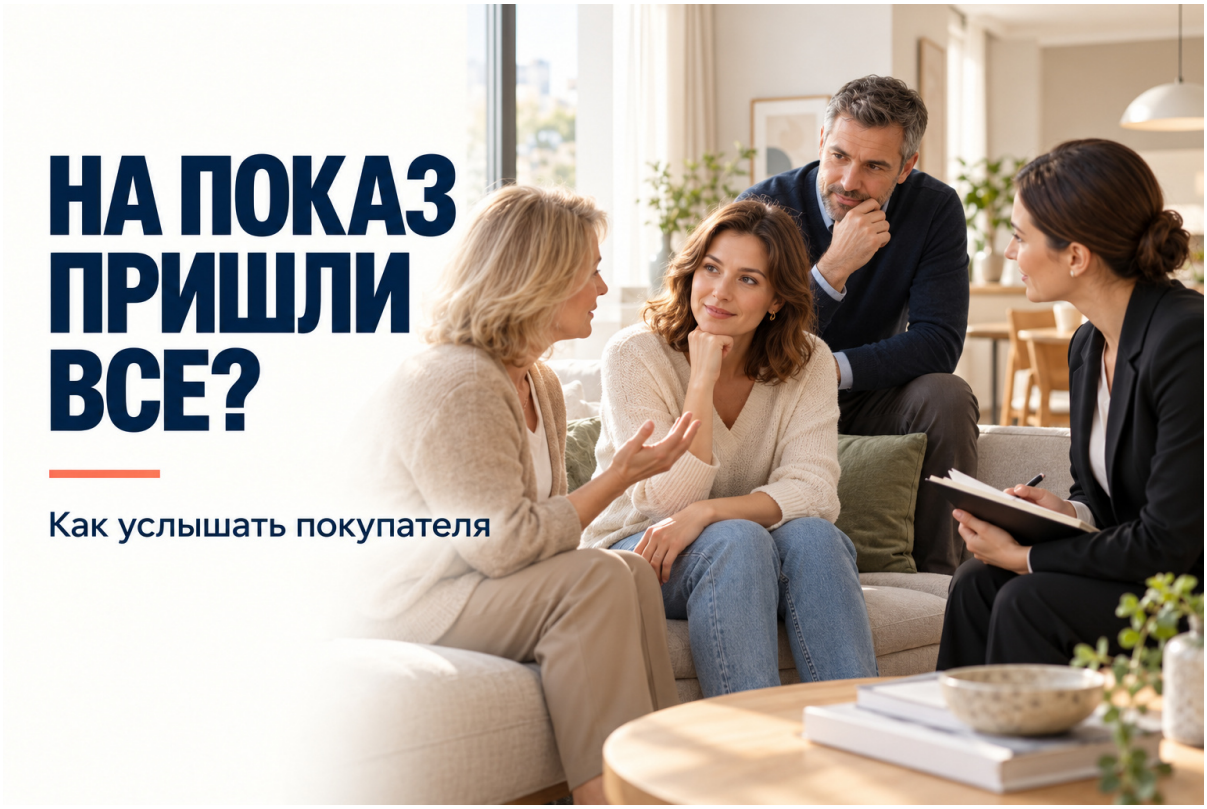
Роли участников просмотра: кто советует, кто решает

Организуйте просмотр с родственниками так, чтобы услышать полезные замечания и сохранить голос покупателя. Уточните роли, разделите позиции и согласуйте следующий шаг.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта участников, заполненный пример Ирины, реплики для очередности разговора и форма итогового обсуждения. Отдельный чек-лист помогает не выдать мнение родственника за решение клиента.

Учебные ситуации и авторские формы. Не определяют юридические полномочия или компетенцию по уверенности речи. Отдельные способы общения согласуются с клиентом.

Роль, интерес и выбранный шаг

На показе вместе с покупателем присутствуют близкие или приглашённые советчики. Комплект помогает организовать групповой разговор, не решая за участников семейные отношения.

Что выяснить	Нейтральный вопрос	Что не угадывать
Роль	Чем помогаете в сегодняшнем выборе?	Кто главный по родству
Интерес	На какой вопрос обращаете внимание?	Скрытый мотив участника
Итог	Какой следующий шаг согласован?	Решение всей семьи по одной реплике

Что выяснить при знакомстве

- Актуальная задача покупателя.
- Состав участников и названные ими роли.
- Предпочтительный формат обсуждения.
- Отдельные вопросы каждого участника.
- Разделение мнений и подтверждённых сведений.
- Кто и как участвует в следующем рабочем решении.

Участники, задача и порядок вопросов

1. Познакомьтесь и выясните роли

Спросите, кто участвует и на что хочет обратить внимание. У покупателя уточните удобный формат. Не назначайте главного по возрасту или родству, не собирайте лишнюю семейную историю.

Готово: Понятно, кто помогает и в чём.

Не делайте так: Принять самого активного за заказчика без уточнения.

2. Верните общую задачу в разговор

Напомните критерии и спросите о дополнениях. Новое замечание родственника проверьте с покупателем: меняет ли оно запрос или пока требует обсуждения. Несколько покупателей учитываются по фактической роли.

Готово: Запрос не переписан незаметно.

Не делайте так: Игнорировать клиента или остальных участников решения.

3. Договоритесь о последовательности

Предложите осмотр и обсуждение главных наблюдений по очереди. На конкретный вопрос отвечайте в нужной точке. Неизвестное сохраняйте для проверки, а не заполняйте техническими догадками.

Готово: Вопросы не теряются в параллельных разговорах.

Не делайте так: Заставлять всех следовать списку, не слушая ответы.

Какой формат удобен покупателю

Различия позиций и точный итог

4. Разделите позиции и факты

Запишите, кто высказал мнение, какой факт требует проверки и какое действие действительно выбрано. При разногласиях выделите совпадения, различия и недостающие сведения.

Готово: Видны реальные вопросы без ярлыка «семья против».

Не делайте так: Превратить чужую оценку в общее решение.

5. Сохраните голос покупателя

После замечания родственника уточните собственную оценку клиента. Если он просит отдельный разговор или иной канал, согласуйте объём и формат. Не становитесь судьёй отношений и не передавайте лишнюю переписку.

Готово: Позиция клиента получена удобным ему способом.

Не делайте так: Настраивать его против близких или раскрывать чужую позицию без согласования.

6. Проверьте итог и следующий контакт

Повторите, где есть совпадение, различие и неизвестное. Уточните участников и содержание выбранного следующего шага. Запишите ответственного, сведения и согласованный возврат к разговору.

Готово: Продолжение опирается на ясный ответ.

Не делайте так: Считать молчание или улыбку единогласным решением.

Чьё мнение ещё нужно услышать

Ирина, мама и брат на одном показе

Учебная Ирина пригласила маму и брата на объект Е. Ей важна рабочая комната, близкие помогают оценить маршрут и отделку. Пример вымышленный.

Участник	Названная роль	Вопрос	Статус / действие
Ирина	Выбирает следующий шаг по своему запросу	Рабочая комната	Сохраняет приоритет
Мама	Помогает оценить путь	Удобен ли маршрут	Нужна проверка
Брат	Высказывает мнение об отделке	Какой объём работ нужен	Не считать экспертным выводом
Группа	Обсуждает наблюдения	Оценки различаются	Не записывать общий отказ
Ирина после обсуждения	Формулирует продолжение	Сначала проверить маршрут	Выбран ближайший шаг

Мнение мамы не стало отказом Ирины, а уверенность брата не стала подтверждением технического факта. В итоге сохранены два вопроса и выбранное продолжение.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Мама против, объект отпал»	«Мама сомневается в маршруте; Ирина выбрала проверку»
«Брат разбирается, значит ремонт обязателен»	«Есть замечание по отделке; нужны подтверждённые сведения»
«Все промолчали, значит согласны»	«Уточним содержание и участников следующего решения»

Управляйте порядком, не чужими решениями

Ситуация	Реплика	Рабочий результат
Говорят одновременно	Давайте закончим один вопрос	Очередность без потери темы
Родственник отвечает за клиента	Хочу услышать и вашу оценку	Собственная позиция покупателя
Мнения противоположны	Какие критерии различаются?	Карта разногласия
Вопрос личный	Вернёмся к задаче по квартире	Рабочая граница разговора
Клиент просит общаться через близкого	Какой объём и какие сведения?	Согласованный способ связи

Перед записью общего итога

1. Какая роль названа самим участником?
2. Чья это позиция и подтверждён ли лежащий под ней факт?
3. Кто согласовал ближайшее действие и какое именно?

18 проверок группового показа

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

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.

Карта участников и вопросов

Роль уточняют в разговоре. Не определяйте её по возрасту, внешности, родству или уверенности речи.

Объект: _____ Главная задача: _____

Участник / роль	Что ему важно	Вопрос / источник / статус
Покупатель		
Приглашённый участник 1		
Приглашённый участник 2		
Другой участник решения		
Открытое уточнение роли		

Участники следующего решения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Удобный способ итогового разговора: _____

Совпадения, различия и открытые сведения

Не сводите разные мнения к голосованию. Запишите, как конкретное замечание влияет на задачу покупателя и кто выбрал дальнейший шаг.

Совпали / разошлись / неизвестно	Чья позиция и критерий	Выбранное действие / кто

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Итог для Ирины без ложного единогласия

Ирина, по итогам просмотра сохраняем рабочую комнату как ваш приоритет. По маршруту есть вопрос, который вы выбрали проверить первым. Замечание об отделке требует отдельных сведений. Общий отказ от объекта не фиксирую. Поправьте итог, если что-то понял иначе; затем согласуем, кто уточняет данные и когда обсудим результат.

Первое действие после чтения

Перед следующим групповым показом заполните роли и главную задачу. После осмотра отделите совпадения, различия и неизвестное. Проверьте, кому принадлежит выбранный следующий шаг.

Следующий согласованный контакт: _____

Кто получает нужные сведения: _____

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 →

Проверено 16.10.2026. PON описывает выявление участников и их интересов в многосторонних переговорах. Использован этот общий принцип; сценарий группового показа разработан самостоятельно.

Harvard PON: участники и интересы многосторонних переговоров

Реплики для сохранения рабочего разговора

Не исключайте полезное мнение и не передавайте управление автоматически. Сначала признайте услышанное, затем уточните позицию нужного участника.

Отдельный контакт не должен превращаться в скрытое противопоставление покупателя близким. Его содержание соответствует просьбе клиента и рабочей задаче.

Говорят одновременно

«Давайте завершим вопрос о комнате, чтобы я ничего не потерял. Затем отдельно обсудим состояние».

Близкий отвечает вместо клиента

«Вашу оценку записал. Ирина, хочу также понять, как это соотносится с вашей задачей».

Замечание звучит как окончательный отказ

«Что именно не подходит? Ирина, какой следующий шаг вы выбираете с учётом этого замечания?»

Клиент просит обсудить позже

«Хорошо. Сохраним вопросы по объекту и выберем удобный вам формат итогового разговора».

Проверка итоговой записи с помощником

Передавайте обезличенные роли и реплики. Не нужны семейные подробности, чтобы структурировать вопросы просмотра.

Исходная заметка	Ошибочный вывод	Точная запись
Мама критикует маршрут	Семья отказалась	Мнение мамы; ответ клиента уточнить
Брат говорит об отделке	Работы точно нужны	Замечание требует проверки
Клиент молчит	Согласен с близкими	Позиция пока не получена
Проверим маршрут	Квартира не подходит	Выбрано уточнение маршрута

Проверьте, не стала ли рекомендация родственника обязательным критерием без ответа покупателя. Хороший итог сохраняет различия, пока участники сами их не разрешили.

Задание нейросети

«Раздели участников, названные роли, наблюдения, мнения, неизвестное и явно выбранные действия. Не назначай главного по тону, не придумывай согласие группы, компетенцию или психологические характеристики».