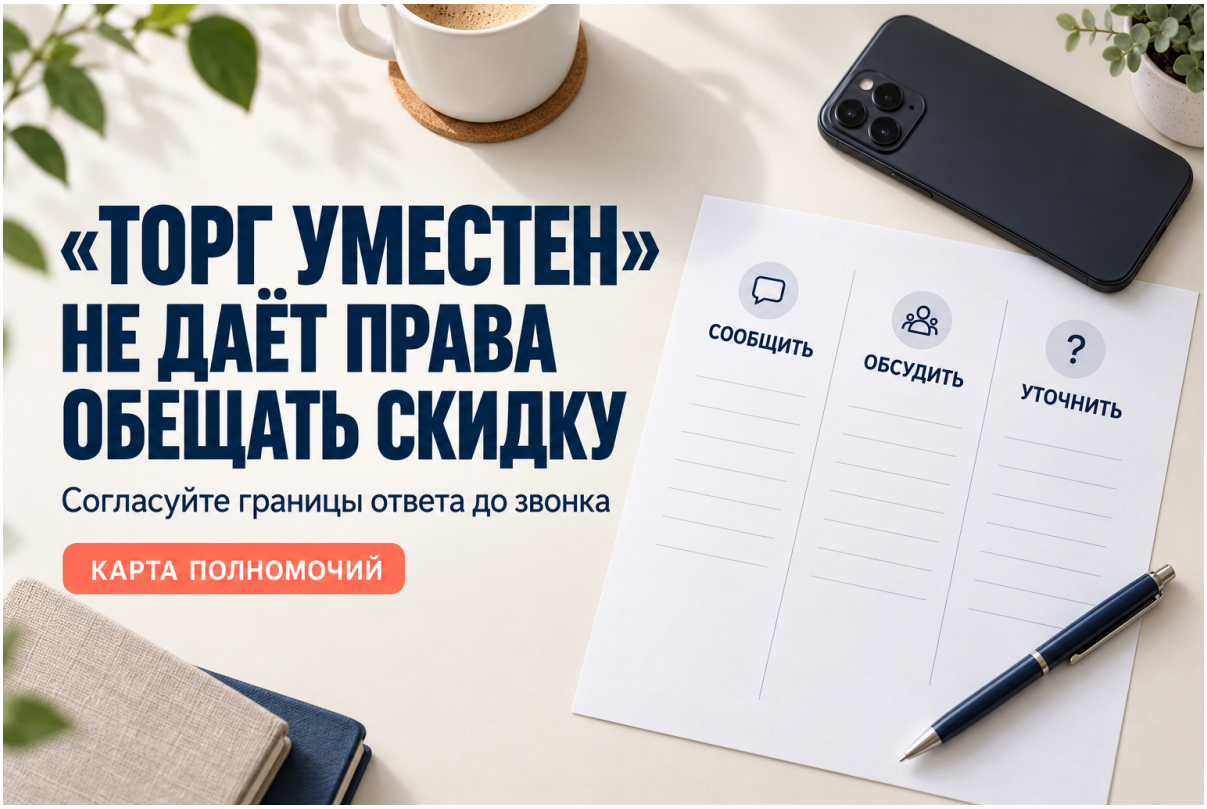
Что мне разрешено обещать: карта полномочий агента

Превратите расплывчатое «торг уместен» в конкретный порядок: сообщить, обсудить или вернуться за решением.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Матрица границ общения, заполненный пакет с тремя изменениями, образцы точных записей, шесть шагов и 18 проверок.

Рабочая карта коммуникации Нейросистемы риелтора. Не доверенность, не договор и не основание для подписания документов. Юридические полномочия для действий по сделке проверяются отдельно. Примеры условные.

Три зоны рабочего общения

Клиент разрешил торговаться общими словами, а покупатель уже ждёт подтверждения скидки, срока или имущества.

Сообщить	Обсудить условно	Получить решение
Текущую цену 13 млн	Предложение 12,8 млн	Согласие на новую сумму
Подтверждённые условия	Новый срок 14 дней	Возможность освобождения
Кухня остаётся	Просьбу оставить шкафы	Ответ по шкафам

Что согласовать с клиентом

• Текущий пакет клиента с ценой, сроком и имуществом.

• Разрешённые внешние формулировки по каждому пункту.

• Порядок получения и передачи новых предложений.

• Внутренние ориентиры, которые нельзя передавать автоматически.

• Канал решения клиента и правило обновления статуса.

• Дата версии и порядок передачи карты коллеге.

Действия, зоны и связанные условия

1. Разберите конкретные действия

Вместо общего разрешения «вести переговоры» назовите действия: сообщить условие, получить вариант, уточнить его, передать клиенту, сообщить принятое решение. Для каждого проверьте, есть ли понятный порядок.

Готово: Объём работы описан действиями, а не впечатлением доверия.

Не делайте так: Считать свободу по просмотрам свободой менять цену.

2. Согласуйте три зоны

В первой зоне оставьте подтверждённые сведения для сообщения. Во второй укажите варианты, которые можно изучать без обещания согласия. В третьей перечислите вопросы, требующие нового решения клиента. Неизвестное не переносите в разрешённое.

Готово: По каждому пункту ясно, можно ли ответить сейчас.

Не делайте так: Записывать только число «до 12,8 можно» без смысла действия.

3. Сохраните связки и внутреннее

Соедините цену с условиями, ради которых она обсуждается. Уточните, какие ориентиры служат только внутренней оценке, а какие можно озвучить. Отдельно согласуйте порядок работы с предложением за пределами привычного диапазона.

Готово: Внешний ответ не раскрывает внутреннюю границу случайно.

Не делайте так: Сообщать скидку отдельно от срока или отказывать без поручения.

Какая граница пока сформулирована размыто

Новый пакет, пауза и версия

4. Подготовьте передачу нового пакета

Получив 12,8 млн, 14 дней и просьбу оставить шкафы, запишите все три изменения. Уточните точку отсчёта срока. Сообщите, что решение клиента ещё не получено, и передайте ему пакет целиком.

Готово: Собственник получает то же предложение, которое назвал покупатель.

Не делайте так: Согласиться с частью условий, надеясь подтвердить остальное потом.

5. Настройте паузу и версию

Согласуйте, как агент обновляет статус при недоступном клиенте. Обещайте своё сообщение, а не чужое решение. При изменениях укажите дату версии и передайте актуальную карту коллеге. Старую пометьте как утратившую актуальность.

Готово: Коллега и клиент используют один текущий порядок.

Не делайте так: Оставлять два разных указания без понятной действующей версии.

6. Проверьте понимание и исправления

Попросите коллегу описать действие при новом запросе. Если он услышал право обещать вместо права передать, перепишите границу. Уже прозвучавшее лишнее обещание уточните прямо после проверки фактического статуса.

Готово: Ни внутренняя запись, ни внешний ответ не создают ложного согласия.

Не делайте так: Ожидать, что клиент позже подтвердит уже обещанную агентом уступку.

Какой ответ нужно уточнить до передачи

Три изменения требуют полного ответа

Учебный пример. Клиент разрешил собирать предложения и передавать их целиком. Решение по каждому новому пакету принимает после отдельного рассмотрения.

Пункт	Текущий пакет	Запрос покупателя	Действие агента
Цена	13 000 000 ₽	12 800 000 ₽	Передать на решение
Освобождение	30 дней	14 дней	Уточнить событие отсчёта
Имущество	Кухня остаётся	Ещё и шкафы	Получить отдельный ответ
Статус	Исходные условия	Новый пакет	Не сообщать о согласии

Цена меняется на 200 000 ₽. Период сокращается на 16 дней только при одной точке отсчёта. Готовность торговаться не подтверждает ни одно из трёх новых условий.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
До 12,8 можно	Предложения от 12,8 собираем и передаём клиенту на решение.
Шкафы наверняка оставят	Просьбу оставить шкафы включу в пакет для собственника.
На двести тысяч точно уступим	Решение по скидке пока не получено.

Разрешение относится к действию

Вопрос	Если порядок согласован	Если порядка нет
Сообщить текущую цену	Передать точную сумму	Уточнить актуальную версию
Принять новый вариант	Собрать целиком	Уточнить порядок передачи
Объявить согласие	Передать принятое решение	Не добавлять его самому
Раскрыть внутренний ориентир	Использовать разрешённый текст	Сначала согласовать
Отказать вне диапазона	Следовать точному поручению	Не придумывать отказ

Три вопроса о границе ответа

1. Какое именно действие разрешено по этому условию?
2. Не переношу ли я разрешение с одного пункта на другой?
3. Кто подтвердит полный пакет перед внешним ответом?

18 проверок переговорного мандата

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

До обсуждения новых условий

- [ ] **Действия названы.** Порядок описан глаголами. Не ограничивайтесь «доверяет».
- [ ] **Зоны разделены.** Сообщить и согласиться различаются. Не объединяйте.
- [ ] **Пакет актуален.** Есть текущая версия. Не используйте прошлую цену.
- [ ] **Связки сохранены.** Уступка связана с условием. Не отрывайте срок.
- [ ] **Внутреннее выделено.** Ориентир не стал внешним ответом. Не раскрывайте автоматически.
- [ ] **Исключения понятны.** Порядок вне диапазона согласован. Не отказывайте по догадке.

При новом предложении

- [ ] **Сумма точная.** Записано предложение покупателя. Не округляйте.
- [ ] **Срок уточнён.** Событие отсчёта понятно. Не сравнивайте разные периоды.
- [ ] **Имущество учтено.** Новая просьба видна. Не пропускайте мелкие пункты.
- [ ] **Статус честный.** Решение ещё не получено. Не говорите «почти согласен».
- [ ] **Пакет передан целиком.** Клиент видит все изменения. Не согласуйте по частям.
- [ ] **Время обновления реалистично.** Обещано своё сообщение. Не обещайте чужой ответ.

При обновлении и передаче

- [ ] **Версия подписана.** Дата и изменение понятны. Не плодите противоречия.
- [ ] **Коллега уведомлён.** Работает с текущим порядком. Не оставляйте старую памятку.
- [ ] **Смысл проверен.** Получить не стало подтвердить. Переспросите своими словами.
- [ ] **Связанные пункты сверены.** Новая цена не изменила всё молча. Проверьте срок и имущество.
- [ ] **Ошибка исправлена.** Лишнее обещание названо точно. Не скрывайте за «нюансами».
- [ ] **Решение подтверждено.** Внешний текст соответствует клиенту. Не улучшайте ответ.

Карта границ общения с покупателем

Это рабочая карта общения. Для подписания документов и других действий по сделке полномочия проверяются отдельно.

Код объекта: _____ Версия от: _____

Условие / действие	Что можно сообщить или обсудить	За чем вернуться к клиенту
Цена		
Освобождение		
Имущество		
Показы		
Другое		

Порядок подтверждён клиентом: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая проверка версии: _____

Журнал изменений и внешнего ответа

Запишите актуальную версию и передайте её всем, кто общается с покупателем. Внутренние ориентиры не прикладывайте автоматически.

Изменение и дата	Кто подтвердил порядок	Новый внешний текст

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Запись содержит только число. уточните разрешённое действие.

Уступка отделена от условия. восстановите пакет.

Согласие обещано без решения. исправьте внешний ответ.

Клиент недоступен. дайте честный статус.

Старая версия осталась у коллеги. передайте актуальную карту.

Согласуйте следующий шаг

Ответ до решения собственника

Получил предложение 12,8 млн, срок 14 дней и просьбу оставить шкафы. Уточню точку отсчёта срока и передам пакет собственнику. Сейчас его решение по этим условиям не получено.

Первое действие после чтения

Выберите один объект. Пройдите с собственником по цене, сроку и имуществу. Для каждого пункта запишите конкретное действие, которое разрешено до нового согласования.

Кто получает новый пакет: _____

Как сообщаем статус при паузе: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Договорённости с клиентом теряются при следующих звонках?

Диагностика поможет проверить, где вы фиксируете условия, обновляете их и передаёте следующему участнику процесса.

Проверить передачу договорённостей →

Проверено 16.10.2026. Организационный принцип согласования объёма переговорных полномочий сверён по PON. Юридические выводы иностранного источника на российские сделки не переносятся.

Program on Negotiation: согласование объёма работы представителя

Заполненная карта границ ответа

Учебный порядок общения по одному объекту. Не образец доверенности и не разрешение на юридические действия.

Поле	Разрешённая работа	Что не сообщаем без решения
Цена 13 млн	Назвать текущую цену	Согласие на 12,8 млн
Срок 30 дней	Обсуждать запросы с точкой отсчёта	Согласие на 14 дней
Кухня остаётся	Сообщить подтверждённое	Согласие оставить шкафы
Новый пакет	Получить и передать целиком	Обещание продажи
Ниже ориентира	Следовать согласованному порядку	Автоматический отказ без поручения
Пауза	Статус до 18:30	Гарантию ответа собственника

Перед внешним звонком агент проверяет, какие сведения клиент уже подтвердил и какие ещё только рассматривает. Разрешение в одной строке не распространяется на остальные.

Передача коллеге и исправление обещания

Два инструмента, которые помогают сохранить смысл договорённости после первого разговора.

Контрольный вопрос	Точный ответ в примере	Если услышали другое
Что означает «от 12,8»?	Собрать пакет и передать клиенту	Уточнить глагол действия
Можно обещать 14 дней?	Нет, нужен ответ собственника	Восстановить границу
Шкафы включены?	Пока только запрос покупателя	Исправить статус
Когда обновление?	До 18:30 сообщит агент	Не обещать решение клиента

Если агент уже сказал «точно уступим»: «Уточняю мою предыдущую фразу: скидка 200 тысяч собственником ещё не согласована. Я передал ваш пакет и вернусь с подтверждённым ответом».

Не ждите нового раунда, построенного на ошибке. Сначала проверьте фактическое состояние, затем сообщите конкретное уточнение и следующий шаг.