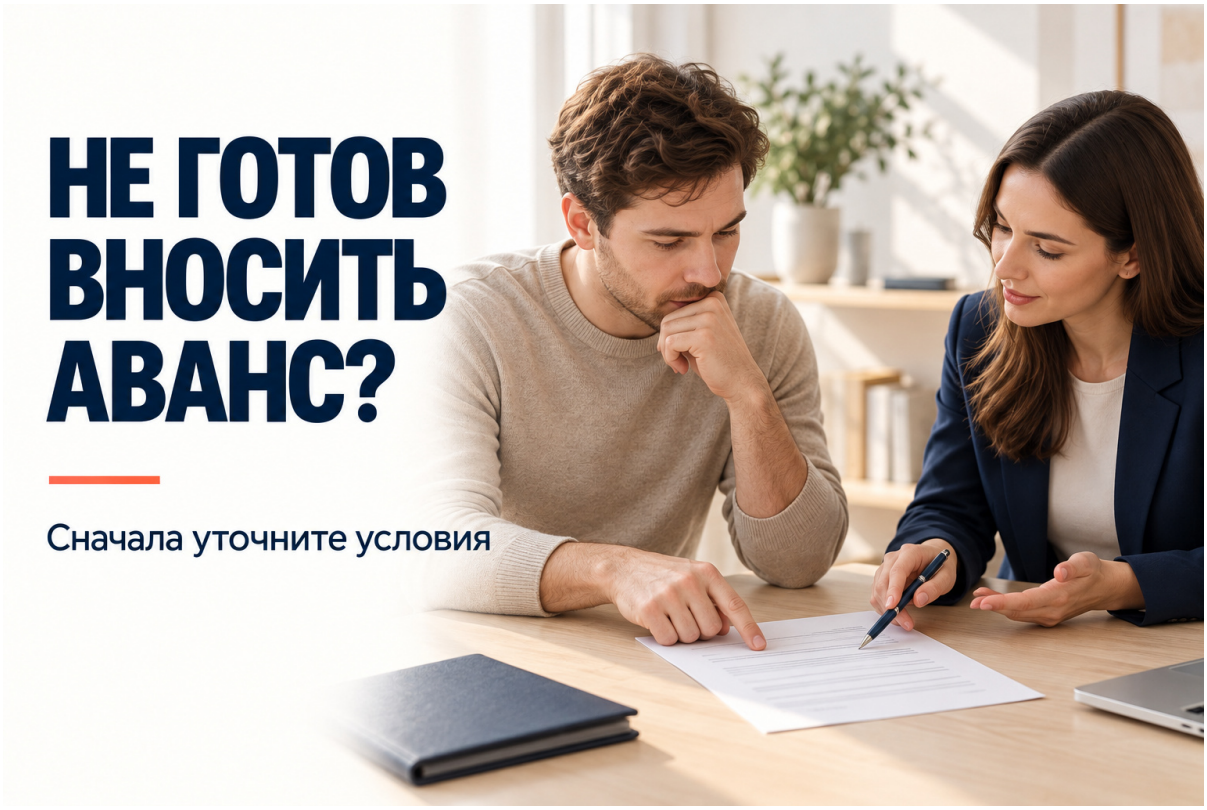
До аванса: карта нерешённых условий

Переведите реплику «не готов вносить» в конкретный вопрос. Разделите выбор квартиры, условия документа, проверку и порядок действий, затем согласуйте источник ответа без давления на покупателя.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пять причин неготовности, учебный случай Егора, карта нерешённых условий и лист проверки понимания. Отдельный чек-лист нужен перед следующим разговором о предварительном платеже.

Авторский сценарий общения и подготовки вопросов. Не содержит договора, рекомендуемой суммы, инструкции по переводу денег или гарантии возврата. Юридические последствия конкретного текста разбираются отдельно.

За репликой может стоять разная задача

Покупатель продолжает обсуждать объект, но не готов к предложенному предварительному платежу. Сначала определите, связан ли ответ с объектом, документом или порядком действий.

Реплика	Вопрос для уточнения	Следующая задача
«Квартиру ещё не выбрал»	Что осталось по объекту?	Уточнить критерий и сведения
«Не понимаю пункт»	Какая формулировка неясна?	Разобрать актуальный проект
«Проверка не закончена»	Какого ответа нет?	Уточнить источник и статус
«Сейчас не могу»	Какой порядок реален?	Согласовать условия, не обещая принятие

Что узнать до обсуждения суммы

- Точная формулировка неготовности покупателя.
- Выбран ли сам объект или ещё сравнивается.
- Как назван платёж и в счёт чего предлагается.
- Актуальная версия проекта и источник сведений.
- Какая проверка или разъяснение ещё требуется.
- Позиция сторон и выбранный следующий шаг.

Выбор, смысл платежа и открытое условие

1. Разделите выбор квартиры и платёж

Спросите, не готов ли покупатель к самому объекту или к предложенному порядку денег. Если он ещё выбирает квартиру, вернитесь к критериям. Не предлагайте меньшую сумму вместо выяснения задачи.

Готово: Понятно, какой вопрос нужно решать первым.

Не делайте так: Считать любой отказ от платежа отсутствием серьёзности.

2. Уточните смысл и документ

Выясните, какой платёж предлагается, кому, в счёт чего и по какому тексту. Если звучат разные названия, сверяйте их с проектом. Аванс и задаток не подменяйте друг другом ради успокоения.

Готово: Участники обсуждают один предмет и одну версию.

Не делайте так: Обещать безопасность только по названию платежа.

3. Сформулируйте незакрытое условие

Запишите вопрос словами клиента. Разделите непонятный пункт, недостающие сведения, незавершённую проверку, время и разные ожидания сторон. Для каждого определите подходящий источник ответа.

Готово: Вместо «боится» есть конкретная рабочая задача.

Не делайте так: Снимать эмоцию, не отвечая на содержание вопроса.

Точная формулировка вопроса покупателя

Разъяснение, приемлемость и действие

4. Организуйте разбор до решения

Получите нужный проект или сведения и согласуйте компетентного исполнителя. Не обещайте возврат или последствия по общему названию. Если ответа пока нет, сохраняйте открытый статус.

Готово: Есть реальное разъяснение по актуальной версии.

Не делайте так: Предлагать сначала перевести, а потом разобраться.

5. Проверьте понимание и приемлемость

Спросите, как покупатель понял ответ и принимает ли предложенное условие. Понятное может оставаться неприемлемым. Разногласие передавайте другой стороне без обещания, что она согласится изменить текст.

Готово: Понимание не подменяет согласие.

Не делайте так: Записать готовность платить сразу после получения объяснения.

6. Зафиксируйте выбранное продолжение

Сохраните вопрос, источник, версию, ответ и действие. Покупатель может запросить уточнение, обсуждать иные условия или прекратить рассмотрение. Не назначайте платёж за него и не оценивайте качество клиента суммой.

Готово: Следующий шаг понятен участникам и команде.

Не делайте так: Закрыть задачу фактом разговора без решения клиента.

Что пока не согласовано сторонами

Егор хочет понять один пункт

Учебный Егор рассматривает квартиру Н. Он не понимает в проекте, что произойдёт при невыполнении обсуждаемых условий. Вид платежа и последствия по конкретному тексту здесь не определяются.

Этап	Слова / факт	Что это означает	Что дальше
Первая реплика	«Аванс сейчас не внесу»	Причина ещё не выяснена	Уточнить объект или условия
Уточнение	Непонятен конкретный пункт	Нужен разбор документа	Сохранить вопрос и версию
Передача вопроса	Исполнитель согласован	Ответ пока не получен	Дождаться фактического разбора
Учебная ветка	Пункт объяснён	Понимание нужно проверить	Спросить, как Егор понял
Выбор клиента	Приемлемость ещё обсуждается	Согласие платить не получено	Сохранить разногласие или выбранный шаг

Вместо давления появилась конкретная задача. Ответ специалиста не заменяет решение Егора. Пример не обещает возврата денег или обязательного продолжения сделки.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Клиент боится аванса»	«Не понимает последствия указанного пункта проекта»
«Давайте назовём иначе»	«Сверим смысл платежа и актуальный текст»
«Объяснили, значит готов»	«Проверим понимание и приемлемость отдельно»

Пять причин, пять предметов разговора

Причина неготовности	Предмет следующего разговора	Граница обещания
Не выбран объект	Критерий и недостающие сведения	Платёж не заменяет выбор
Неясен документ	Конкретный пункт актуальной версии	Нет общего обещания возврата
Не завершена проверка	Источник и фактический статус	Запрос не равен результату
Не совпадает порядок по времени	Реальные действия и позиция стороны	Перенос ещё не принят
Разные ожидания сторон	Что предполагается после шага	Общая договорённость ещё не создана

Перед фиксацией следующего шага

1. Какое условие не закрыто именно для этого человека?
2. По какой версии и кем дан ответ?
3. Клиент понял условие или уже согласился с ним?

18 проверок до разговора о платеже

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

Выяснить причину

- [ ] **Сохранить реплику.** Нет ярлыка о серьёзности. Не приписывать мотив.
- [ ] **Разделить объект и деньги.** Понятна первая задача. Не предлагать сумму вместо выбора.
- [ ] **Уточнить название.** Один предмет обсуждения. Не смешивать аванс и задаток.
- [ ] **Определить основание.** Известен актуальный проект. Не ссылаться на название файла.
- [ ] **Назвать пункт.** Вопрос конкретен. Не ограничиваться словом «страх».
- [ ] **Сверить ожидания.** Стороны понимают следующий этап. Не создавать видимость согласия.

Получить разъяснение

- [ ] **Выбрать источник.** Есть компетентный исполнитель. Не отвечать наугад.
- [ ] **Сохранить версию.** Все обсуждают один текст. Не сравнивать разные проекты незаметно.
- [ ] **Показать статус.** Запрос и ответ различаются. Не объявлять обещанное полученным.
- [ ] **Убрать гарантию.** Последствия не выдуманы. Не обещать «ничем не рискуете».
- [ ] **Проверить срочность.** Ограничение подтверждено. Не придумывать другого покупателя.
- [ ] **Обсудить позицию стороны.** Изменение ещё требует ответа. Не гарантировать принятие правки.

Согласовать продолжение

- [ ] **Проверить понимание.** Клиент объяснил смысл. Не считать молчание ясностью.
- [ ] **Уточнить приемлемость.** Согласие обсуждается отдельно. Не путать понял и принял.
- [ ] **Сохранить разногласие.** Оно описано нейтрально. Не называть клиента несерьёзным.
- [ ] **Выбрать действие.** Его подтвердил покупатель. Не назначать перевод за него.
- [ ] **Обновить карточку.** Вопрос и ответ связаны. Не закрывать старую тему новым файлом.
- [ ] **Проверить AI.** Нет выбора вида платежа и гарантии. Не доверять юридическому выводу по заметке.

Карта нерешённых условий

Не все строки обязательны для каждого случая. Записывайте реальные вопросы, не превращая разговор в универсальную юридическую проверку.

Объект: _____ Версия проекта от: _____

Вопрос словами покупателя	Документ / сведения / версия	Источник ответа / текущий статус
Сам объект		
Смысл платежа		
Пункт документа		
Недостающая проверка		
Время и порядок действий		

Источник нужного разъяснения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Фактический статус вопроса: _____

Понял условие и принял условие

Понятность и приемлемость отмечайте отдельно. Разъяснение не создаёт согласие на передачу денег.

Полученное разъяснение / источник	Как покупатель понял / что не принимает	Выбранное действие и исполнитель

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Названия платежа меняются в разговоре. сверьте смысл и актуальный проект.

Обещан возврат при любых обстоятельствах. вернитесь к разбору конкретных условий.

Ответ ещё только запрошен, вопрос закрыт. восстановите фактический статус.

Согласие продавца на перенос придумано. получите его позицию.

Понимание отмечено как готовность платить. уточните выбор покупателя.

Согласуйте следующий шаг

Резюме вопроса для Егора

Егор, зафиксировал вопрос по указанному пункту текущего проекта. Сначала согласуем его разъяснение и проверим, как вы понимаете последствия. Затем отдельно обсудим, приемлемы ли условия и какой шаг вы выбираете. Решение о платеже сейчас не зафиксировано; обещания возврата по одной формулировке не даём.

Первое действие после чтения

Для одного разговора до предоплаты заполните конкретный вопрос, версию документа, источник и статус. Проверьте, что команда не перепутала объяснение с согласием клиента.

Кто организует необходимый разбор: _____

Выбранное клиентом продолжение: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разговор о предварительном платеже упирается в «не готов»?

В диагностической карте найдите, какой вопрос остаётся незакрытым: объект, документ, проверка или порядок сторон. Настройте понятный переход к самостоятельному решению клиента.

Разобрать неготовность к шагу →

Проверено 16.10.2026. Официальные Госуслуги различают аванс и задаток по назначению, оформлению и последствиям отмены сделки. Эти понятия в материале не подменяются.

Госуслуги: различия аванса и задатка

Фразы для предметного обсуждения до платежа

Каждая реплика направлена на ясность. Она не предназначена для обхода отказа или принуждения к финансовому действию.

Не используйте реплики «все так делают», «просто внесите немного» и «потом разберёмся» как замену ответу. Даже небольшой размер не объясняет условия платежа.

Выбор ещё не завершён

«Что по самой квартире нужно понять до решения? Вернёмся к этому вопросу, не будем заменять его обсуждением суммы».

Пункт непонятен

«Отметьте формулировку, которую хотите разобрать. Сохраним актуальную версию и согласуем подходящий источник объяснения».

Нужны другие сроки

«Какой порядок действий для вас реален? Уточним позицию другой стороны. Её согласие на изменение пока не предполагаем».

Условие понятно, но не подходит

«Запишем разногласие. Хотите обсудить другую формулировку, получить дополнительный ответ или завершить рассмотрение?»

Нейросеть для списка вопросов, а не гарантий

Используйте обезличенные заметки. Для разбора реальных документов нужны подходящие компетенция, источник и проверка результата.

Исходная запись	Недопустимое дополнение	Корректная задача
Неясен возврат	Всегда вернут	Вопрос по конкретному пункту
Документ не прочитан	Условия стандартные	Согласовать разбор версии
Назван аванс	Переименовать в задаток	Уточнить смысл и основание
Ответ объяснён	Платёж согласован	Проверить приемлемость отдельно

Перед использованием удалите юридические выводы, которых нет в подтверждённом разборе. Проверьте, что помощник не предлагает перевод денег как способ снять неопределённость.

Задание

«Составь вопросы, источники и статусы по заметкам. Не выбирай вид платежа, не делай вывод о возврате и не обещай согласие стороны. Понимание клиента отдели от принятия условия».