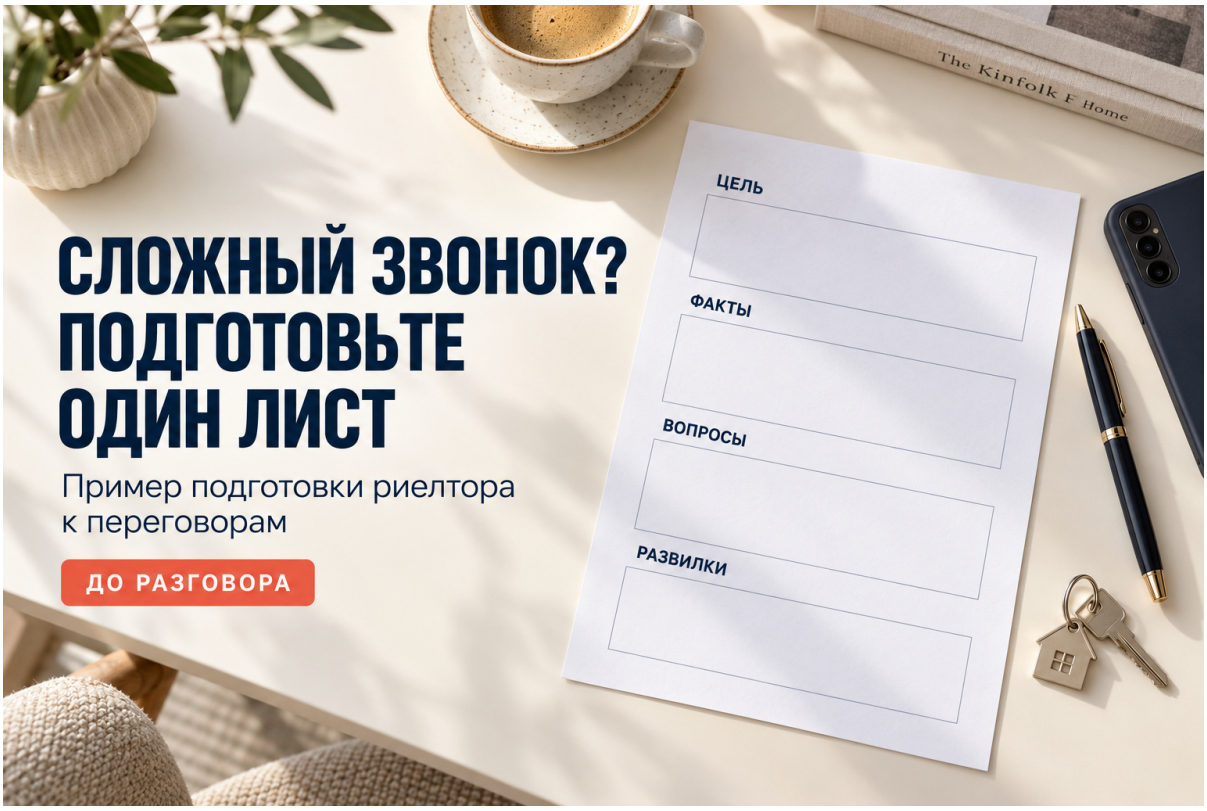
Один лист перед звонком: цель, факты, вопросы и развилки

Подготовьте конкретный разговор так, чтобы собрать условия и не обещать решение за клиента.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный бриф сделки, шесть шагов подготовки, вопросы в нужном порядке, три развилки, 18 проверок и самостоятельные рабочие листы.

Авторский рабочий комплект Нейросистемы риелтора. Все участники, цены и сроки в примере условные. Бриф помогает общению и не заменяет документы сделки.

Один звонок имеет отдельную цель

После просмотра поступило предложение с новой ценой и новым сроком, а согласованного решения собственника ещё нет.

Есть сообщение	Нужно выяснить	Результат звонка
9,5 млн вместо 9,7	Связана ли цена со сроком	Полное предложение
Ключи через 10 дней	От какого события считать	Однозначный срок
Собственник не решил	Когда передать ему пакет	Время обновления

Что открыть перед подготовкой

- Последнее предложение покупателя с датой и автором.
- Подтверждённые исходные условия собственника.
- Граница того, что агент вправе сообщать без нового решения.
- Список пробелов, влияющих на следующий ответ.
- Реальный канал и время следующего контакта.
- Пустой бриф для записи результата во время звонка.

Цель, факты и порядок вопросов

1. Выберите цель одного звонка

Запишите результат, который реально получить от этого собеседника сейчас. В учебном примере нужно уточнить предложение покупателя, а не согласовать продажу без собственника. Укажите, по какой записи поймёте, что цель достигнута.

Готово: Цель описывает наблюдаемый результат конкретного разговора.

Не делайте так: Ставить цель «закрыть сделку», когда необходимый участник отсутствует.

2. Разделите факты и пробелы

Перенесите условия из последнего сообщения без улучшений. Рядом укажите автора, дату и статус. Сумма 9,5 млн является предложением покупателя. Возможность расчёта и ответ продавца пока неизвестны. Пробелу назначьте вопрос и источник ответа.

Готово: Ни одно неизвестное значение не выдано за подтверждённое.

Не делайте так: Считать просмотр подтверждением готовности купить на любых условиях.

3. Расставьте вопросы по смыслу

Сначала узнайте, что определяет срок получения ключей. Затем согласуйте точку отсчёта десяти дней. После этого выясните связь суммы и срока, порядок расчёта и остальные существенные условия. Объясните, зачем собираете пакет целиком.

Готово: Вопросы помогают восстановить предложение, а не просто заполнить анкету.

Не делайте так: Задавать закрытые вопросы, подталкивающие к удобному агенту ответу.

Какой ответ нужен прежде всего

Развилки, резюме и следующий контакт

4. Подготовьте три развилки

Запишите действия на случай гибкого срока, жёсткого срока и требования немедленного ответа. В каждой ветке оставьте одну фразу и один следующий шаг. Не обещайте согласие клиента и не изображайте неизвестный срок известным.

Готово: Есть рабочий ответ даже на отказ обсуждать варианты.

Не делайте так: Готовить единственный сценарий с удобными репликами покупателя.

5. Соберите и проверьте резюме

В конце назовите сумму, срок с точкой отсчёта, открытые пункты и следующее действие. Спросите, правильно ли записали предложение. Уточните, какие личные обстоятельства можно передавать собственнику. Подтверждение записи не означает согласия продавца.

Готово: Собеседник может поправить неточность до передачи пакета.

Не делайте так: Объявлять предварительный вариант согласованной сделкой.

6. Передайте результат в работу

Обновите карточку: что изменилось, кто должен проверить вопрос и когда вы сообщите статус. Отдельно отметьте, что осталось неизвестным. Передайте собственнику пакет целиком и вернитесь к покупателю в обещанное время, даже если решение ещё не получено.

Готово: Следующий контакт имеет владельца, содержание и срок.

Не делайте так: Оставлять только отметку «созвонились, всё нормально».

Как закончить без готового решения

Два изменения в одном предложении

Учебная подготовка. Собственник заявил 9,7 млн и 30 дней на освобождение. Покупатель предложил 9,5 млн и 10 дней. Точку отсчёта обоих сроков ещё нужно согласовать.

Поле брифа	Запись до звонка	Что уточнить	Кто отвечает
Цель	Получить полный пакет	Какие условия связаны	Покупатель
Факты	9,5 млн и 10 дней	От какого события срок	Покупатель
Ограничение	Скидка не разрешена	Ответ по всему пакету	Собственник
Результат	Передать и обновить	Статус до 18:00	Агент

Цена отличается на 200 000 ₽. Разница сроков равна 20 дням только при общей точке отсчёта. Эти расчёты не доказывают, что собственник должен уступить.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Я попробую сразу договориться	Сначала уточню ваш пакет для решения собственника.
Вы же сможете подождать?	Какие даты получения ключей вы готовы рассмотреть?
Продавец почти согласен	Решение продавца ещё не получено; обновлю статус до 18:00.

Три развилки и два уточнения

Ответ покупателя	Следующий вопрос	Действие агента
Срок можно обсудить	Какие даты подходят?	Передать варианты клиенту
Десять дней обязательны	От какого события считаем?	Проверить освобождение
Нужен ответ прямо сейчас	До какого времени актуален пакет?	Назвать реальное обновление
Детали не готов обсуждать	Когда сможем их уточнить?	Отметить неполный пакет
Предложение изменилось	Какая версия актуальна?	Заменить старую запись

Три вопроса к своей подготовке

1. Что этот собеседник может подтвердить именно сейчас?
2. Какой ответ изменит мой следующий шаг?
3. Как я завершу разговор, если согласия сегодня не будет?

18 проверок готовности к звонку

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

До набора номера

- [ ] **Цель узкая.** Результат относится к этому звонку. Не пытайтесь решить всё.
- [ ] **Пакет актуален.** Взято последнее сообщение. Не работайте со старой версией.
- [ ] **Автор указан.** Понятно, кто предложил условие. Не смешивайте стороны.
- [ ] **Статус сохранён.** Предложение не стало согласием. Не улучшайте формулировку.
- [ ] **Полномочие проверено.** Граница ответа ясна. Не обещайте за клиента.
- [ ] **Пробелы видны.** Неизвестное подписано. Не заполняйте догадкой.

Во время разговора

- [ ] **Время удобно.** Собеседник готов обсуждать. Согласуйте другой контакт.
- [ ] **Причина срока выяснена.** Есть задача за требованием. Не назначайте мотив сами.
- [ ] **Точка отсчёта названа.** Срок понимается одинаково. Не сравнивайте разные периоды.
- [ ] **Связь условий ясна.** Цена и срок рассмотрены вместе. Не передавайте скидку отдельно.
- [ ] **Вопросы объяснены.** Понятно, зачем нужен ответ. Не устраивайте допрос.
- [ ] **Личное согласовано.** Объём передачи сведений понятен. Не пересылайте весь разговор.

До завершения контакта

- [ ] **Резюме проверено.** Покупатель может поправить запись. Не завершайте молча.
- [ ] **Открытое выделено.** Неизвестные пункты остались видны. Не скрывайте пробелы.
- [ ] **Версия обновлена.** Новая запись заменила старую. Не смешивайте варианты.
- [ ] **Владелец назван.** Следующий шаг закреплён. Не пишите «надо уточнить».
- [ ] **Время выполнимо.** Обещано своё обновление. Не гарантируйте чужое решение.
- [ ] **Карточка сохранена.** Коллега поймёт следующий шаг. Не оставляйте только впечатление.

Мой одностраничный бриф

Заполняйте для одного ближайшего разговора. Не переносите весь архив объекта в эту форму.

Собеседник: _____ Когда звоню: _____

Поле	Моя запись до звонка	Что проверить в разговоре
Цель		
Факты		
Вопросы		
Развилки		

Результат этого звонка: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующее обновление: _____

Карта ответов и следующих действий

Впишите собственные развилки заранее. После звонка отметьте, какая возникла и что вы действительно сделали.

Что ответил собеседник	Мой следующий шаг	Кто / к какому времени

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Разные точки отсчёта срока. уточните событие.

Внутреннее решение обещано наружу. вернитесь к полномочиям.

Старая версия смешалась с новой. соберите один актуальный пакет.

Собеседник занят. перенесите контакт.

Резюме звучит как согласие продавца. уточните статус предложения.

Согласуйте следующий шаг

Начало учебного разговора

Вы предложили 9,5 млн и получение ключей через десять дней. Хочу проверить детали, чтобы передать собственнику именно ваш пакет. Сейчас удобно коротко обсудить срок и расчёт?

Первое действие после чтения

Откройте одно актуальное сообщение покупателя. Заполните четыре поля брифа. Если неясно, что можете сообщить от имени клиента, сначала согласуйте эту границу.

Кто получает уточнённый пакет: _____

Что пока нельзя обещать: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После звонка теряются условия и следующий контакт?

Диагностика поможет проверить, как вы фиксируете задачу клиента, договорённости и дальнейшие действия.

Проверить процесс общения →

Проверено 16.10.2026. Общий принцип подготовки сверён по Program on Negotiation. Бриф, сценарий разговора и заполненные формы разработаны для этого материала.

Program on Negotiation: подготовка, цель и альтернатива соглашению

Заполненный бриф ближайшего звонка

Пример показывает подготовку, а не реальный результат продажи. Его можно использовать отдельно от статьи.

Поле	Готовая запись	Критерий завершения
Цель	Уточнить пакет покупателя	Сумма и срок восстановлены
Факты	Предложены 9,5 млн и 10 дней	Записаны автор и дата
Неизвестное	Точка отсчёта, расчёт, имущество	Ответ или источник обозначен
Граница	Не обещать скидку и освобождение	Нет согласия за собственника
Первый вопрос	Что определяет нужную дату?	Уточнена задача покупателя
Развилки	Гибко / жёстко / ответ сейчас	Для каждой есть действие
Завершение	Резюме и статус до 18:00	Названы владелец и время

Переносите в сообщение только сведения, разрешённые для передачи. Внутренние границы клиента и личные обстоятельства не прикладываются к пакету автоматически.

Запись после звонка без ложного согласия

Продолжение условного примера. Покупатель согласился рассмотреть 20 дней, но собственник ещё не ответил.

Было	Выяснилось	Статус сейчас
Ключи через 10 дней	Готов рассмотреть 20 дней	Новый вариант покупателя
Точка отсчёта неясна	Событие нужно согласовать сторонам	Открытый пункт
9,5 млн	Сумма подтверждена покупателем	Предложение, не согласие
Неизвестен ответ продавца	Пакет передаёт агент	Решение ожидается
Следующий контакт не задан	Статус до 18:00	Обязательство агента

В рабочей записи не должно появиться «договорились на 20 дней». Пока подтверждена лишь готовность покупателя рассмотреть вариант.

Если собственник к 18:00 не ответил, отправьте правдивое обновление и согласуйте дальнейший контакт. Не подменяйте обещание сообщить статус обещанием получить согласие.