Самостоятельная консультация: описание услуги, сценарий и готовый результат

Спроектируйте отдельную консультацию: вопрос, границы, полная нагрузка, сценарий и итог, который клиент может использовать самостоятельно.



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. Паспорт самостоятельной консультации К27

Учебный продукт
К27, квартиры А и Б, суммы и сроки работы вымышлены. Это способ спроектировать свою услугу, не действующий тариф и не подтверждённый результат клиента.

Поле	Образец
Вопрос	Какие различия двух квартир существенны для покупателя?
Исходные данные	Две карточки, требования, доступные планы и условия
Встреча	60 минут
Результат	Сравнительные факты, пробелы, план проверки
Не входит	Юридическое заключение, техническое обследование, сопровождение сделки
После встречи	Клиент может применять итог самостоятельно

Мой вопрос / аудитория	Проверяемый результат / границы

2. Фильтр задачи до оплаты

Вопрос клиенту	Если ответ не подходит
Какое решение хотите подготовить?	Уточнить, не продавать общий разговор
Сколько объектов нужно разобрать?	Согласовать объём до работы
Какие сведения уже есть?	Запросить нужное либо выбрать другой формат
Какие условия обязательны?	Отделить их от пожеланий
Нужно сравнение или отдельная экспертиза?	Направить на соответствующую задачу

Граница первого контакта
Организационное уточнение не превращается незаметно в платную консультацию. Сообщите момент начала и согласованный состав работы.

Запрос клиента	Формат подходит? Что уточнить?

3. Карточка услуги для клиента

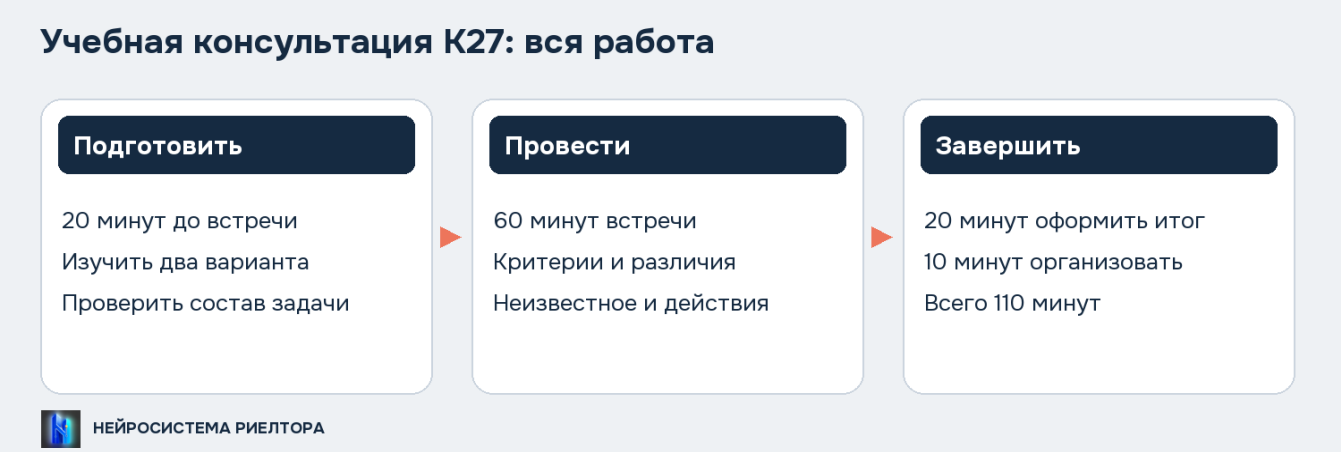
Черновик описания
Разбор двух выбранных квартир по вашим критериям. До встречи изучаем материалы. За шестьдесят минут составляем сравнительную карту, отмечаем пробелы и согласуем план проверки. Краткий итог передаём в согласованный срок. Отдельные проверки и сопровождение сделки не включены.

Заполнить до предложения	Что должно быть ясно
Исполнитель	Кто проводит работу и как связаться
Цена и оплата	Реальная сумма и порядок, без скрытых дополнений
Дата и формат	Где, когда, часовой пояс
Итог	Что именно и к какому сроку получит человек
Организационные условия	Порядок переноса и отмены, соответствующий правилам

Моя законченная карточка	Что ещё не согласовано

4. Полная нагрузка вместо одного часа

Этап К27	Минуты
Изучение материалов	20
Встреча	60
Оформление итогов	20
Организация	10
Итого	110



Час встречи потребовал 110 минут всей работы в учебном сценарии.

При условной цене 4500 рублей выручка на час всей работы равна 4500 × 60 / 110 ≈ 2455 рублей. Это не прибыль: расходы, налоги, привлечение и непроданное время не учтены.

Мои этапы и минуты	Всего / цена / ограничения расчёта

5. Сценарий шестидесяти минут

Интервал	Работа	Результат
0 до 5	Подтвердить вопрос	Единое понимание задачи
5 до 15	Уточнить обязательные условия	Критерии без догадок
15 до 35	Сравнить известные факты	Карта различий
35 до 50	Разобрать неизвестное	Список проверки
50 до 60	Согласовать действия	Понятный следующий шаг

Когда остановиться
Если исходных данных недостаточно, не выдавайте догадку за вывод. Назовите пробел и согласуйте подходящий дальнейший порядок.

Мой этап / время	Какой результат оставит

6. Заполненная карта двух квартир

Критерий	Квартира А	Квартира Б
Площадь из карточки	54 м²	58 м²
Планировка	Получена	Ещё не получена
Рабочее место	По плану в проходной зоне	Пока неизвестно
Приемлемость для клиента	Нужно уточнить	Нужно проверить после плана
Срок освобождения	Не подтверждён	Не подтверждён
Общий вывод	Нет оснований для окончательного выбора	Большая площадь не доказывает пригодность

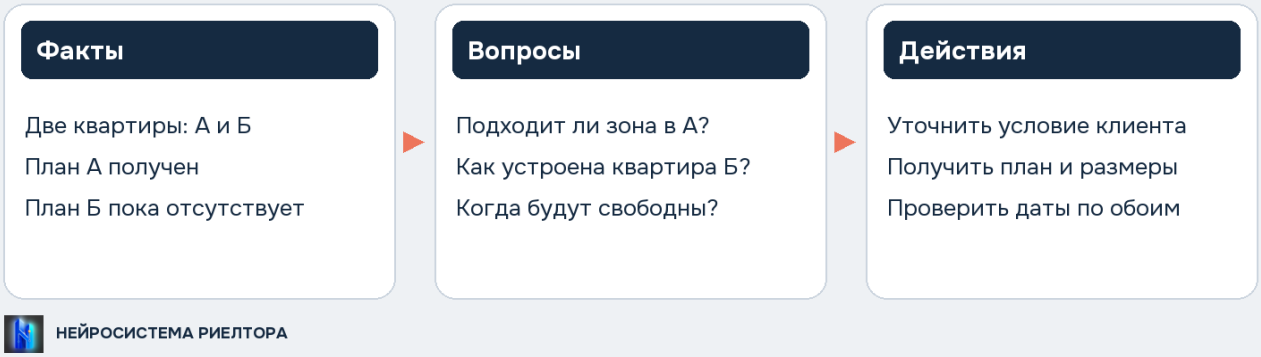
Это учебные данные. Площадь из объявления не является отдельной проверкой документов. Для своего случая отмечайте источник и дату каждого факта.

Критерий	Вариант А / Вариант Б / источник

7. Результат, который остаётся у клиента

Блок	Заполненный пример К27
Вопрос	Какой вариант проверять дальше?
Подтверждено по материалам	План А есть, план Б отсутствует
Открытый пункт А	Приемлемо ли рабочее место в проходе?
Открытый пункт Б	Получить план и проверить размеры
По обоим	Выяснить подтверждённый срок освобождения
Предел вывода	Окончательный выбор пока не подготовлен

Результат должен работать после встречи



Оплачиваемый итог должен быть полезен и без покупки следующей услуги.

Пункт моего результата	Источник / ответственный / срок

8. Ответы о цене и расширении работы

Клиент	Ответ по существу
Другой поговорит бесплатно	Сравним состав: здесь есть подготовка, работа по двум вариантам и письменный итог. Организационный вопрос может не требовать отдельного разбора.
За что платить, если не выбрали квартиру?	Согласованный результат: различия, неизвестные сведения и план проверки. Гарантия выбора не входит.
Добавьте ещё пять квартир	Сначала согласуем расширение, объём и условия. Исходный формат включает два.
После нужно покупать сопровождение?	Нет. Полученный результат можно использовать самостоятельно.

Не обещайте многократную экономию без доказательств и не обесценивайте чужие бесплатные услуги.

Мой сложный вопрос	Ответ через состав и границы

9. Проверка перед выдачей

Контроль	Как проверить
Обещанный состав	Все согласованные блоки на месте
Факты и источники	Объявление, слова и проверка не смешаны
Числа	Площади и сроки перенесены без ошибок
Неизвестное	Не заменено уверенными предположениями
Действия	Понятны исполнитель и способ уточнения
Срок выдачи	Соблюдён либо отклонение согласовано
Приватность	Нет чужих документов в публичном примере

Ошибка / недостающий пункт	Что исправлено / проверено

10. Завершение и самостоятельное применение

Учебное сообщение
Передаю карту сравнения. По А уточняем пригодность проходной зоны для работы, по Б запрашиваем план. По обеим квартирам остаётся вопрос даты освобождения. Использовать план можно самостоятельно. Отдельные проверки, если понадобятся, обсудим как новую задачу.

Ситуация	Правило
Клиент не продолжает	Выдать весь обещанный результат
Нужна дополнительная работа	Отдельно согласовать новый объём
Обещанное не выполнено	Разобрать причину и корректное решение
Спор по оплате или отмене	Учитывать применимые требования и обстоятельства; гайд не договор

Мой итог и дата выдачи	Открытые вопросы / согласованный следующий шаг

Источники и проверка

Роспотребнадзор: право на информацию об услуге