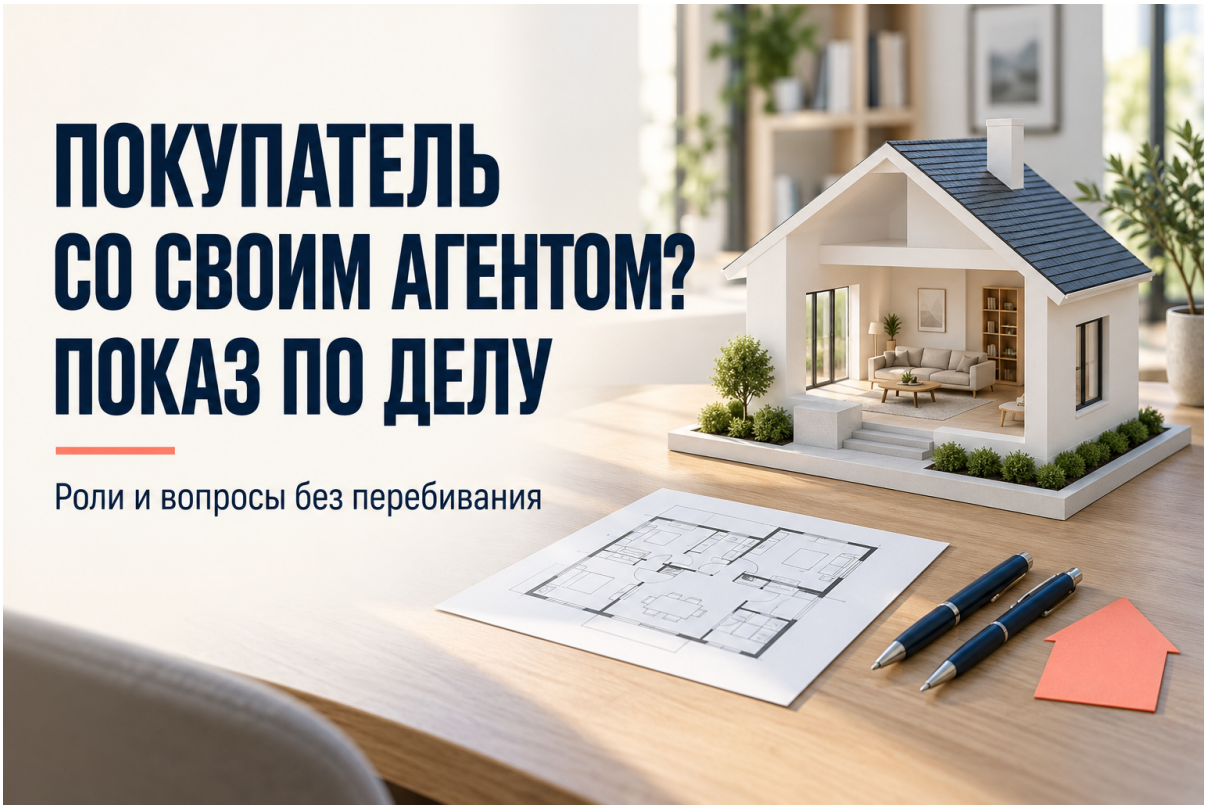
Показ с агентом покупателя

Распределите роли на совместном осмотре, дайте покупателю проверить свой сценарий и завершите встречу точной записью следующего действия.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пример Антона с коляской, план получасового просмотра, маршрут вопросов, две рабочие формы и 18 проверок без борьбы за разговор.

Коммуникация на показе. Не техническое заключение о доступности объекта, не подтверждение его юридической проверки и не договор между агентами.

Роли помогают услышать покупателя

Покупатель приходит со своим агентом, а показ проводит представитель продавца. Нужно совместить осмотр, вопросы и понятный итог.

Участник	Задача	Что не решает за другого
Антон	Проверяет свой маршрут	Не обязан покупать после показа
Марина	Помогает покупателю уточнять	Не назначает его личное удобство
Ирина	Проводит показ и уточняет факты	Не обещает непроверенное

Подготовка совместного осмотра

- Участники, роли и согласованный доступ.
- Главный сценарий покупателя.
- Фактическое окно осмотра.
- Сведения об объекте с источниками.
- Вопросы, требующие дополнительной проверки.
- Канал и ответственные за следующий шаг.

Приоритет, время и маршрут

1. Дайте покупателю назвать приоритет

Спросите, что ему важно проверить сегодня. Агент может дополнить запрос, не заменяя ответ человека.

Готово: Маршрут с коляской назван самим Антоном.

Не делайте так: Провести презентацию, не услышав клиента.

2. Распределите ответы и время

Уточните роли, реальное окно доступа и порядок: осмотр, вопросы, итог. Документальные темы выделите для нужной проверки.

Готово: Участники понимают, кто отвечает по известным фактам.

Не делайте так: Скрыть существенный вопрос под предлогом нехватки времени.

3. Пройдите важный клиенту сценарий

Осмотрите маршрут и нужные помещения. Отмечайте, что увидели и что ещё требует фактической проверки.

Готово: Один размер не стал выводом обо всём проходе.

Не делайте так: Сказать «всем хватает» вместо проверки.

Что остаётся за пределами одного наблюдения

Ответы, открытые пункты и общий итог

4. Сохраняйте очередь и источник ответа

Дайте вопросу прозвучать полностью. Разделите замер, слова владельца и предположение по фотографии.

Готово: 70 сантиметров относятся к конкретному проёму.

Не делайте так: Перебивать клиента спором специалистов.

5. Соберите открытые пункты

Назовите недостающее, ответственного и возможное действие. Повторный доступ согласовывайте отдельно.

Готово: Маршрут и манёвр остаются непроверенными.

Не делайте так: Объявить непроверенное готовым к концу окна.

6. Сверьте итог и дальнейшую связь

Попросите покупателя назвать главный оставшийся вопрос. Согласуйте, кто передаёт сведения и как продолжается работа.

Готово: Нет выдуманного решения о покупке или назначенного повторного визита.

Не делайте так: Закончить борьбой за прямой контакт.

Какой вопрос определяет продолжение

70 см и 67 см не отвечают за весь путь

Антон пришёл с Мариной, показ проводит Ирина. По данным Антона коляска имеет ширину 67 см. Ирина раньше измерила световой проём двери лифта как 70 см. Проверки с конкретной коляской не было.

Пункт	Известно	Ограничение	Следующий вопрос
Коляска	67 см по данным Антона	Нужно уточнить фактический габарит	В каком состоянии измеряли?
Проём лифта	70 см, замер Ирины	Одна точка маршрута	Как и где измерили?
Разница	70 минус 67 = 3 см	Не вывод об удобстве	Как проходит манёвр?
Весь путь	Ещё не проверен	Есть другие участки	Что нужно осмотреть?
Повторная проверка	Можно обсуждать	Доступ и участие не назначены	Согласовать возможность

Три сантиметра являются разницей двух заявленных размеров. Она не подтверждает прохождение всего пути, манёвр в кабине и удобство использования. Вывод о соответствии потребности пока открыт.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Коляска точно пройдёт, запас есть	Есть два размера, весь маршрут ещё не проверен
Ваш агент всё за вас спросит	Антон, что вам важно проверить лично?
Показ закончили, значит всё посмотрели	Назовём отдельно то, что осталось непроверенным

Верните разговор к конкретному вопросу

Ситуация на показе	Что сказать	Что зафиксировать
Два агента говорят одновременно	Сначала дослушаем вопрос покупателя	Очередь ответа по теме
Неясен источник цифры	Это замер или сведения со слов?	Источник и точку измерения
Вопрос требует документа	Зафиксируем предмет проверки и ответственного	Не готовый правовой вывод
Время заканчивается	Что проверяем сейчас, что переносим?	Открытый пункт
Нужен повторный визит	Уточним возможность и состав участников	Запрос, не назначение

Три вопроса после осмотра

1. Какой сценарий покупателя мы проверяем?
2. Что действительно наблюдали и откуда взяли число?
3. Какой следующий шаг согласован?

18 проверок показа с агентом покупателя

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

Начало и роли

- [ ] **Покупатель назвал приоритет.** Не только пересказ агента. Дайте ему слово.
- [ ] **Роли ясны.** Известно, кто отвечает за доступ и факты. Представьтесь по задаче.
- [ ] **Окно доступа реально.** Нет выдуманного дефицита. Уточните время.
- [ ] **Порядок осмотра согласован.** Есть место важному сценарию. Выберите маршрут.
- [ ] **Существенное не скрыто.** «Потом» не маскирует известный вопрос. Сообщите вовремя.
- [ ] **Лишние личные сведения не раскрыты.** Объём относится к показу. Оставьте необходимое.

Наблюдения и ответы

- [ ] **Вопрос дослушан.** Нет борьбы за реплику. Восстановите очередь.
- [ ] **Источник цифры назван.** Замер не смешан со словами. Пометьте основание.
- [ ] **Точка замера понятна.** Проём не весь маршрут. Уточните объём.
- [ ] **Наблюдение не усилено.** Один тест не все свойства. Сохраните ограничение.
- [ ] **Удобство не решено за клиента.** Его оценка услышана. Спросите мнение.
- [ ] **Неточность проверена по существу.** Не защищается ради авторитета. Сверьте и исправьте.

Открытое и продолжение

- [ ] **Непроверенное названо.** Конец времени не конец проверки. Составьте список.
- [ ] **Перенос темы согласован.** Не одностороннее решение. Уточните приоритет.
- [ ] **Повторный визит имеет статус.** Не назначен без доступа. Запросите окно.
- [ ] **Итог общий по смыслу.** Не две разные версии. Сверьте запись.
- [ ] **Прямой контакт имеет цель и согласование.** Нет тайного обещания. Обсудите порядок.
- [ ] **Нет решения о покупке из факта посещения.** Интерес не сделка. Запишите следующий вопрос.

Маршрут вопросов и источников

Это лист вопросов, а не техническое заключение. Не переносите вывод по одной точке на весь маршрут.

Покупатель / объект / дата: _____

Участок / вопрос	Наблюдение и источник	Что ещё проверить
Вход и подход		
Лифт / проход		
Квартира / сценарий		
Документы / условия		
Итог покупателя		

Главный критерий клиента: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и предмет обратной связи: _____

Ответственные за открытые проверки

Запрос повторного осмотра ещё не означает доступ и готовность покупателя участвовать. Подтвердите обе стороны.

Открытый пункт	Кто и что делает	Подтверждение / следующий контакт
Дополнительный замер		
Ответ владельца		
Документ		
Повторный доступ		
Общий итог		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Покупатель стал зрителем спора агентов. верните его вопрос в центр.

Один размер доказывает весь проход. отметьте предел проверки.

Слова владельца названы личным наблюдением. верните источник.

Из-за времени непроверенное отмечено готовым. сохраните открытый пункт.

После показа тайно обещают клиенту другие условия. согласуйте прозрачный рабочий порядок.

Согласуйте следующий шаг

Точный итог без преждевременного вывода

По показу: проём лифта ранее измерен Ириной как 70 см, ширина коляски Антона 67 см по его данным. Весь маршрут и манёвр не проверены. Марина уточнит интерес к повторной проверке, Ирина возможность доступа. Решения о покупке и назначенного визита пока нет.

Первое действие после чтения

Подготовьте один совместный показ по приоритету клиента и карте источников. Диагностическая карта поможет проверить, какие вопросы после просмотров остаются без ответственного и продолжения.

Кто отвечает по следующему вопросу: _____

Что требует отдельного доступа: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Показы заканчиваются впечатлением, а не следующим шагом?

Проверьте, какие вопросы клиента получили подтверждение и кто закрывает оставшиеся.

Разобрать процесс показов →

Проверено 16.10.2026. Профессиональный ориентир: сотрудничество членов ГРМ в интересах клиента, пункт 4.2. Сценарий показа и все числа далее учебные.

НП «Гильдия риэлторов Москвы»: Кодекс этики, раздел 4, утверждён 18.04.2019

Получасовой показ без ложного запаса времени

Учебное окно Ирины составляет 30 минут. Реальный порядок выбирают по объекту, доступу и задаче покупателя.

Часть	Минуты	Задача
Начало	3	Приоритет, роли и порядок
Маршрут и помещения	15	Проверить важный сценарий
Вопросы	7	Разделить известное и открытое
Итог	5	Ответственные и следующий шаг

3 + 15 + 7 + 5 = 30 минут. Запаса в этом плане нет. Если маршрут требует больше времени, пересогласуйте приоритеты, а не ускоряйте клиента в важной для него проверке.

Не говорите, что всё осмотрено, если часть вопросов перенесли. Запишите их и определите, какое действие нужно: документ, замер, ответ владельца или отдельный доступ.

Повторное посещение обсуждается отдельно. В карточке сначала появляется запрос, затем подтверждённые возможность доступа и готовность нужных участников.

Реплики для совместного осмотра

Примеры помогают вернуть разговор к вопросу покупателя, сохраняя рабочее взаимодействие специалистов.

Начало: «Антон, что вам важно проверить сегодня? Марина дополнит вопросы со своей стороны, я покажу объект и отвечу по известным данным. То, что требует уточнения, запишем отдельно».

При перебивании: «Давайте сначала дослушаем вопрос Антона о маршруте. Затем уточним, что измерено, и решим, какой проверки ещё не хватает». Не назначайте правого по статусу специалиста.

При разнице данных: «У меня записано 70 см для светового проёма. Сверим точку и способ измерения. Это пока не ответ о всём пути с коляской».

При завершении: «Что удалось оценить и какой вопрос остаётся главным? Определим, кто уточняет его и как передаст ответ». Не подменяйте итог требованием немедленного предложения цены.

Промпт: «Из обезличенных заметок выдели критерии покупателя, наблюдения, сведения со слов и открытое. Назови действия агентов. Не делай технического вывода, не добавляй согласия на визит и покупку». Сверьте запись с реальным показом.