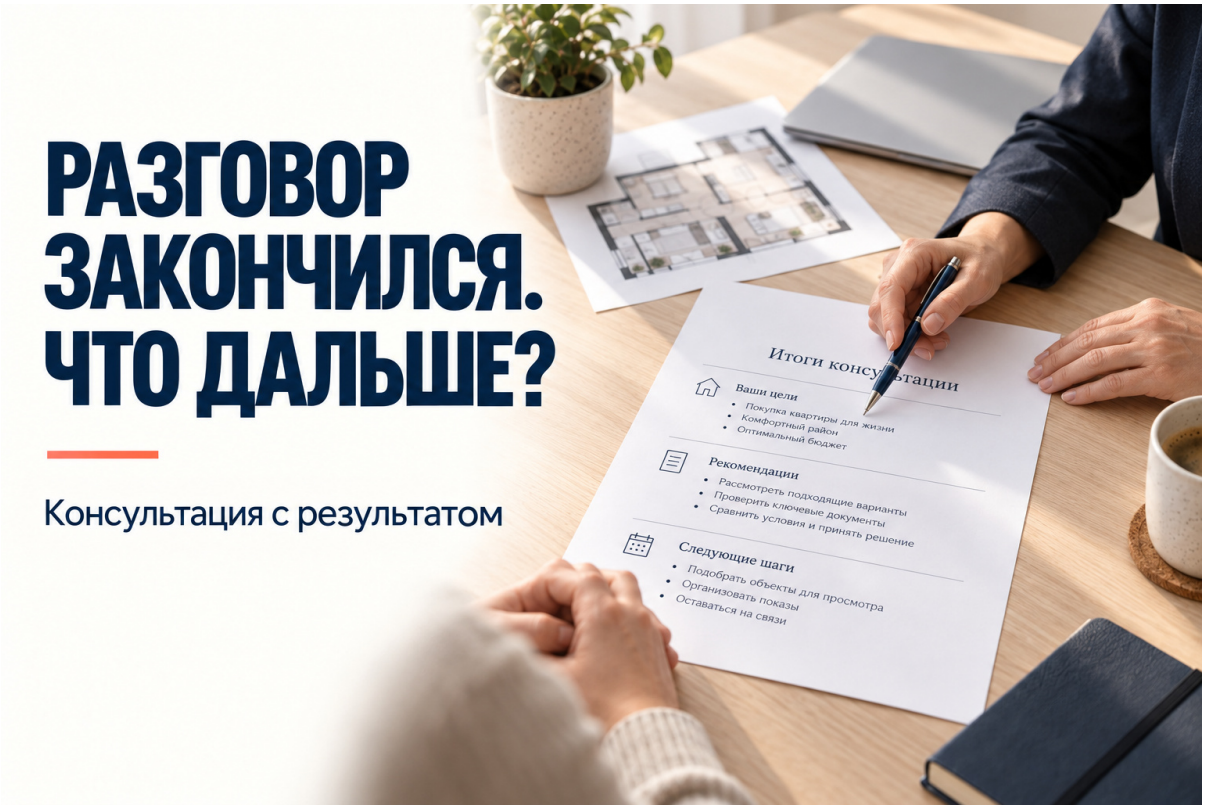
Консультация с результатом: карта вопросов и выводов

Проведите встречу вокруг задачи покупателя. Оставьте ему понятный письменный итог с выводом, открытыми вопросами и следующим действием.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Сценарий начала, карта разговора, учебное резюме Павла, таблица границ ответа, два рабочих листа и отдельный контрольный документ.

Авторский инструмент Нейросистемы. Вымышленная ситуация служит примером. Сроки и бюджет конкретного клиента требуют отдельного подтверждения.

Выберите результат консультации

До отдельной первичной консультации. Используйте также для разбора встречи, после которой клиент не понял, что делать. Документ не является анкетой предпочтений квартиры.

Вопрос клиента	Результат встречи	Что не обещаем
«С чего начать?»	Порядок двух первых действий	Готовую квартиру сегодня
«Какой вариант лучше?»	Критерии и пробелы данных	Выбор без проверок
«Что делаете вы?»	Объём следующей услуги	Неограниченное сопровождение

Что подготовить до встречи

• Главный вопрос покупателя, полученный до встречи или сформулированный в её начале.

• Описание уже сделанных шагов: просмотренные варианты, расчёты, ответы участников.

• Согласованные продолжительность, формат и условия консультации.

• Примеры для сравнения, если они нужны именно для выбранного вопроса.

• Лист «Факт, предположение, проверка» на странице 8.

• Способ передачи резюме и возможность попросить клиента исправить вывод.

Согласуйте задачу и понимание

1. Назовите конечный результат встречи

Спросите: «Какой вопрос нужно прояснить сегодня?» Если ответ слишком широк, предложите выбрать одну задачу. Скажите, какой результат сможете дать в пределах встречи: сравнение сценариев, порядок проверки или список необходимых данных. Согласуйте время и формат услуги.

Готово: Есть одна главная задача и понятный ожидаемый итог.

Не делайте так: Начинать презентацию агентства до понимания запроса.

2. Соберите только влияющие на вывод сведения

Выясните, что клиент уже сделал, что остановило решение и какие ограничения нельзя менять. Не заполняйте всю базу вопросов по недвижимости. Для каждого нового вопроса проверьте: изменит ли ответ сегодняшнее сравнение или следующий шаг?

Готово: Сведения связаны с задачей, лишний сбор данных исключён.

Не делайте так: Путать полноценный допрос с полезной консультацией.

3. Проверьте своё понимание

Перескажите задачу своими словами: «Вы хотите понять порядок проверки двух вариантов до выбора. Верно?» Затем спросите, что упущено. Если звучит тревога, назовите её как предположение и дайте исправить. Не превращайте признание переживания в обещание убрать все риски.

Готово: Клиент подтвердил смысл или поправил его.

Не делайте так: Говорить «я всё понял» без проверяемого пересказа.

Главный вопрос моего покупателя

Постройте вывод и продолжение

4. Разберите варианты по общей логике

Сравните сценарии по существенному для клиента условию. Укажите, где есть данные и где только предположение. Не выбирайте победителя при неизвестном решающем параметре. Сформулируйте условный вывод: какое подтверждение позволит принять следующее решение.

Готово: Вывод имеет основание и явно названное ограничение.

Не делайте так: Оценивать варианты по разным критериям ради удобного ответа.

5. Разделите ответ, проверку и отдельную услугу

На вопрос вне доступных данных скажите, что именно нельзя подтвердить сейчас. Предложите источник ответа и конкретный вопрос к нему. Если нужно отдельное сопровождение, опишите его результат, объём и условия, не выдавая предложение за согласованную работу.

Готово: Клиент понимает, что получил и что ещё предстоит сделать.

Не делайте так: Обещать решение банка или заключение по непроверенным документам.

6. Зафиксируйте продолжение в резюме

Соберите пять блоков: задача, известное, вывод, открытые вопросы, действие. Для действия укажите человека и согласованный момент. Отправьте итог выбранным способом и попросите исправить неточности. Если продолжение не согласовано, так и отметьте.

Готово: Резюме передано, предложение не названо договорённостью.

Не делайте так: Заканчивать «если что, обращайтесь» при незакрытом вопросе.

Какой результат отправлю после встречи

Учебное резюме консультации Павла

Вымышленный Павел хочет переехать до конца ноября. Два условных варианта: квартира А с неизвестной датой освобождения и квартира Б с неоценённым ремонтом.

Блок итога	Запись	Статус	Действие
Задача	Проверить возможность переезда	Со слов Павла	Уточнить жёсткость даты
Квартира А	Срок освобождения неизвестен	Нет подтверждения	Агент задаёт вопрос продавцу
Квартира Б	Ремонт не оценён	Недостаточно данных	Павел согласует оценку работ
Вывод	Победитель пока не выбран	Условный вывод	Сравнить после ответов
Продолжение	Созвон после двух уточнений	Момент согласовать	Предложить удобное время

Результат консультации: Павел понимает, почему выбирать рано и какие два ответа нужны. Агент не выдумал сроки и не оставил клиента с неопределённым «думайте».

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Обсудили варианты»	«Определили два недостающих условия для сравнения»
«Проверим документы»	«Предложено согласовать отдельную проверку; ещё не заказана»
«Договорились созвониться»	«Время пока не согласовано; клиенту предложены варианты»

Что отвечать в сложных развилках

Ситуация	Рабочая реплика	Результат в записи
Клиент спрашивает обо всём	«Что нужно решить раньше остальных вопросов?»	Один приоритет встречи
Просит гарантию	«Этого пока подтвердить не могу. Нужен такой ответ»	Вопрос и источник проверки
Не согласен с выводом	«Какое условие я учёл неверно?»	Исправленное основание
Не готов продолжать	«Что нужно прояснить до возвращения к задаче?»	Условие продолжения или пауза
Просит новую услугу	«Обсудим её объём и результат отдельно»	Предложение, не обязательство

Проверка перед отправкой итога

1. Может ли клиент пересказать вывод без вашей презентации?
2. Есть ли в резюме обещание, которого вы не давали или не можете подтвердить?
3. Следующее действие согласовано или пока только предложено?

18 проверок содержательной встречи

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

До содержательной части

- [ ] **Уточнить вопрос.** Клиент назвал задачу. Широкую тему сузьте вместе.
- [ ] **Назвать результат.** Понятен итог консультации. Не обещайте весь цикл покупки.
- [ ] **Согласовать формат.** Время и условия известны. Проясните их до работы.
- [ ] **Узнать сделанное.** Не повторяете пройденное. Спросите о прошлых шагах.
- [ ] **Выявить ограничение.** Известно решающее условие. Не выбирайте его за клиента.
- [ ] **Проверить понимание.** Пересказ подтверждён. Попросите поправить смысл.

Во время разбора

- [ ] **Различить основания.** Факт отделён от версии. Пометьте неподтверждённое.
- [ ] **Сравнить одинаковое.** Один критерий у вариантов. Не меняйте мерку в споре.
- [ ] **Показать пробел.** Неизвестный параметр виден. Не заполняйте догадкой.
- [ ] **Дать условный вывод.** Понятно, от чего он зависит. Назовите недостающее.
- [ ] **Объяснить границу.** Необоснованной гарантии нет. Укажите источник ответа.
- [ ] **Отделить новую услугу.** Объём обсуждается отдельно. Не считать её заказанной.

После разговора

- [ ] **Собрать пять блоков.** Резюме отвечает задаче. Не присылайте стенограмму.
- [ ] **Проверить глаголы.** Статусы действий точны. Исправьте лишние обещания.
- [ ] **Назначить ответственного.** Понятно, кто уточняет. Не оставляйте без владельца.
- [ ] **Согласовать момент.** Есть время или честная пауза. Не назначайте молча.
- [ ] **Попросить коррекцию.** Клиент может исправить. Не путать отправку с согласием.
- [ ] **Сохранить итог.** Запись связана с клиентом. Не полагайтесь на память.

Карта фактов и неизвестного

Перенесите существенное. В середине укажите источник и статус. Не называйте слова клиента выполненной проверкой.

Код клиента: _____ Вопрос встречи: _____

Сообщение / данные	Факт, версия или вопрос	Как влияет на вывод
Главная задача		
Вариант А		
Вариант Б		
Ограничение		
Недостающий ответ		

Главный вывод при этих данных: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что нужно уточнить и к какому моменту: _____

Моё резюме консультации

Соберите итог из записей страницы 8. Предложенное действие отличайте от согласованного; неизвестный срок так и обозначьте.

Задача / вывод	Что ещё выяснить	Кто / когда / результат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Резюме состоит из тем. добавьте вывод по главному вопросу.

Вывод без основания. укажите сведения и ограничение.

Есть слово «точно». проверьте, чем оно подтверждено.

Действие без владельца. согласуйте ответственного.

Клиент не понял итог. попросите назвать оставшийся вопрос.

Согласуйте следующий шаг

Готовый пример сообщения

Павел, итог встречи: сначала проверяем возможность переезда к вашей дате. Для выбора не хватает двух ответов: когда освободят квартиру А и сколько времени потребуют работы в квартире Б. Я уточняю первый вопрос, вы согласуете оценку второго. Когда сведения будут у нас, выберем время сравнения. Поправьте, если я неверно передал задачу или договорённости.

Первое действие после чтения

Перед ближайшей консультацией напишите один ожидаемый результат. После встречи заполните пять блоков на странице 9. Уберите из текста все обещания без основания и назначьте проверку только там, где её объём согласован.

Канал для уточнений: _____

Итог проверен: _____ Следующий контакт: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разговоры не превращаются в понятное продолжение?

Опишите в диагностической карте, как вы принимаете обращения, проводите консультации и возвращаетесь к клиенту. Найдите этап, которому нужен порядок.

Разобрать путь клиента →

Источник проверен 16.10.2026: PON описывает пересказ, уточнение и признание переживаний. Порядок консультации, рабочие листы и реплики ниже авторские; гарантии конверсии не заявляются.

Program on Negotiation: активное слушание

Сценарий открытия и завершения

Подставляйте реальные условия. Не произносите весь текст подряд: после вопроса нужен ответ клиента.

Открытие

«Какой вопрос важно прояснить сегодня? Что вы уже попробовали? Предлагаю разобрать именно это и закончить коротким планом. Такой результат вам подходит?»

Проверка понимания

«Вы выбираете не конкретную квартиру, а порядок действий до начала поиска. Я правильно понял? Что осталось за рамками моего пересказа?»

Переход к выводу

«По этим данным мы можем сказать следующее. Вот условие, которое пока не подтверждено. Если оно изменится, вывод тоже потребуется пересмотреть».

Завершение без давления

«У вас будет резюме с вопросами и следующим шагом. Продолжение моей работы можно обсудить отдельно. Как удобнее получить итог и когда вернуться к оставшемуся вопросу?»

Когда клиент выбирает паузу

«Понял. Зафиксируем, что сейчас вы не принимаете решение. Хотите согласовать условие, после которого вернёмся к разговору, или вы обратитесь сами?»

Редактура итогового сообщения

Проверяйте смысловые статусы до отправки. Хорошая формулировка не должна превращать неопределённость в обещание.

Опасная подмена	Точная формулировка	Что проверить
«Квартира свободна»	«Срок освобождения запрошен»	Получен ли ответ продавца
«Вы укладываетесь в срок»	«Срок можно оценить после двух уточнений»	Есть ли данные по этапам
«Вы заказали сопровождение»	«Обсудили предложение о сопровождении»	Согласованы ли условия
«Созвон завтра»	«Предложен созвон завтра, ждём подтверждения»	Есть ли согласие на время

Промпт для обезличенных заметок: «Собери пять блоков: задача, данные, вывод, открытые вопросы, следующий шаг. Не добавляй сроки, суммы и обещания. У каждого действия сохрани статус: предложено, согласовано или выполнено. Если статуса нет, пометь необходимость уточнения».

Сверьте результат нейросети с заметками. Особенно проверьте слова «проверено», «согласовано», «гарантировано». Нейросеть помогает редактировать, но не подтверждает факты о клиенте или объекте.