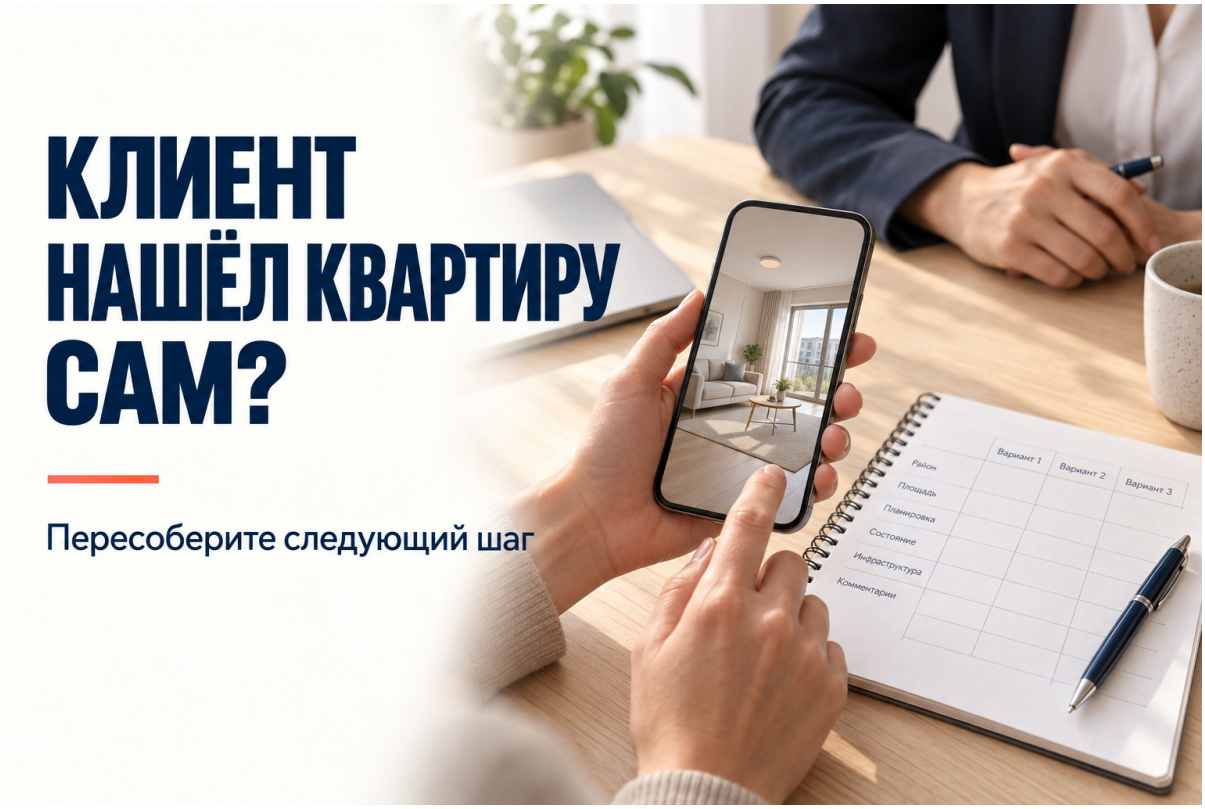
Объект найден: переход от подбора к сопровождению

Превратите присланную клиентом ссылку в понятный следующий этап. Проверьте находку, сохраните полезные результаты подбора и согласуйте оставшуюся помощь.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта найденного объекта, три режима прежнего подбора, учебный пример Риты, лист перехода и сценарии возвращения. Отдельный чек-лист помогает ничего не потерять между поиском и обсуждением покупки.

Авторская организация перехода между этапами. Учебный пример вымышлен. Вопросы оплаты и обязательств определяются конкретными договорённостями, этот материал их не устанавливает.

На каком этапе находится новая находка

Во время совместного подбора покупатель сам прислал подходящую квартиру. Новый объект требует оценки и выбора режима работы, а не автоматического продолжения прежних действий.

Состояние находки	Что уточнить	Ближайший результат
Только объявление	Что известно и откуда?	Список вопросов
Уже был просмотр	Что увидели и обсудили?	Факты и неизвестное
Обсуждали условия	Что именно подтвердили?	Статусы договорённостей

Что открыть перед переключением плана

- Ссылка и слова покупателя о том, что привлекло его в объекте.
- Действующая версия критериев и приоритетов, если она согласована.
- Сведения о состоявшихся контактах и источники полученных ответов.
- Текущая подборка, назначенные действия и их подтверждённый статус.
- Фактические условия выбранной услуги и вопросы к её изменению.
- Карта находки на странице 8 и лист переключения процесса на странице 9.

Находка, критерии и режим поиска

1. Уточните состояние находки

Поблагодарите за ссылку и спросите, что понравилось. Выясните, что уже было: просмотр объявления, контакт, встреча или обсуждение условий. Для слова «договорились» уточните конкретный предмет и ответ. Не начинайте со спора об авторстве объекта.

Готово: Известны факты общения и вопросы, которые ещё не закрыты.

Не делайте так: Считать понравившуюся фотографию подтверждением пригодности.

2. Сравните по действующим критериям

Используйте те же признаки, что для предыдущих вариантов. Неизвестные сведения отметьте вопросом. Если покупатель готов изменить приоритет, обсудите последствия и новую версию запроса. Не добавляйте искусственные недостатки чужой находке.

Готово: Есть сопоставление, а изменение критерия явно согласовано.

Не делайте так: Превращать отсутствие информации в доказанный минус.

3. Выберите режим прежнего поиска

Спросите, продолжаем ли активный подбор, сосредоточиваемся на находке или сохраняем конкретные альтернативы. Проверьте назначенные встречи и действия. Любое изменение их статуса согласуйте с участниками через выбранный порядок связи.

Готово: Понятно, какие действия продолжаются и что требует пересогласования.

Не делайте так: Удалять подборку или назначать новые показы по инерции.

Что меняется в текущем плане покупателя

Помощь, развилки и фиксация перехода

4. Определите нужную помощь

Составьте перечень открытых вопросов по найденной квартире. Предложите только реально оказываемую помощь с результатом по каждому пункту. Сверьте её с текущими условиями услуги. План, составленный агентом, не считайте поручением покупателя.

Готово: Предполагаемый и подтверждённый объём различаются.

Не делайте так: Автоматически обсуждать условия от имени клиента.

5. Подготовьте развилки после ответов

Для важного неизвестного условия обсудите возможный следующий шаг: уточнение, изменение критерия по выбору клиента или возвращение к альтернативам. Не обещайте подходящий ответ заранее. Если возвращаемся к старым вариантам, проверьте их актуальность.

Готово: Есть понятный порядок действий при разных ответах.

Не делайте так: Требовать отказаться от критерия ради сохранения объекта.

6. Зафиксируйте переключение

Отправьте резюме: объект, что уточняем, режим подбора, пересогласуемые встречи и дальнейшая помощь. Сохраните критерии и прошлые сравнения. В карточке каждого действия укажите статус, а неизвестное не превращайте в договорённость.

Готово: История сохранена, следующий этап соответствует выбору покупателя.

Не делайте так: Использовать прошлые усилия как давление на решение.

Какие поручения ещё не подтверждены

Учебный переход Риты к своей находке

Учебная покупательница Рита сама нашла квартиру в знакомом доме. Планировка нравится, условия освобождения и мебель ещё не выяснены. Все числа и события ниже служат только разбору процесса.

Элемент перехода	Выбор в примере	Статус	Что сделать
Новая квартира	Рассмотреть по критериям	Пока не выбрана к покупке	Получить недостающие сведения
Подборки	Временно не отправлять	Режим согласован	Отметить паузу
Один просмотр	Пересогласовать	Новое время не подтверждено	Уточнить у участников
Две альтернативы	Сохранить в истории	Актуальность не подтверждена	Проверить при возврате
Помощь агента	Вопросы и сбор ответов	Нужна сверка условий	Подтвердить состав

Новая находка меняет рабочий план, но не стирает прежние результаты. Покупка, новая услуга и перенос встречи имеют отдельные статусы. Их нельзя подтвердить одним сообщением «квартира нравится».

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Клиент ушёл со своим вариантом»	«Прислал объект; уточняем нужную помощь»
«Старая подборка больше не нужна»	«Сохранены критерии и причины выбора»
«Уже обо всём договорился»	«Уточняем конкретный предмет и подтверждения»

Вопросы для разных стадий находки

Ответ покупателя	Следующий вопрос	Зафиксировать
Только увидел ссылку	«Что привлекло, что известно?»	Впечатление и вопросы
Уже побывал внутри	«Что увидели и что сообщили?»	Источники сведений
Хочет только этот объект	«Что делаем с текущими действиями?»	Режим подбора
Хочет идти сам	«Как передаём результаты текущей работы?»	Порядок по договорённостям
Вариант не подошёл	«Какая причина и что выбираем дальше?»	Обновление задачи

Перед разговором о следующей помощи

1. Я оцениваю квартиру по критериям покупателя или защищаю авторство своих вариантов?
2. Все ли встречи и поручения пересогласованы, когда изменился режим поиска?
3. Клиент подтвердил помощь или я только предложил её в своём плане?

18 проверок перехода между этапами

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

Разобрать найденный объект

- [ ] **Принять информацию.** Нет спора об авторстве. Начните с задачи клиента.
- [ ] **Уточнить привлекательное.** Покупатель назвал причины. Не угадывайте по фото.
- [ ] **Установить стадию.** Контакт и условия различаются. Раскройте слово «договорились».
- [ ] **Назвать источники.** Факты имеют основание. Не объединяйте слух и проверку.
- [ ] **Сверить критерии.** Оценка одинакова для вариантов. Не придумывайте недостатки.
- [ ] **Согласовать изменения.** Приоритет изменил сам покупатель. Не менять запрос автоматически.

Переключить рабочий план

- [ ] **Выбрать режим.** Подбор, пауза или альтернативы. Не продолжайте по инерции.
- [ ] **Проверить встречи.** Статусы соответствуют решению. Пересогласуйте затронутое.
- [ ] **Сохранить историю.** Критерии и сравнения доступны. Не удаляйте прошлую работу.
- [ ] **Определить вопросы.** Неизвестное вынесено отдельно. Не считать объект готовым.
- [ ] **Уточнить помощь.** Результат каждого пункта понятен. Не обещайте всё подряд.
- [ ] **Сверить условия.** Новый объём обсуждён. Не решайте оплату предположением.

Подготовить продолжение

- [ ] **Проверить поручение.** Согласие отделено от плана. Не говорите за клиента без основания.
- [ ] **Обсудить развилки.** Есть шаг при неподходящем ответе. Не обещайте удобный исход.
- [ ] **Сохранить выбор клиента.** Критерий меняется осознанно. Не давите ради объекта.
- [ ] **Обновить альтернативы.** Актуальность проверяется при возврате. Не полагайтесь на старую ссылку.
- [ ] **Отправить резюме.** Режим и помощь названы. Не оставляйте разные ожидания.
- [ ] **Назначить следующий шаг.** Он подтверждён участниками. Отметьте неизвестное честно.

Карта найденного покупателем объекта

Отделите сведения объявления, слова участника и полученные результаты проверки. Неизвестное оставьте вопросом.

Код клиента: _____ Объект / дата: _____

Элемент находки	Что известно / источник	Что уточнить / кто
Объект и интерес		
Действующие критерии		
Контакт / просмотр		
Обсуждённые условия		
Открытые вопросы		

Режим текущего подбора: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что уточняем / кто / когда: _____

Лист переключения рабочего плана

Включите подборки, встречи, варианты для возврата и новую помощь. Сверьте объём услуги с фактическими условиями.

Текущее действие	Продолжить / пауза / пересогласовать	Ответственный и статус

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Чужая находка автоматически хуже. вернитесь к одинаковым критериям.

Понравилось означает выбрано. уточните стадию решения.

Старые встречи остались в плане. пересогласуйте затронутые действия.

План агента считается поручением. получите фактическое подтверждение.

Альтернатива считается доступной. проверьте актуальность при возврате.

Согласуйте следующий шаг

Резюме перехода к найденной квартире

Рита, рассматриваем присланную вами квартиру. Уточняем условия освобождения и мебель. Новые подборки пока не отправляем; по намеченному просмотру отдельно согласуем перенос. Альтернативы сохраняем для возврата с проверкой актуальности. Дальнейшую помощь и её условия подтверждаем по согласованному перечню.

Первое действие после чтения

Возьмите последнюю ссылку, которую прислал покупатель сам. Заполните карту находки и лист переключения. Проверьте, не осталось ли в плане действий, которые больше не соответствуют его выбору.

Следующий контакт: _____

Помощь подтверждена: _____ Открыто: _____

Другие материалы Нейросистемы →

При смене задачи теряются договорённости?

В диагностической карте опишите, как сохраняете критерии, историю выбора и следующие действия. Проверьте, где план перестаёт соответствовать запросу покупателя.

Проверить ведение покупателя →

Проверено 16.10.2026. Подготовительный перечень PON включает цели, критерии, альтернативы и полномочия. Карта перехода, режимы подбора и сценарии разработаны специально для этого комплекта.

Program on Negotiation: цели, критерии, альтернативы и полномочия

Три режима после находки

Режим выбирается вместе с покупателем. Он управляет активностью, но сам по себе не определяет изменение договорных обязательств.

Режим	Что продолжаем	Что отдельно проверить
Активный поиск	Согласованный подбор	Как новый объект входит в сравнение
Фокус на находке	Уточнение её условий	Что делаем с прежними встречами
Сохранённые альтернативы	Историю сравнения	Актуальность перед возвращением

Пауза в отправке подборок не подтверждает покупку. Сохранение альтернатив не означает их доступности. Внутренние статусы должны отражать именно эти различия.

Реплика для выбора

«Пока уточняем этот объект, новые варианты отправлять или сосредоточимся на нём? Какие назначенные действия нужно изменить?»

Реплика для возврата

«Этот вариант не подошёл по названному условию. Прежние критерии остаются? Тогда проверю актуальность сохранённых альтернатив, прежде чем к ним возвращаться».

Подготовка разговора о дальнейшей помощи

Начните с признания факта самостоятельной находки и только затем обсуждайте оставшиеся задачи. Не спорьте о том, чей вариант заслуживает внимания.

Для разбора с нейросетью используйте обезличенную историю: «Выдели прежние действия, новые вопросы и неподтверждённые поручения. Не решай вопрос оплаты и не добавляй условия от имени покупателя». Результат сверьте с исходными записями.

Если помощь нужна

«Объект вы нашли сами. Какие вопросы хотите решить с моей помощью? По каждому предложу конкретное действие и результат, затем сверим условия».

Если хочет продолжить сам

«Понял. Уточним, как завершаем текущие действия и передаём результаты в соответствии с договорённостями. Не будем оставлять встречи в неопределённом статусе».

Если уже говорит с продавцом

«Что именно обсуждали и какие пункты подтверждены? Прежде чем подключаться, уточним мою роль и какую информацию вы поручаете передать».

Если возник спор об оплате

«Сначала сверим действующие условия и факты выполненной работы. Вопрос расчётов обсудим отдельно по документам, не будем решать его авторством ссылки».