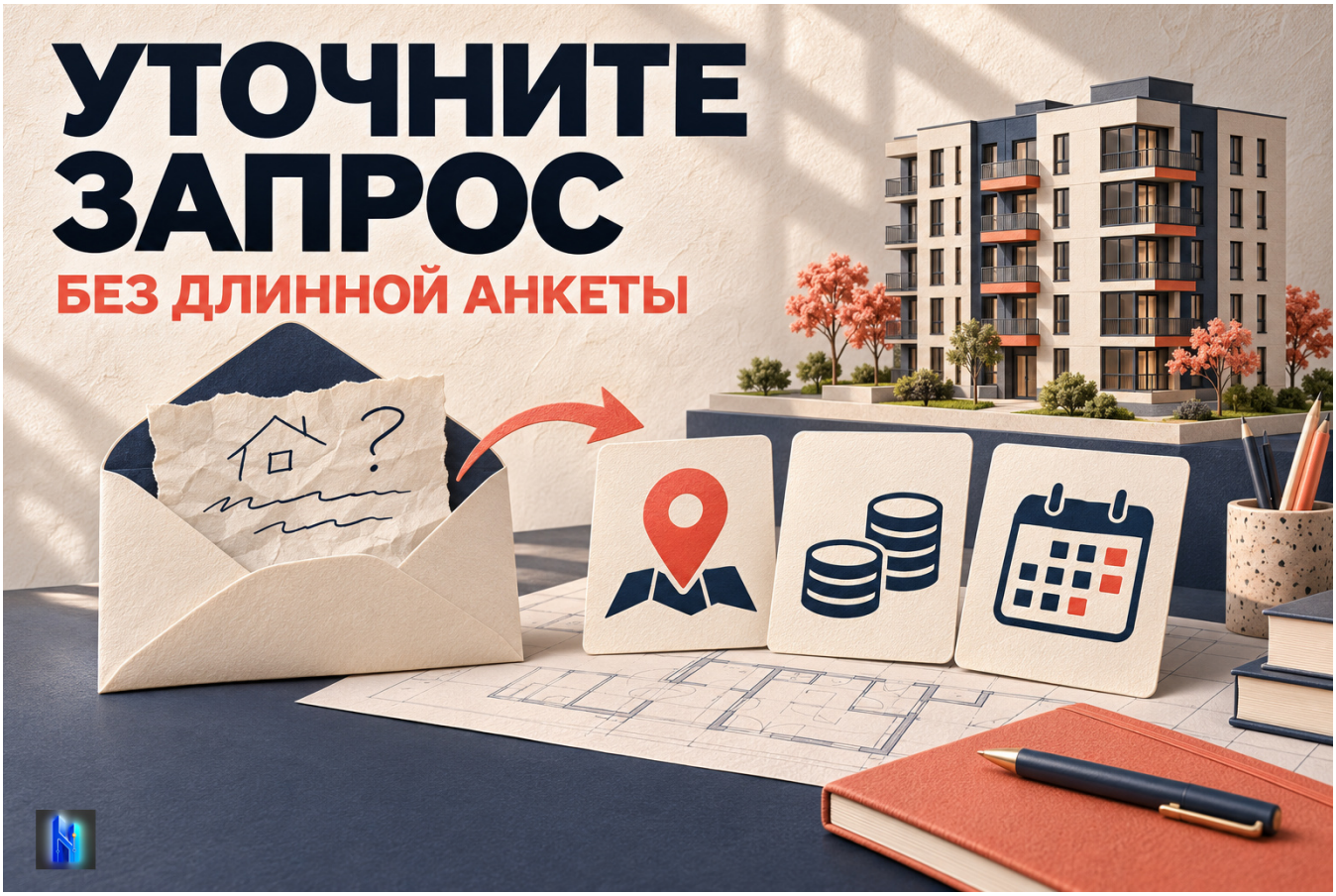
Уточнение запроса письмом: три сценария, карта вопросов и готовые ответы

Готовые письма покупателю, продавцу и арендатору. Разберите частичный ответ и согласуйте следующий шаг.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Что должно измениться после письма

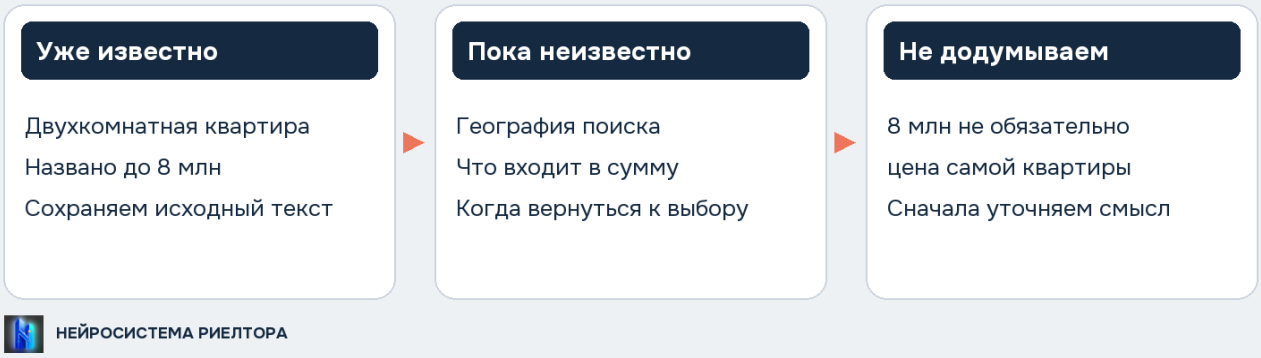
Учебные сценарии
Все имена, суммы и ответы вымышлены. П63: покупатель ищет двухкомнатную до 8 млн. С63: собственник спрашивает ориентир цены. А63: арендатор спрашивает про собаку и срок шесть месяцев.

Сценарий	Ближайшая задача
П63	Определить критерии первого отбора
С63	Собрать исходные сведения для разбора
А63	Проверить условия конкретного объекта

Мой входящий запрос	Одно следующее действие

2. Карта известного и неизвестного

П63: разберите запрос до письма



Предположение нельзя записывать как ответ клиента.

В П63	Содержание
Известно	Двухкомнатная, назван ориентир 8 млн
Неизвестно	География, состав бюджета, срок
Предположение	Вся сумма относится только к цене квартиры
Правильный статус	Смысл суммы нужно уточнить

Мой факт / вопрос	Источник / что изменит ответ

3. Назначение каждого вопроса

Вопрос П63	Зачем нужен	Что делать с ответом
Какие районы или маршруты?	Определить область поиска	Согласовать географию
Что входит в 8 млн?	Не выйти за смысл бюджета	Разделить цену и общий предел
Когда вернётесь к выбору?	Выбрать порядок работы	Согласовать следующий контакт

Количество не является нормативом
В этом примере три вопроса. Если для следующего действия нужен один, оставьте один. Неизвестный срок можно записать неизвестным.

Мой вопрос	Зачем / как использую ответ

4. Письмо покупателю

Тема
Уточнения для подбора двухкомнатной квартиры

Анна, здравствуйте. Записал запрос на двухкомнатную квартиру с ориентиром до 8 млн рублей. Чтобы подготовить первый отбор, уточните, пожалуйста:

1. Какие районы или маршруты для вас подходят? 2. Сумма 8 млн относится к цене квартиры или ко всему бюджету покупки? 3. Когда планируете вернуться к выбору?

Можно ответить коротко по пунктам. Если срок неизвестен, так и напишите. После этого предложу критерии отбора и согласую следующий шаг.

Моя версия письма покупателю

5. Письмо собственнику

Тема
Исходные сведения для разбора продажи квартиры

Игорь, здравствуйте. Помогу подготовить предварительный разбор предложения. Подскажите район или адрес объекта, площадь и число комнат, а также задачу: определить ориентир цены, подготовиться к продаже или сравнить варианты обмена?

Если есть действующее объявление, можно прислать ссылку вместо повторного описания. После просмотра сведений скажу, чего не хватает для разбора и в каком формате его можно сделать.

Не повторять известное
Если площадь и комнаты уже даны, уберите эти вопросы. Расхождение в двух источниках уточняйте отдельно. Не обещайте точную цену сделки по письму.

Моя версия письма собственнику

6. Ответ арендатору

Входящий запрос А63
Можно снять эту квартиру с собакой на полгода?

Здравствуйте. Вижу запрос на шесть месяцев и проживание с собакой. Эти условия нужно согласовать с собственником, подтверждения пока нет. Подскажите предполагаемую дату начала аренды и количество проживающих.

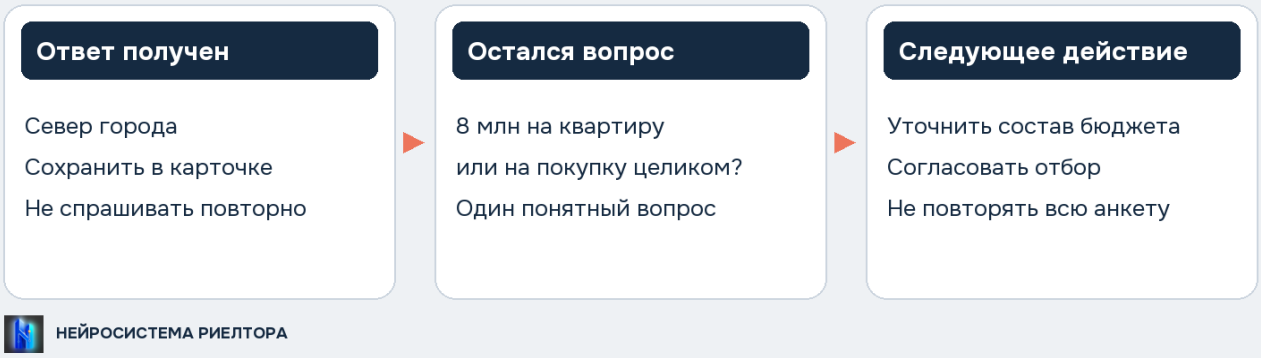
Если есть важные требования к животному в правилах объекта, уточню их отдельно и объясню, какие сведения понадобятся. Затем вернусь с ответом владельца; до согласования не обещаю возможность аренды.

Сначала ответить на доступное
Если по сроку уже есть подтверждённый отказ, сообщите его сразу. Не собирайте данные для заведомо неподходящего варианта.

Мой ответ по конкретному объекту

7. Частичный ответ и неизвестное

П63: клиент ответил только про район



Сохраняем полученное и возвращаемся к одному препятствию.

Клиент ответил только про район
Север города записал. Уточню только сумму: 8 млн на квартиру или на покупку вместе с сопутствующими расходами?

Клиент пока не знает
Можно коротко обсудить ориентиры или сначала сравнить сценарии. Не подставляйте случайное значение вместо неизвестного.

Получено	Осталось неизвестным / следующий вопрос

8. Изменение бюджета между письмами

Версия П63	Статус
Первое сообщение: до 8 млн	Смысл суммы требует уточнения
Уточнение: 8 млн на всё	Подтверждён общий бюджет
Позднее: посмотрим за 8,7 млн	Обсуждаемая возможность, не новый предел

Готовый вопрос
Ранее ориентир был до 8 млн. Верно ли, что 8,7 млн теперь допустимая цена квартиры, или это отдельный вариант для сравнения?

Моя версия / дата	Подтверждено / обсуждается / источник

9. Карточка после достаточного ответа

Учебное поле П63	Запись
Формат	Двухкомнатная
География	Север города по ответу клиента
Общий бюджет	8 млн на всё по уточнению
Цена квартиры	Отдельный предел ещё не согласован
Срок	Неизвестен
Следующее действие	Согласовать состав бюджета и критерии отбора

Не считать готовность сделки по полям
Два ответа из трёх дают две трети заполненных полей, но не вероятность сделки и не достаточность данных. Проверяется возможность следующего действия.

Мой результат уточнения	Что теперь можно сделать

10. Рабочий конструктор письма

Часть	Мой текст
Тема	
Что уже известно	
Зачем уточняю	
Необходимые вопросы	
Ответ и следующий шаг	

Что убрал из письма	Почему это пока не нужно

После достаточного уточнения переходите к обещанному действию. Не продолжайте опрос ради пустых полей шаблона.

Источники и проверка

GOV.UK Service Manual: Structuring forms