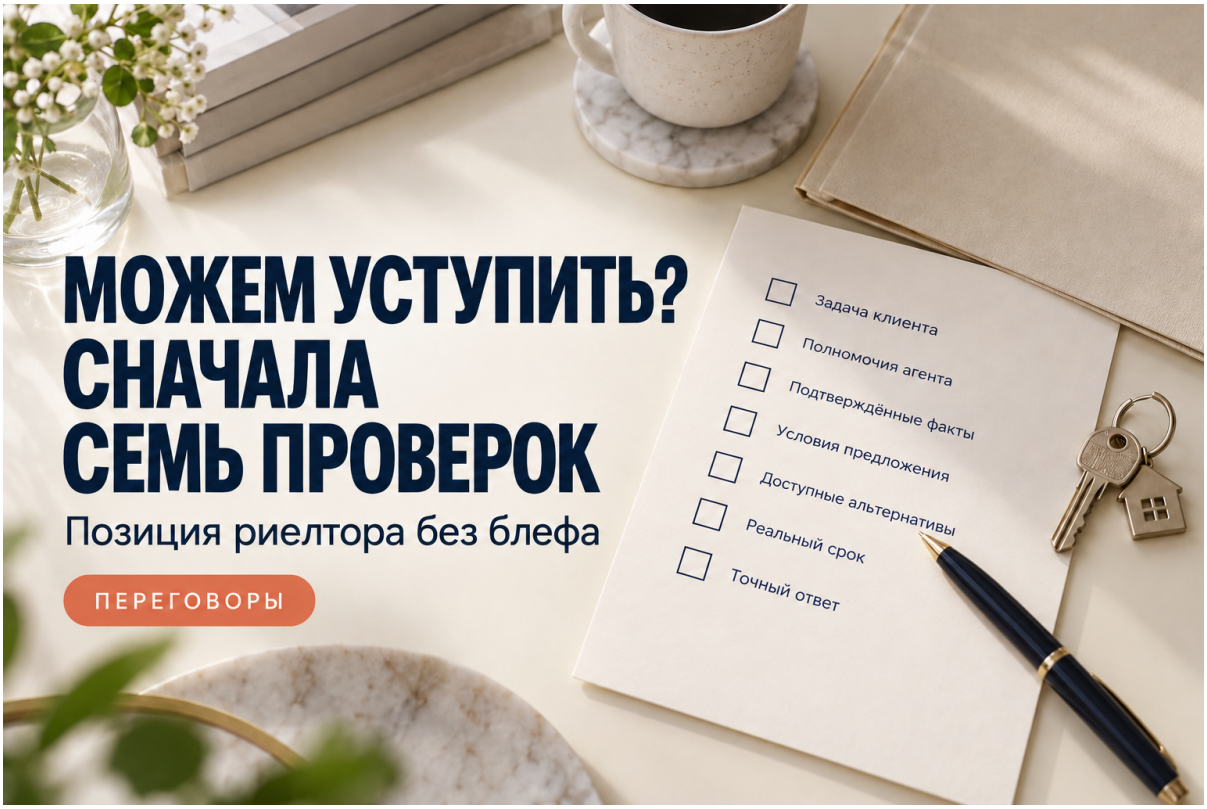
Позиция без блефа: семь оснований для разговора

Соберите основания своего ответа и отделите согласованную позицию клиента от предположений агента.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Семь полей позиции, заполненный пример предложения, точные внешние ответы, шесть шагов, 18 проверок и два рабочих листа.

Авторская карточка Нейросистемы риелтора. Семь полей инструмента разработаны для работы агента и не выдаются за чужую учебную систему. Пример условный.

Ответ пока не получен: что можно сказать

Вторая сторона требует решения, а полномочия, условия или ответ собственника ещё не уточнены.

Известно	Неизвестно	Следующий шаг
Цена 8,6 млн	Ответ на 8,45 млн	Передать клиенту пакет
Выезд через месяц	Возможна ли неделя	Уточнить переезд
Статус до 19:00	Когда решит собственник	Обновить известное к сроку

Опоры для подготовки

- Задача клиента в его собственной формулировке.
- Рабочая договорённость о том, что агент вправе сообщать.
- Источники существенных фактов с датами.
- Текущее предложение целиком и его статус.
- Реально доступное действие при отсутствии соглашения.
- Время своего следующего ответа и канал связи.

Задача, факты и полный пакет

1. Свяжите задачу и полномочия

Спросите клиента, какой результат продажи обязателен. Затем уточните, какие ответы вы можете передавать без нового разговора. Приём предложения, его передача и согласие на условия являются разными действиями. Рабочий порядок общения не заменяет необходимые документы для самой сделки.

Готово: Понятны задача клиента и граница вашего ответа.

Не делайте так: Считать участие в переговорах правом менять цену.

2. Проверьте фактические основания

Для каждого числа запишите источник и дату. Просмотр не равен готовому покупателю, цена объявления не равна цене сделки. Если говорите о другом предложении, проверьте его актуальность. Не создавайте конкуренцию выдуманными событиями.

Готово: Внешний аргумент опирается на конкретное подтверждение.

Не делайте так: Усиливать речь общими словами «очередь стоит».

3. Соберите условия в один пакет

Запишите сумму, расчёт, освобождение, имущество и открытые вопросы. Скидка, обсуждаемая только при месяце на выезд, не передаётся отдельно от этого срока. Каждое условное поле обозначьте. Собеседник должен видеть, что обсуждается, а что уже принято клиентом.

Готово: Ни одно существенное условие не потерялось при пересказе.

Не делайте так: Сообщать, что клиент «в принципе готов», без расшифровки.

Какая фраза пока не имеет основания

Альтернатива, время и внешний ответ

4. Назовите доступную альтернативу

Опишите действие после отказа: продолжить продажу, уточнить другое предложение, пересмотреть план. Укажите ограничения. Если запасного покупателя нет, так и запишите. Будущая неизвестная цена не должна выглядеть подтверждённым результатом.

Готово: Понятны маршрут и следующий проверяемый шаг.

Не делайте так: Считать уверенное ожидание готовой альтернативой.

5. Согласуйте реальный срок

Если клиент недоступен до вечера, не обещайте решение через пять минут. Назовите время своего обновления: до 19:00 сообщу известный статус. Уточните актуальность предложения покупателя. Отделяйте срок вашего сообщения от решения другого человека.

Готово: Срок выполним и относится к действию под вашим контролем.

Не делайте так: Гарантировать, что собственник обязательно ответит или согласится.

6. Подготовьте внешний ответ

Сделайте короткое сообщение из разрешённых сведений. Проверьте слова «готов», «согласен», «точно»: за каждым должно стоять подтверждение. Внутренняя граница и рабочие заметки не пересылаются автоматически. Если раньше дали лишнее обещание, уточните ошибку прямо.

Готово: Ответ можно передать без выдуманного решения клиента.

Не делайте так: Сохранять ложное обещание ради уверенного впечатления.

Какой пробел нужно закрыть до звонка

Сумма и срок ещё не согласованы

Учебная ситуация. Агент может сообщать согласованную цену 8,6 млн и обсуждать предложения с выездом через месяц. Новое предложение клиента ещё не рассмотрено.

Поле	Согласованное	Новый запрос	Статус
Цена	8 600 000 ₽	8 450 000 ₽	Нужно решение
Освобождение	Через месяц	Через неделю	Нужно решение
Следующее действие	Получить и передать	Рассмотреть пакет	Выполняет агент
Обновление	До 19:00	Окончательный ответ	Не гарантирован

Разница цены составляет 150 000 ₽. Одновременно меняется срок освобождения. Ни половина разницы, ни «средняя» сумма не становятся разрешённой уступкой без решения клиента.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
На 8,5 точно сойдёмся	Предложение 8,45 млн и неделя на выезд передам собственнику.
Покупатель серьёзный	Передал конкретную сумму; возможность расчёта ещё уточняется.
Скоро всё решим	До 19:00 сообщу известный статус и оставшиеся вопросы.

Пробел определяет следующее действие

Пробел	Риск неверной фразы	Что сделать
Нет задачи клиента	Защищаем чужой приоритет	Уточнить обязательный результат
Нет полномочия	Обещаем чужое решение	Согласовать объём ответа
Нет источника	Передаём догадку как факт	Проверить или убрать аргумент
Нет условия	Цена оторвана от срока	Восстановить пакет
Нет реального времени	Создаём новое обещание	Назвать своё обновление

Три вопроса до фразы «можем»

1. Какие сведения подтверждены именно сейчас?
2. Что я вправе передать, а что ещё должен уточнить?
3. Какое моё слово может прозвучать как уже принятое решение?

18 проверок переговорной позиции

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

Основание ответа

- [ ] **Задача названа.** Есть обязательный результат клиента. Не заменяйте своим.
- [ ] **Причина срока ясна.** Понятна реальная зависимость. Не придумывайте срочность.
- [ ] **Полномочие уточнено.** Объём ответа согласован. Не меняйте цену сами.
- [ ] **Факт имеет источник.** Запись проверяема. Не используйте слух.
- [ ] **Дата указана.** Понятна актуальность. Старое не равно текущему.
- [ ] **Событие названо точно.** Просмотр не стал покупкой. Не завышайте готовность.

Условия и альтернативы

- [ ] **Пакет целый.** Цена и срок стоят рядом. Не отрывайте скидку.
- [ ] **Статус понятен.** Условное отделено от принятого. Не говорите «готов» заранее.
- [ ] **Расчёт уточняется.** Неизвестное видно. Не угадывайте возможность.
- [ ] **Альтернатива исполнима.** Есть следующий шаг. Надежды недостаточно.
- [ ] **Ограничение отмечено.** Предел информации назван. Не обещайте будущую цену.
- [ ] **Внутреннее отделено.** Рабочая граница не раскрыта случайно. Не пересылайте всю карточку.

Перед звонком

- [ ] **Ответ точный.** Текст соответствует решению клиента. Не улучшайте смысл.
- [ ] **Разрешение учтено.** Передаются согласованные сведения. Не добавляйте личное.
- [ ] **Срок реален.** Обещано своё действие. Не отвечайте за другого.
- [ ] **Обновление назначено.** Есть время и канал. Не пишите «скоро».
- [ ] **Пробел получил владельца.** Известно, кто уточняет. Не оставляйте «надо узнать».
- [ ] **Ошибка исправляется.** Лишнее обещание уточнено. Не стройте на нём новый раунд.

Карточка основания ответа

Неизвестное не нужно заполнять уверенной фразой. Напишите вопрос и назначьте ответственного.

Код объекта: _____ Дата: _____

Основание	Подтверждение / источник	Пробел и действие
Задача + полномочия		
Факты		
Условия		
Альтернатива		
Срок + ответ		

Главный пробел до ответа: _____

Что осталось неизвестным: _____

Уточнить до: _____

Внутренняя позиция и внешнее сообщение

Разделите подготовку и сообщение второй стороне. Проверяйте смысл слов «готов», «согласен» и «точно».

Внутренняя запись	Можно ли передать	Точный внешний ответ

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Агент обещает ещё не принятый ответ. вернитесь к клиенту.

Источник числа не назван. уберите неподтверждённый довод.

Срок исчез из пакета. восстановите связь.

Альтернатива придумана. запишите реальное ограничение.

Ошибка скрыта новой формулировкой. сообщите уточнение прямо.

Согласуйте следующий шаг

Ответ до решения собственника

Получил предложение 8,45 млн с освобождением через неделю. Передам его собственнику целиком. До 19:00 сообщу известный статус и оставшиеся вопросы. Окончательное решение пока не получено.

Первое действие после чтения

Откройте актуальный запрос покупателя. Проверьте семь оснований и выберите один пробел, который может привести к неверному обещанию. Закройте его до следующего ответа.

Кто получает решение клиента: _____

Следующее обновление: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Условия теряются между звонком и следующим шагом?

Диагностическая карта помогает разобрать учёт обращений, уточнение задачи и передачу договорённостей в вашем процессе.

Проверить путь клиента →

Проверено 16.10.2026. Общие понятия подготовки сверены по памятке Harvard Ombuds Office. Семь оснований позиции, диалоги и формы авторские.

Harvard Ombuds Office: интересы, варианты, альтернативы и обязательства

Семь оснований на одной странице

Авторская карта Нейросистемы риелтора для проверки позиции. Учебный объект без персональных данных.

Основание	Пример записи	Что уточнить
Задача	Сохранить бюджет переезда	Обязательный результат
Полномочия	Передать запрос, не менять цену	Разрешённый текст
Факты	Получены 8,45 млн и неделя	Актуальность предложения
Условия	Цена и выезд меняются вместе	Остальные пункты
Альтернатива	Продолжать продажу	Ограничения ожидания
Срок	Статус до 19:00	Доступность клиента
Ответ	Решение ещё не получено	Следующий контакт

Семь заполненных строк не означают обязательного согласия. Карта показывает основание ответа и границы информации агента.

Проверьте три опасных слова

Слова звучат уверенно, но могут создать у собеседника впечатление принятого решения.

Фраза	Что должно стоять за ней	Если основания нет
Собственник готов	Его подтверждение полного пакета	Собственник рассматривает
Точно уступит	Реально принятое решение	Уступка не согласована
Завтра решим	Контролируемое действие и срок	Завтра сообщу статус

Не используйте мягкую формулировку для сокрытия отказа. Если клиент уже отклонил пакет, сообщите именно это с разрешённым пояснением.

Коллега должен восстановить вашу позицию по карточке без устных дополнений. Если он понял другое, исправьте запись перед звонком.