Другой объект: вопросы для корректной передачи решения

Уточните, нужна ли покупателю помощь после выбора другого объекта. Сравните варианты по его критериям или корректно завершите работу, сохранив точный итог и договорённости.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три состояния выбора, учебный пример Полины, карта одинаковых критериев и лист завершения задач. Отдельный чек-лист помогает не превратить обсуждение в защиту своей подборки.

Авторские инструменты разговора и сравнения. Не содержат оценки неизвестной квартиры, гарантий проверки или правового вывода по договорённостям сторон. Пример Полины вымышленный.

Что означает «нашёл другой вариант»

Покупатель сообщает, что нашёл или выбрал объект вне текущей подборки. Сначала уточните, просит ли он сравнение, помощь по новому варианту или завершение работы.

Состояние	Что известно	Какой вопрос задать
Увидел объявление	Есть новый интерес	Что хотите уточнить?
Предпочитает объект	Есть предварительный выбор	Нужно ли сравнение и по чему?
Решение принято	Дополнительное сравнение не запрошено	Какие задачи завершаем?
Нужна новая помощь	Появилась отдельная задача	Какую роль и результат согласуем?

Вопросы до сравнения или завершения

- Какой именно этап выбора обозначил покупатель.
- Нужна ли ему ещё помощь в сравнении.
- Критерий, который повлиял на предпочтение.
- Какие сведения есть по каждому объекту и откуда.
- Незавершённые задачи текущей работы.
- Ожидаемая роль агента и дальнейший контакт.

Запрос, критерий и равные сведения

1. Определите смысл сообщения

Поблагодарите за обратную связь. Уточните, клиент хочет сравнить варианты или уже завершает текущий подбор. Не превращайте найденную ссылку в отметку о состоявшейся покупке.

Готово: Известен запрос на следующий разговор.

Не делайте так: Начать доказывать преимущества прежней квартиры без запроса.

2. Услышьте решающий критерий

Спросите, какая потребность лучше закрывается новым вариантом. Уточните, обязательное это условие или предпочтение. Если прежняя запись была неточной, исправьте её конкретно.

Готово: Приоритет принадлежит покупателю и понятен команде.

Не делайте так: Компенсировать отсутствие обязательного условия удобным агенту преимуществом.

3. Сопоставьте равные сведения

Если сравнение нужно, используйте одинаковые критерии, источники и отметки неизвестного. Личную оценку отделите от данных. Не придумывайте недостатки нового объекта и итоговые баллы.

Готово: Различия прозрачны, качество сведений показано.

Не делайте так: Сравнить проверенное наблюдение с догадкой по фото как равные факты.

Что покупатель считает обязательным

Новая роль, завершение и вывод

4. Согласуйте помощь по новому объекту

Уточните желаемый результат, исполнителя и необходимые материалы. Если участвует другой специалист, определите свою роль. Не обещайте полную проверку по ссылке или действия от имени клиента без договорённости.

Готово: Новый объём работы понятен до начала.

Не делайте так: Считать прежний подбор разрешением на все дальнейшие действия.

5. Завершите текущие задачи

Если выбор окончательный, проверьте незакрытые обещания и встречи. Согласуйте нужные уведомления и передачу результата. Вопросы документов и оплаты разберите отдельно по конкретным условиям.

Готово: Работа не обрывается и не продолжается лишними действиями.

Не делайте так: Отменить всё самовольно или удерживать резюме ради давления.

6. Сохраните причину и улучшение процесса

Запишите только названный критерий и реальный статус. Различите незаданный вопрос, неточную запись и позднее изменение потребности. Согласуйте дальнейший контакт, не запускайте его автоматически.

Готово: Команда получает полезный вывод без выдуманной причины.

Не делайте так: Объяснить выбор конкурента одним неподтверждённым мотивом.

Какая задача ещё остаётся у нашей команды

Полина выбирает отдельную кухню

Вымышленная Полина выбирает между квартирой В из подборки и найденной М. В В ей понравилась большая комната, а в М привлекает отдельная кухня. Значимость кухни ранее была записана неточно.

Критерий	Квартира В	Квартира М	Что уточнить
Отдельная кухня	Планировка известна после визита	Пока план и слова Полины	Фактическое соответствие
Большая комната	Лично понравилась Полине	Сопоставимых сведений недостаточно	Важно ли для окончательного выбора?
Приоритет	Раньше кухня считалась пожеланием	Теперь отдельность обязательна	Обновить запрос
Качество данных	Есть наблюдения просмотра	Часть сведений ещё не проверена	Сохранить источники
Роль агента	Предлагал В	Полина просит уточнить вопросы М	Согласовать объём помощи

Нельзя объявлять М лучшей, худшей или полностью проверенной. Полезно уточнить обязательное условие и недостающие сведения, затем сохранить выбор покупателя.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«В нашем варианте больше плюсов»	«Какие условия для вас обязательны при сравнении?»
«Наверняка у М проблемы»	«По этому условию пока нет подтверждённых сведений»
«Вы уже купили другую»	«Уточним, на каком этапе ваш выбор и нужна ли помощь»

Разные состояния требуют разных действий

Ответ покупателя	Что делать	Чего не предполагать
«Только увидел»	Уточнить интерес и следующий вопрос	Окончательное решение
«Хочу сравнить»	Согласовать критерии и источники	Нужность всех возможных проверок
«Нужна помощь по М»	Определить новую роль и объём	Автоматическое полномочие действовать
«Уже выбрал»	Завершить согласованные задачи	Запрос на переубеждение
«Причину не обсуждаю»	Сохранить решение без мотива	Цена или другой агент виноваты

Перед сравнением или закрытием работы

1. Клиент просил сравнение или я начал его сам?
2. Одинаково ли описано качество данных по обоим объектам?
3. Что действительно осталось сделать в нашей работе?

18 проверок разговора о другом объекте

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

Понять выбор

- [ ] **Уточнить состояние.** Интерес и решение различаются. Не ставить покупку по одной фразе.
- [ ] **Выяснить запрос.** Помощь или завершение названы. Не спорить без приглашения.
- [ ] **Назвать потребность.** Критерий объяснён клиентом. Не защищать подборку автоматически.
- [ ] **Проверить приоритет.** Обязательное отделено от желательного. Не выбирать вес за клиента.
- [ ] **Исправить запись.** Неточность признана конкретно. Не обвинять покупателя.
- [ ] **Сохранить свободу.** Можно не объяснять причину. Не требовать чужую переписку.

Сравнить предметно

- [ ] **Использовать равные строки.** Критерии одинаковы. Не менять шкалу под фаворита.
- [ ] **Указать источник.** Видно, откуда сведения. Не выдавать фото за проверку.
- [ ] **Показать неизвестное.** Пробел обозначен прямо. Не считать его доказанной проблемой.
- [ ] **Сохранить личную оценку.** Она подписана как предпочтение. Не превращать её в общий факт.
- [ ] **Убрать выдуманный рейтинг.** Вес и метод не подставлены. Не складывать всё поровну.
- [ ] **Определить следующий источник.** Вопрос имеет способ уточнения. Не обещать весь результат по ссылке.

Согласовать продолжение

- [ ] **Определить роль.** Новая помощь описана. Не входить в чужой процесс самовольно.
- [ ] **Согласовать передачу.** Материалы и получатели понятны. Не пересылать всё автоматически.
- [ ] **Проверить незавершённое.** Обещания и встречи учтены. Не отменять затрагивающее стороны без сверки.
- [ ] **Разделить договорённости.** Документы и оплата рассматриваются отдельно. Не делать общий вывод по эмоции.
- [ ] **Записать реальный итог.** Причина названа или неизвестна. Не придумывать конкурента.
- [ ] **Уточнить будущий контакт.** Его условия согласованы. Не продолжать лишние напоминания.

Одинаковые критерии для двух объектов

Для обоих вариантов используйте одинаковые вопросы. Неизвестное оставляйте видимым, а предпочтение подписывайте как мнение покупателя.

Объекты: _____ / _____ Дата: _____

Критерий и приоритет клиента	Первый объект / источник	Другой объект / источник
Обязательное условие		
Второе важное условие		
Предпочтение		
Открытый вопрос		
Личная оценка		

Приоритет, названный покупателем: _____

Что осталось неизвестным: _____

Какой источник нужен дальше: _____

Лист корректного завершения задач

Завершение сравнения не определяет автоматически судьбу всех договорённостей. Проверьте конкретные задачи и необходимый круг участников.

Оставшаяся задача текущей работы	Что согласовано сделать / передать	Исполнитель / условие завершения

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Помощь в сравнении клиент не запрашивал. уточните, нужен ли такой разговор.

Достоинства своего объекта получили больший вес без причины. вернитесь к приоритетам покупателя.

Недостающие данные названы недостатком. отделите неизвестность от подтверждённого факта.

Новый объём работы обещан без согласования. опишите роль и результат.

Причина выбора придумана для отчёта. сохраните реальную формулировку или неизвестность.

Согласуйте следующий шаг

Резюме для Полины

Полина, зафиксировал: отдельная кухня для вас обязательна, раньше я учитывал её только как пожелание. По М пока есть план и ваши сведения; нужные свойства пространства ещё предстоит уточнить. Согласуем, какая помощь вам нужна. Если сравнение уже завершено, отдельно закроем оставшиеся задачи нашей работы.

Первое действие после чтения

Возьмите один случай выбора другого объекта. Уточните состояние решения, решающий критерий и необходимую роль агента. Для сравнения заполните равные строки; для завершения составьте список оставшихся задач.

Кто отвечает за оставшееся действие: _____

Согласованный дальнейший контакт: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Покупатель выбирает другой объект, а причина остаётся непонятной?

В диагностической карте проверьте, как команда выясняет обязательные критерии, обновляет запрос и фиксирует итог. Отделите изменение потребности от ошибки в её понимании.

Разобрать причины выбора →

Проверено 16.10.2026. PON предлагает независимые критерии для обсуждения разногласий. Для этого комплекта создана своя карта критериев и качества сведений по двум объектам.

PON: независимые критерии при разногласиях

Разговор без борьбы за свою подборку

Тон может оставаться деловым и спокойным, даже если клиент предпочёл другой вариант. Не используйте неизвестные риски как средство возврата.

Не оценивайте другого специалиста по самому факту выбора клиента. Критерий, качество сведений и согласованный объём помощи полезнее спора о том, чей объект лучше.

Уточнение запроса

«Вы хотите ещё сравнить варианты или решение принято и нужно завершить текущие задачи? Подстроим разговор под то, что вам сейчас полезно».

Критерий клиента

«Что новый объект решает лучше? Это обязательное условие или преимущество для сравнения? Я хочу точно обновить ваш запрос».

Сведений мало

«По этому пункту у нас пока только описание. Не будем считать его ни подтверждением, ни недостатком. Какой источник нужен для уточнения?»

Окончательный выбор

«Понял, сравнение больше не нужно. Проверим оставшиеся обещания и согласуем, что передать или завершить. Дальнейший контакт обсудим отдельно».

Проверка равного сравнения с нейросетью

Передайте обезличенные сведения с источниками. Укажите критерии клиента до построения сравнения, чтобы помощник не выбирал их под удобный результат.

Риск автоматического вывода	Что проверить	Как исправить
Мало сведений о М значит М хуже	Есть ли доказанный недостаток?	Отметить неизвестное
Большая площадь перекрыла обязательную кухню	Кто назначил вес?	Вернуть приоритет клиента
По двум объявлениям всё проверено	Какие источники доступны?	Указать границы данных
Выбран другой значит куплен	Какова реальная стадия?	Сохранить точный статус

Сверьте симметричность сравнения: к обоим объектам должны применяться одинаковые требования к подтверждению. Исправьте любые догадки о мотивах клиента или действиях другого агента.

Задание

«Сравни по указанным клиентом критериям. Покажи факт, источник и неизвестное. Не придумывай недостатки другого варианта, веса и итоговый балл. Решение за клиента не принимай».