Кто советует и кто принимает решение

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

До общего обсуждения

- [ ] **Познакомиться.** Участники названы. Не назначать роль по родству.
- [ ] **Уточнить помощь.** Понятны вопросы каждого. Не собирать семейную историю.
- [ ] **Спросить формат.** Клиент выбрал удобный порядок. Не исключать близких автоматически.
- [ ] **Напомнить задачу.** Критерии актуальны. Не переписывать их молча.
- [ ] **Учесть участников решения.** Их роль уточнена. Не ориентироваться только на первый контакт.
- [ ] **Дать последовательность.** Очередность понятна. Не терять вопросы в шуме.

Во время разговора

- [ ] **Выслушать замечание.** Содержание записано. Не ставить ярлык мешающего.
- [ ] **Вернуть голос клиента.** Получена его оценка. Не считать молчание согласием.
- [ ] **Отделить мнение.** Источник оценки виден. Не выдавать её за факт.
- [ ] **Проверить компетенцию.** Вывод требует основания. Не верить тону вместо данных.
- [ ] **Разобрать расхождение.** Понятны разные критерии. Не устраивать голосование за покупку.
- [ ] **Сохранить границы.** Обсуждается задача объекта. Не судить личные отношения.

После осмотра

- [ ] **Повторить итог.** Позиции не смешаны. Не писать «семья решила» без уточнения.
- [ ] **Назвать неизвестное.** Есть конкретные вопросы. Не обещать ответ сразу.
- [ ] **Выбрать продолжение.** Действие явно согласовано. Не приписывать общий отказ.
- [ ] **Уточнить канал.** Объём общения согласован. Не раскрывать лишнюю переписку.
- [ ] **Проверить AI.** Нет мотивов и выдуманных ролей. Не усиливать уверенность.
- [ ] **Передать запись.** Коллега понимает следующий шаг. Не хранить только эмоциональную оценку.

Запишите факты и следующий шаг

Выясните роли и задачу. Отделите мнение родственника от факта и решения покупателя. Не считайте молчание общим согласием.

Объект: _____ Покупатель / участники: _____

Участник и роль	Вопрос	Выбранное действие

Самый громкий стал главным без вопроса. уточните фактическую роль.

Позиция родственника переписала запрос. проверьте её с покупателем.

Уверенное замечание стало техническим фактом. получите подтверждённые сведения.

Личный спор заменил осмотр. верните рабочую тему и удобный формат.

Общее решение записано без ответа. уточните содержание и участников.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После группового показа непонятно, с кем продолжать?

В диагностической карте проверьте роли участников, сохранение разных позиций и согласование следующего контакта.

Разобрать групповой разговор →

Роль в разговоре определяется вопросом, а не возрастом, родством или громкостью. Несколько мнений не образуют общего решения без уточнения. Подготовлено 2026-10-16.