите факт; для общего затруднения попросите пример; для выбора уточните критерий; после нескольких критериев обсудите приоритет. Не смешивайте все направления в одной реплике.

**Готово:** Клиент понимает, о чём отвечать.

**Не делайте так:** Задавать цепочку из четырёх вопросов без паузы.

### Какой факт нужен для следующего шага

# Ответ, проверка и действие

## 4. Дайте ответу изменить разговор

Если выяснилось сомнение о маршруте, обсуждайте проверку маршрута, а не продолжайте презентацию кухни. Если объект не подходит, уточните полезный для подбора признак и не спорьте с впечатлением.

**Готово:** Новая информация влияет на действие.

**Не делайте так:** Слушать ответ только ради перехода к заученной реплике.

## 5. Проверьте понимание конкретного факта

Коротко сформулируйте услышанное и спросите, правильно ли записали. Закрытый вопрос здесь уместен. При поправке вернитесь к уточнению. Не считайте мнение клиента техническим подтверждением свойства объекта.

**Готово:** В записи отражён смысл, который подтвердил клиент.

**Не делайте так:** Заменять личный критерий общей оценкой квартиры.

## 6. Согласуйте проверку или следующий контакт

Отделите слова клиента от вашей рекомендации. Уточните, что нужно измерить, проверить или обсудить позже. Если человек устал или не хочет отвечать, согласуйте допустимый формат продолжения без давления.

**Готово:** Разговор заканчивается понятным действием или честной паузой.

**Не делайте так:** Вытягивать ответ ради заполнения поля в системе.

### Что не нужно спрашивать повторно

# Что скрывалось за словом «нормально»

Учебный покупатель после просмотра сказал «нормально». Дополнительные вопросы раскрыли два разных критерия, которые общая оценка скрывала.

| Ответ | Уточнение | Что выяснилось | Следующий шаг |
|---|---|---|---|
| Нормально | Что удобнее прошлого варианта? | Отдельная рабочая комната | Сохранить критерий |
| Есть сомнение | Что осталось неудобным? | Вечерний путь от остановки | Уточнить маршрут |
| Не знаю маршрут | Как удобнее его проверить? | Нужен другой момент дня | Согласовать проверку |
| Комната подходит | Верно записал критерий? | Подтверждено клиентом | Учесть в подборе |

Рабочая комната подходит по словам клиента. Вечерний маршрут ещё не проверен. Это не вывод о безопасности района и не решение купить квартиру.

## Как сделать запись полезной

| Общая оценка | Проверяемая запись |
|---|---|
| Вам всё понравилось? | Что вы отметили после просмотра? |
| Кухня же удобная? | Как вы будете пользоваться кухней в обычный день? |
| Почему до сих пор не решили? | Каких сведений сейчас не хватает для решения? |

# Выбирайте вопрос по типу пробела

| Тип ответа | Следующее уточнение | Рабочий результат |
|---|---|---|
| Общее слово | Уточнить конкретный факт | Измеримый или проверяемый признак |
| Жалоба без ситуации | Попросить один пример | Понятное затруднение |
| Сравнение объектов | Выяснить критерий | Основание выбора |
| Много требований | Обсудить приоритет | Порядок проверки |
| Не готов обсуждать | Уточнить удобный формат | Пауза или завершение |

## Три вопроса к своей реплике

1. Какого факта мне не хватает для действия?
2. Не подсказываю ли я желаемый ответ?
3. Что изменится в работе после ответа?

# 18 проверок полезного вопроса

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

## Подготовка вопроса

- [ ] **Этап понятен.** Вопрос относится к текущей задаче. Не перескакивайте к покупке.
- [ ] **Пробел выбран.** Нужно конкретное сведение. Не спрашивайте обо всём.
- [ ] **Известное учтено.** Клиент не повторяет уже сказанное. Прочитайте заметку.
- [ ] **Сценарий не придуман.** Опираетесь на слова клиента. Уберите предположение.
- [ ] **Оценка нейтральна.** Нет «прекрасная» и «очевидно». Не подсказывайте ответ.
- [ ] **Вопрос один.** Можно ответить по существу. Разделите реплику.

## Слушание ответа

- [ ] **Факт отделён.** Мнение не стало характеристикой. Сохраните источник.
- [ ] **Пример конкретен.** Понятно где возникла трудность. Уточните ситуацию.
- [ ] **Критерий принадлежит клиенту.** Вы его не подменили. Сверьте формулировку.
- [ ] **Приоритет не отменяет ограничений.** Остальные обязательные условия сохранены. Проверьте границы.
- [ ] **Негативный ответ допустим.** Можно отказаться от объекта. Не спорьте с впечатлением.
- [ ] **Не знаю не расшифровано за клиента.** Причина не выдумана. Предложите узкий вопрос или паузу.

## Переход к делу

- [ ] **Понимание проверено.** Клиент мог поправить. Уточните запись.
- [ ] **Нужна проверка.** Неизвестное не названо доказанным. Назначьте действие.
- [ ] **Прямой вопрос получил ответ.** Известные условия сообщены. Не прячьтесь за опросом.
- [ ] **Право паузы сохранено.** Не требуют немедленной оценки. Согласуйте продолжение.
- [ ] **Лишнее не собирается.** Данные нужны для задачи. Уберите личные подробности.
- [ ] **Следующий шаг изменился.** Ответ применён к работе. Не храните только общую оценку.

# От слов клиента к конкретному факту

Не заполняйте правую колонку до ответа клиента. Свои версии храните отдельно от полученных сведений.

Показ: _____ Дата: _____

| Слова клиента | Какой пробел / мой вопрос | Факт или критерий из ответа |
|---|---|---|
| Планировка | | |
| Маршрут | | |
| Состояние | | |
| Срок | | |
| Следующий шаг | | |

Какое новое сведение получено: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что проверяем и когда: _____

# Как ответ меняет работу

Личное впечатление и подтверждённая характеристика объекта имеют разные источники. Не смешивайте их.

| Подтверждено клиентом | Что ещё проверить | Как меняется действие |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## Пять сигналов, при которых нужно уточнение

**Вопрос содержит похвалу объекту.** сделайте его нейтральным.

**Четыре темы в одной реплике.** оставьте одну.

**Не знаю стало скрытым возражением.** не додумывайте причину.

**Клиент устал от опроса.** предложите паузу.

**В записи только «думает».** добавьте конкретный пробел.

# Согласуйте следующий шаг

## Начало разбора впечатления

Вы сказали, что вариант нормальный. Что здесь оказалось удобнее для вас по сравнению с предыдущим? Затем отдельно обсудим то, что ещё вызывает сомнения.

## Первое действие после чтения

Возьмите последнюю запись с общей оценкой. Выберите один недостающий факт и составьте нейтральный вопрос. После следующего разговора отметьте, какое действие изменил ответ.

Кто подтверждает результат проверки: _____

Следующее действие: _____

**Другие материалы Нейросистемы →**

### В карточках клиентов остаётся только «думает»?

Проверьте, как вы уточняете запрос, сохраняете критерии и назначаете следующий шаг после показа.

**Проверить путь клиента →**

Проверено 16.10.2026. Общий принцип нейтрального вопроса сверён с первичным материалом PON. Карточки, реплики и рабочий сценарий авторские.

Program on Negotiation: нейтральные вопросы для получения информации

# Четыре карточки следующего уточнения

Не механический список, а выбор по пробелу в информации.

| Карточка | Когда нужна | Авторская реплика |
|---|---|---|
| Факт | Слово «далеко» | Как выглядит ваша обычная дорога? |
| Пример | Слово «неудобно» | В какой ситуации это особенно мешает? |
| Критерий | Выбор между объектами | По каким признакам будете сравнивать? |
| Приоритет | Несколько названных условий | Что сильнее влияет на решение? |

После ответа не задавайте следующую карточку автоматически. Иногда одного уточнения достаточно, чтобы назначить замер, запросить сведения или убрать объект из подбора.

Закрытый вопрос пригодится для проверки записи: «Правильно ли я понял конкретный пункт?» Он не хуже открытого, если выполняет свою задачу.

# Мини-тренировка перед следующим показом

Перепишите привычный сценарий под один реальный информационный пробел.

Исходная реплика: «Квартира понравилась?» Задача: понять, что мешает продолжить рассмотрение. Новая реплика: «Что здесь осталось неудобным для вашего обычного дня?» Не добавляйте отрицательный ответ за человека.

Возможный ответ: «Не представляю, где работать». Следующий шаг: уточнить рабочий сценарий и проверить расстановку. Не обещайте подходящую планировку без размеров и не заменяйте потребность предложением купить меньший стол.

Самопроверка после беседы: вопрос, новый факт, подтверждение клиента, действие. Если нового факта нет, проверьте, был ли вопрос понятен и нужен ли он на этом этапе. Отказ от ответа также нужно уважать.