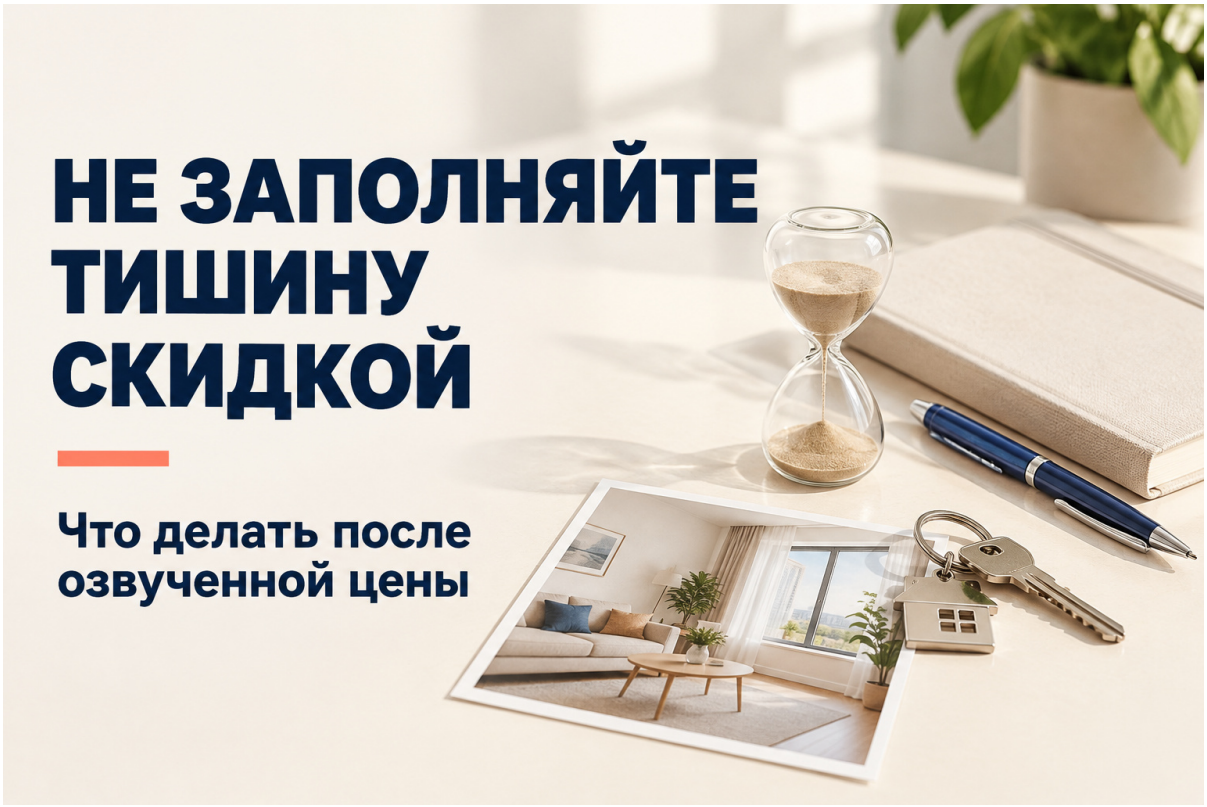
Не заполняйте тишину скидкой

Подготовьте реакцию на паузу после цены, чтобы сначала услышать ответ и только потом принимать решение об условиях.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Учебное сравнение двух разговоров, карта причин тишины, сценарии проверки связи и уточнения, тренировка предложения и 18 проверок.

Авторская практическая адаптация. Исследование пауз не доказывает принятия цены квартиры и не задаёт универсального времени молчания. Пример комиссии условный.

Пауза оставляет место для ответа

После озвученной суммы хочется немедленно добавить скидку, оправдание или новое обещание, хотя клиент ещё не ответил.

Что происходит	Что не известно	Уместный шаг
После цены тишина	Причина паузы	Дать время на ответ
Нет реакции в звонке	Работает ли связь	Проверить слышимость
Нужен расчёт	Что именно сравнивают	Уточнить по запросу

Что подготовить до озвучивания суммы

- Понятное предложение с суммой и составом работы.
- Важные условия и пределы ваших полномочий.
- Документ, который клиент может читать.
- Способ проверить техническую связь.
- Варианты ответа на вопрос, возражение и просьбу подумать.
- Основания, при которых условия действительно можно менять.

Предложение, пространство и причина

1. Завершите ясное предложение

Назовите предмет, сумму и существенные условия. Не оставляйте важный пункт на потом ради эффекта. Закончив мысль, не добавляйте сразу новую версию цены.

Готово: Понятно, на что должен отреагировать клиент.

Не делайте так: Произносить голую сумму без состава услуги.

2. Оставьте место для ответа

Дайте время прочитать, сравнить или сформулировать вопрос. Сохраняйте внимательное поведение. Не превращайте паузу в демонстративное безразличие или испытание.

Готово: Тишина не становится давлением.

Не делайте так: Предлагать скидку только потому, что вам неловко.

3. Не угадывайте причину

Если нужно, уточните, требуется ли время на документ, есть ли вопрос или возникла проблема со связью. Не объявляйте молчание отказом, согласием или недоверием.

Готово: Реакция опирается на ответ, а не догадку.

Не делайте так: Считать взгляд в телефон доказательством потери интереса.

Что я могу ошибочно принять за возражение

Ответ, условия и запись

4. Ответьте на реальный запрос

На вопрос о составе дайте факт. При непонимании объясните. При возражении уточните предмет сравнения. При просьбе отложить согласуйте допустимое продолжение.

Готово: Каждый тип ответа получает подходящее действие.

Не делайте так: Одинаково отвечать скидкой на любую реакцию.

5. Меняйте условия по основанию

Проверьте, что именно изменилось: объём, расчёт, срок или согласованное решение. Сохраните новую версию и нужное подтверждение. Цену собственника не меняйте без полномочий.

Готово: Уступка или поправка имеет объяснимую причину.

Не делайте так: Считать паузу разрешением распоряжаться чужими условиями.

6. Запишите событие и продолжение

Отметьте, какой ответ прозвучал и что вы сделали. Если нужна ваша проверка, назовите её и срок статуса. Не оставляйте клиента гадать, означает ли ваша тишина согласие.

Готово: В записи есть конкретный результат разговора.

Не делайте так: Ограничиваться оценкой «молчание сработало».

Что даёт основание изменить предложение

120 тысяч, тишина и лишняя новая цена

Учебная стоимость услуги 120 тыс. Агент после молчания сам предложил 100 тыс. В альтернативном разборе клиент сначала спрашивает о фотографиях.

Момент	Поспешный сценарий	Рабочий сценарий	Что установлено
Предложение	Названы 120 тыс.	Названы 120 тыс. и состав	Цена условная
Тишина	Сразу 100 тыс.	Время для реакции	Причина ещё неизвестна
Ответ	Не успел прозвучать	Вопрос о фотографиях	Нужна ясность состава
Действие	Цена изменилась	Ответ по реальной услуге	Не торг автоматически
Разница	20 тыс. между суммами	Не результат сделки	Не доказанная потеря

120 тыс. минус 100 тыс. равно 20 тыс. Это разница предложений, а не доказанная потеря или экономия. Исход сделки в учебном примере не задан.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Молчите, значит дорого	Вам нужно время посмотреть предложение или есть вопрос?
Можем сразу сделать дешевле	Уточним, что именно не совпадает с ожиданием
Кто первым заговорит, проиграл	Если нужна информация, отвечу прямо

Выберите действие по реальному ответу

Причина или запрос	Действие	Чего не делать
Читает документ	Дать время и быть доступным	Не добавлять новые условия
Связь прервалась	Проверить слышимость	Не трактовать как отказ
Не понял пункт	Объяснить по существу	Не продолжать молчание ради техники
Есть возражение	Уточнить основание	Не давать автоматическую скидку
Хочет подумать	Согласовать формат продолжения	Не писать без договорённости

Три вопроса до новой уступки

1. Понятно ли предложение до паузы?
2. Что я действительно знаю о причине тишины?
3. Есть ли основание менять условия сейчас?

18 проверок разговора после цены

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

До озвучивания цены

- [ ] **Предмет понятен.** Назван состав предложения. Не сообщайте только сумму.
- [ ] **Ограничения открыты.** Важные условия не скрыты. Добавьте их до ответа.
- [ ] **Версия едина.** Нет двух цен одновременно. Уточните актуальную.
- [ ] **Полномочия известны.** Понятно что можно менять. Не решайте за собственника.
- [ ] **Документ доступен.** Клиент может его посмотреть. Проверьте доступ.
- [ ] **Сценарии готовы.** Есть ответ на вопрос и возражение. Не готовьте одну скидку.

Во время паузы

- [ ] **Ответ не перебит.** Клиент может сформулировать мысль. Не заполняйте тишину.
- [ ] **Тон остаётся рабочим.** Нет демонстративного давления. Сохраняйте участие.
- [ ] **Причина не придумана.** Молчание не стало диагнозом. Уточните при необходимости.
- [ ] **Связь проверяется.** Техническая пауза возможна. Проверьте слышимость.
- [ ] **Таймер не диктует поведение.** Нет универсальной нормы секунд. Смотрите на ситуацию.
- [ ] **Прямой вопрос получает ответ.** Информация доступна. Не продолжайте технику вместо объяснения.

После ответа

- [ ] **Запрос различён.** Вопрос и торг не смешаны. Уточните содержание.
- [ ] **Основание уступки есть.** Известно что изменилось. Не уступайте от неловкости.
- [ ] **Чужие условия согласованы.** Есть нужное подтверждение. Не расширяйте полномочия.
- [ ] **Отказ принят.** Тишина не отменяет прямой ответ. Не добивайтесь последнего слова.
- [ ] **Продолжение согласовано.** Контакт имеет формат. Не преследуйте сообщениями.
- [ ] **Запись конкретна.** Есть ответ и действие. Не пишите только оценку успеха.

Журнал паузы и ответа

Записывайте наблюдаемое и сказанное. Причину тишины указывайте только если она выяснена.

Разговор: _____ Дата: _____

Моё предложение	Что было после паузы	Ответ / действие
Сумма		
Состав		
Условие		
Вопрос		
Продолжение		

Что клиент сказал после паузы: _____

Что осталось неизвестным: _____

Какой контакт согласован и когда: _____

Основание изменения условий

Если меняете предложение, назовите основание. Отдельно отмечайте исправление ошибки расчёта и коммерческую уступку.

Что изменилось в данных	Новая версия условий	Чьё согласование нужно

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Скидка раньше ответа. остановите автоматическое изменение.

Молчание названо отказом. проверьте фактический ответ.

Пауза превращена в давление. вернитесь к рабочему общению.

Просьба объяснить проигнорирована. дайте информацию.

Своя тишина похожа на согласие. назовите необходимость проверки.

Согласуйте следующий шаг

Спокойное сопровождение чтения

Посмотрите предложение спокойно, я здесь. Если какой-то пункт требует пояснения, разберём его. Не хочу менять условия, пока не понял ваш вопрос.

Первое действие после чтения

Произнесите предложение вслух и остановитесь. Отрепетируйте три продолжения: чтение документа, вопрос о составе и возражение по сумме. Для каждого выберите своё действие.

Кто подтверждает изменение условий: _____

Моё действие после ответа: _____

Другие материалы Нейросистемы →

В разговорах появляются поспешные обещания и уступки?

Проверьте, как вы формулируете предложение, сохраняете условия и переходите к следующему действию.

Проверить работу с обращением →

Проверено 16.10.2026. Прочитан первичный abstract Curhan et al., DOI 10.1037/apl0000877. Учитываются границы исследования, без обещания экономического эффекта.

Curhan et al.: Silence is golden, Journal of Applied Psychology, 2022

Карта четырёх причин тишины

Это возможные ситуации, а не способ читать мысли клиента.

Возможность	Что проверить	Рабочая реплика
Обдумывает	Нужно ли время	Посмотрите спокойно, я здесь
Читает	Открыт ли документ	Какой пункт сейчас рассматриваете?
Не слышит	Есть ли связь	Последняя фраза была слышна?
Не готов продолжать	Удобен ли момент	Лучше вернуться к обсуждению позже?

Не проходите карту как анкету. Используйте только то уточнение, которое нужно в текущем канале общения.

Ни одна причина не означает автоматического согласия с ценой. Для решения нужен содержательный ответ и соответствующее оформление условий.

Тренировка без секундомера

Задача упражнения состоит в различении ответа, а не в рекорде молчания.

Сценарий 1: клиент спрашивает о фотографиях. Дайте проверенный ответ о составе услуги. Если не знаете, признайте пробел и уточните его. Новая цена не требуется только из-за такого вопроса.

Сценарий 2: клиент говорит «дорого». Уточните предмет сравнения и реальные ограничения. Решение об изменении суммы принимайте после этого, в пределах полномочий.

Сценарий 3: клиенту нужно подумать. Обсудите допустимый следующий контакт. Самопроверка: я дождался содержания ответа; не приписал мотив; не изменил условие без основания; не оставил неопределённое обещание.