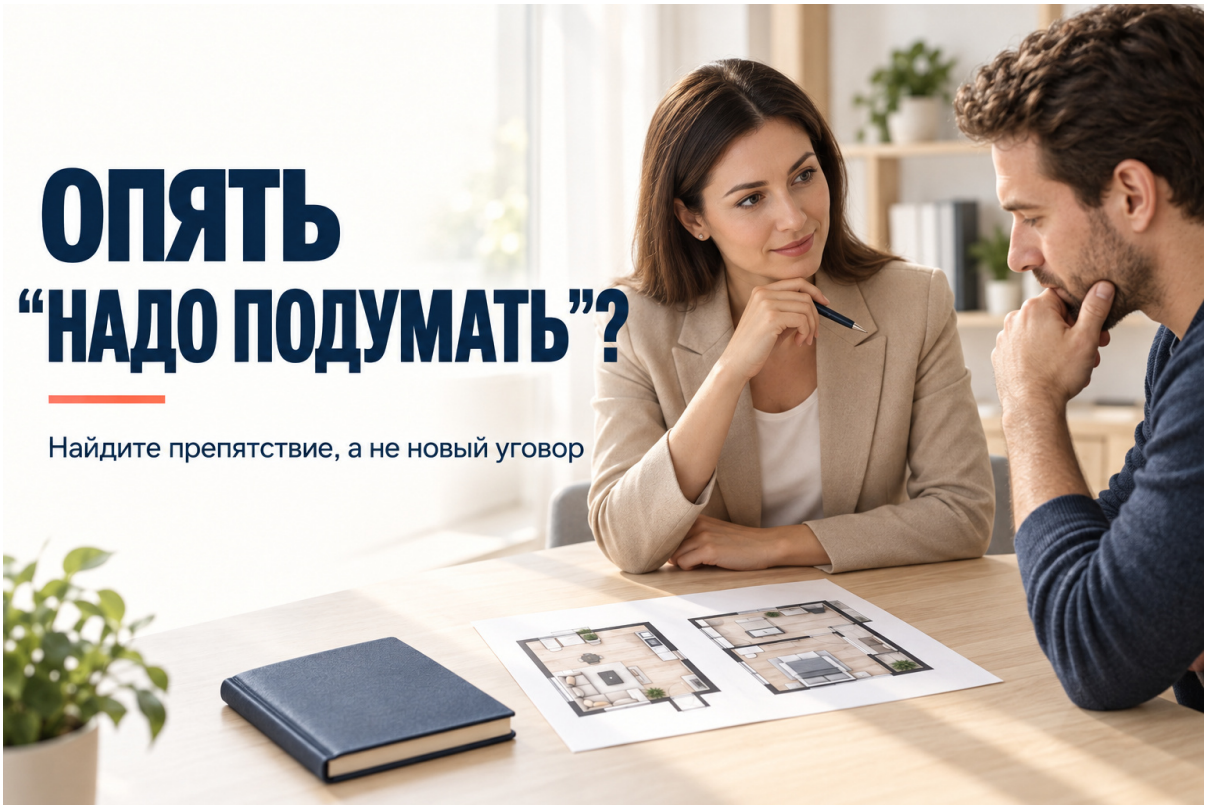
Решение пока не принято: карта препятствий

Поймите, что именно удерживает покупателя после сравнения квартир. Подберите действие к препятствию и прекратите работу, которая не помогает текущему решению.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта препятствий, учебный пример Кирилла, лист действий на время ожидания, варианты резюме и тренировка разбора «надо подумать». Отдельный чек-лист помогает провести короткую сверку.

Авторские рабочие формы, учебные примеры. Участие близкого в обсуждении не подтверждает юридические полномочия. Истинную причину определяют слова покупателя, а не догадка агента.

Разные препятствия требуют разных шагов

Сравнение вариантов уже состоялось, но следующий шаг не выбран. Используйте карту для прояснения процесса, не как тест личности или способ добиться обязательного согласия.

Препятствие	Что выяснить	Подходящий шаг
Не хватает сведений	Какой конкретно вопрос открыт?	Получить нужный ответ
Неясны приоритеты	По чему сравниваем?	Согласовать критерии выбора
Ждут событие	Как оно влияет на покупку?	Определить работу до прояснения

Что подготовить перед сверкой

• Ближайшее решение, которое вы действительно обсуждаете.

• Последний ответ покупателя без ярлыков и догадок.

• Сравнение вариантов с отмеченными неизвестными сведениями.

• Участники обсуждения и согласованный порядок связи.

• Уже принятые обязательства агента и их состояние.

• Карта препятствий и лист работы на время ожидания.

Решение, причина и действие

1. Уточните ближайшее решение

Назовите, что сейчас нужно определить: продолжать проверку конкретного объекта, возвращаться к поиску или ставить активную работу на паузу. Объясните, что последует за ответом. Не смешивайте организационный шаг с согласием на сделку.

Готово: Покупатель понимает предмет выбора и последствия ближайшего шага.

Не делайте так: Спрашивать «определились?» без ясного содержания.

2. Услышьте препятствие

Спросите, что нужно понять или дождаться перед этим решением. Сначала дайте человеку ответить своими словами. Если причина названа, уточните её, а не проводите полный опрос по заранее выбранным категориям.

Готово: Препятствие записано со слов покупателя.

Не делайте так: Объяснять задержку ленью, страхом или скрытым отказом.

3. Подберите соответствующее действие

При нехватке данных сформулируйте вопрос. При трудности сравнения уточните приоритеты. При необходимости обсуждения согласуйте формат участия. При внешнем событии определите, что можно разумно делать до него.

Готово: Действие связано с реальной причиной ожидания.

Не делайте так: Отправлять новые объекты при любой задержке.

Какую причину я пока только предполагаю

Ожидание, возврат и новый статус

4. Согласуйте работу в ожидании

Разделите действия на продолжаем, временно не делаем и меняем по отдельной договорённости. Проверьте уже принятые обязательства. Пауза не отменяет их молча и не разрешает автоматически отправлять регулярные сообщения.

Готово: Объём работы и способ следующего контакта понятны обеим сторонам.

Не делайте так: Самостоятельно заморозить всё или продолжить ненужные показы.

5. Вернитесь к названному событию

При следующем контакте уточните, что изменилось по записанному препятствию. Не пересказывайте всю презентацию сначала. Если событие не состоялось, обсудите новый формат ожидания; если состоялось, выясните влияние на задачу.

Готово: Новый разговор продолжает предыдущую договорённость.

Не делайте так: Считать дату контакта обязанностью сказать «да».

6. Зафиксируйте новый статус

Сохраните продолжение, изменение запроса, паузу или отказ с основанием. При возобновлении уточните актуальность объектов и условий. Отсутствие ответа оставляйте отсутствием ответа, не превращая его в отказ или согласие.

Готово: История объясняет следующий шаг без догадок.

Не делайте так: Считать старую подборку неизменной после паузы.

Какие обязательства остаются действующими

Кирилл и решение о городе

Учебный Кирилл сравнил две квартиры, но не обсудил с семьёй продолжение жизни в городе после изменения работы. Агент не получает поручения убеждать родственников.

Пункт	Выяснено	Рабочее решение	Что не предполагаем
Ближайший выбор	Продолжать ли активный поиск	Сначала прояснить город	Обязательное согласие купить
Препятствие	Семейное обсуждение переезда	Кирилл обсудит лично	Агент решит за семью
Новые объекты	Пока не помогают задаче	Временно не добавлять	Пауза отменяет обязательства
Следующий контакт	После обсуждения	Способ согласован	Неизвестный срок выдуман
Возобновление	Зависит от нового запроса	Обновить условия и объекты	Старая выборка всё ещё доступна

Агент прекращает расширять подборку без смысла. При этом сохраняет ответственность за уже обещанные действия и не делает семейное решение своей задачей.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Нерешительный клиент»	«Ожидает обсуждения переезда»
«Нужно сильнее дожать»	«Нужно определить работу до прояснения города»
«Обещал решить к пятнице»	«Согласован контакт для сверки состояния задачи»

Как связать препятствие с действием

Ответ покупателя	Уточнение	Рабочее действие
Не всё понятно	Какой ответ нужен для шага?	Получить данные
Варианты равны	Какие условия определяют выбор?	Уточнить сравнение
Нужно обсудить	С кем и в каком формате удобно?	Согласовать участие
Жду событие	Как оно влияет на задачу?	Работа до события или пауза
Покупка неактуальна	Какой контакт нужен дальше?	Сохранить статус и договорённость

Перед следующей подборкой или звонком

1. Какое конкретное решение я ожидаю от человека?
2. Как следующее действие поможет названному препятствию?
3. Не продолжаю ли я работу, которая сейчас не нужна клиенту?

18 проверок зависшего решения

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

Понять препятствие

- [ ] **Назвать решение.** Есть конкретный ближайший шаг. Не смешивайте с покупкой.
- [ ] **Объяснить последствия.** Клиент понимает продолжение. Не прячьте объём действий.
- [ ] **Дать свободный ответ.** Причина названа человеком. Не навязывайте категорию.
- [ ] **Записать слова.** Факт отделён от оценки. Не ставьте ярлык.
- [ ] **Проверить актуальность.** Задача покупки прояснена. Не считайте её неизменной.
- [ ] **Отделить неизвестное.** Открытый вопрос виден. Не додумывайте мотив.

Выбрать действие

- [ ] **Данные связать с вопросом.** Понятен нужный источник. Не собирайте всё подряд.
- [ ] **Сравнение связать с приоритетом.** Условие выбрано клиентом. Не назначайте веса сами.
- [ ] **Участие согласовать.** Формат общения понятен. Не назначайте главного.
- [ ] **Событие связать с покупкой.** Понятно влияние ожидания. Не обещайте чужой результат.
- [ ] **Работу на паузе уточнить.** Что продолжается и что нет. Не отменяйте обязательства молча.
- [ ] **Контакт согласовать.** Есть удобный способ. Не включайте рассылку автоматически.

Вернуться и обновить

- [ ] **Проверить изменение.** Вернулись к прежнему препятствию. Не повторяйте всю презентацию.
- [ ] **Уточнить новый запрос.** Событие учтено. Не навязывайте старую задачу.
- [ ] **Обновить сведения.** Объекты проверены на актуальность. Не обещайте прежние условия.
- [ ] **Сохранить решение.** Пауза, продолжение или отказ ясны. Не считайте молчание отказом.
- [ ] **Отметить следующее действие.** Есть смысл и ответственный. Не оставляйте просто «думает».
- [ ] **Проверить резюме.** Оно соответствует разговору. Не усиливайте согласие клиента.

Карта препятствий покупателя

Категория служит подсказкой агенту. Основанием остаётся ответ покупателя. Если причина не названа, не записывайте выдуманную.

Код клиента: _____ Этап / дата: _____

Решение / препятствие	Действие и ответственный	Условие возврата / контакт
Ближайшее решение		
Слова покупателя		
Что требуется		
Что делаем сейчас		
Следующее обсуждение		

Ближайшее решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что ждём / как возвращаемся: _____

Работа на время ожидания

Перед паузой проверьте уже принятые обязательства. Изменение объёма работы должно быть понятным, а не подразумеваемым.

Продолжаем выполнять	Временно не делаем	Что пересогласовать / почему

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

«Думает» без уточнения. назовите ожидаемое решение.

Новые квартиры не отвечают препятствию. измените действие.

Срок придуман агентом. оставьте неизвестное честным.

Пауза отменяет обещанную работу. пересогласуйте обязательства.

Молчание отмечено отказом. верните фактический статус.

Согласуйте следующий шаг

Резюме согласованной паузы Кириллу

Кирилл, сейчас вопрос связан с решением о городе после изменения работы. До вашего семейного обсуждения новые варианты не добавляем. Уже согласованные действия перечислим отдельно и уточним, что нужно завершить. После обсуждения вернёмся к задаче, обновим условия поиска и актуальность объектов. Формат следующего контакта согласуем с вами.

Первое действие после чтения

Откройте одну карточку со статусом «думает». Назовите ближайшее решение, точное препятствие и действие, которое действительно помогает его прояснить. Если основания нет, подготовьте один уточняющий вопрос.

Способ следующего контакта: _____

Что обновить при возврате: _____

Другие материалы Нейросистемы →

В карточках много «думает» без следующего шага?

В диагностической карте опишите, как вы проясняете препятствия и возвращаетесь к договорённостям. Найдите, где переписка перестаёт продвигать задачу.

Разобрать зависшие обращения →

Проверено 16.10.2026. PON включает в подготовку цели, приоритеты, участников и полномочия. Карта препятствий ниже является авторским инструментом, а не адаптацией правовых процедур.

Program on Negotiation: подготовка целей, приоритетов и участников

Четыре коротких резюме после разговора

Выбирайте только то резюме, которое соответствует полученному ответу. Шаблон не должен создавать новую договорённость вместо покупателя.

Не вставляйте дату, обязательство или имя участника, если они не обсуждались. Отправьте резюме с возможностью поправить ваше понимание.

Не хватает сведений

«Для продолжения по квартире А нужен ответ на этот вопрос. Уточняю доступные сведения и сообщу результат с ограничениями. После этого обсудим следующий шаг».

Нужно сравнить

«Выделили два важных условия. Сравню варианты по ним и отмечу неизвестное. Если обязательное условие не выполнено, вернёмся к поиску».

Нужно участие другого человека

«Согласовали, что вопрос обсудим вместе в удобном формате. До этого не считаю решение принятым. Уточним, какие сведения подготовить».

Нужно дождаться события

«Зафиксировали событие, которое влияет на покупку. Пока выполняем только согласованные действия. Вернёмся к задаче выбранным способом после прояснения».

Тренировка: найдите бесполезное действие

Рассмотрите ситуацию и выберите действие, связанное с препятствием. Проверяйте логику, а не количество новых контактов.

Ситуация	Бесполезное продолжение	Что обсудить вместо него
Неясен город переезда	Ещё десять квартир	Работу до решения о городе
Нет ответа по объекту	Повторная похвала ремонта	Вопрос и источник сведений
Не согласованы приоритеты	Произвольный рейтинг агента	Критерии самого покупателя
Не состоялось общее обсуждение	Назначить решение за всех	Удобный формат участия

После упражнения составьте одно точное сообщение для реальной рабочей ситуации. Сверьте его с тем, что покупатель действительно говорил и согласовал.

Задание помощнику

«Проверь обезличенную запись. Выдели ожидаемое решение, препятствие, действие, ответственного и контакт. Где данных нет, задай вопрос. Не угадывай мотивы и сроки».