Отказ покупателя: 18 действий риелтора

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Установить ситуацию

- [ ] **Отказ сохранён.** Есть исходное сообщение. Если нет: сохраните содержание и дату.
- [ ] **Намерение уточнено.** Отказ отделён от переноса. Если нет: задайте прямой вопрос.
- [ ] **Причина названа.** Зафиксирована со слов стороны. Если нет: уточните обстоятельства.
- [ ] **Этап определён.** Известно, что подписано. Если нет: соберите документы.
- [ ] **Версии полные.** Есть приложения и изменения. Если нет: запросите недостающее.
- [ ] **Срок выписан.** Ближайшая дата известна. Если нет: сверьте условия.

Деньги и основания

- [ ] **Суммы разделены.** Каждый платёж отдельно. Если нет: создайте реестр.
- [ ] **Получатель указан.** Известно, кому платили. Если нет: найдите подтверждение.
- [ ] **Основание найдено.** Есть документ платежа. Если нет: запросите соглашение.
- [ ] **Название проверено.** Не только устное «задаток». Если нет: прочитайте условия.
- [ ] **Факты отделены.** Позиция не выдана за вывод. Если нет: разделите колонки.
- [ ] **Вопрос сформулирован.** Специалисту понятен предмет. Если нет: сократите до конкретного вопроса.

Следующий шаг

- [ ] **Пакет передан.** Документы получены специалистом. Если нет: проверьте передачу.
- [ ] **Уведомления определены.** Порядок и сроки понятны. Если нет: уточните по договору.
- [ ] **Участники предупреждены.** График обновлён. Если нет: сообщите фактический статус.
- [ ] **Перенос оформляется.** Прежние сроки учтены. Если нет: согласуйте изменения.
- [ ] **Итог сохранён.** Есть подтверждённое решение. Если нет: не закрывайте вопрос по памяти.
- [ ] **Причина разобрана.** Выбрано улучшение процесса. Если нет: назначьте одно действие.

Запишите факты и следующий шаг

Пишите факты нейтрально. «Сообщил об отказе» — событие; «виноват» — вывод, который требует основания.

Код дела: _____ Ответственный: _____

Подтверждённый факт	Что выяснить	Кто / до когда

Основной договор уже подписан. передайте ситуацию на оценку с указанием стадии.

Неизвестен характер платежа. не обещайте удержание или возврат.

Срок наступает сегодня. срочно уточните необходимые действия.

Стороны спорят о причинах. сохраните документы и позиции отдельно.

Появился следующий покупатель. учтите прежние обязательства до новых обещаний.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Сделки срываются в последний момент?

Диагностическая карта для риелтора помогает проверить подготовку клиента, передачу информации и контроль следующего шага. Найдите повторяющийся сбой в процессе работы.

Разобрать подготовку своих сделок →

Отделяйте подтверждённые факты от позиции стороны. Деньги продавцу, услуги агента и сторонние расходы учитывайте раздельно. Подготовлено 2026-09-24.