Портрет продавца: факты из обращений, две модели задач и сообщения для проверки

Две модели продавца, реестр оснований и готовые сообщения для проверки. Свяжите рекламу с конкретной работой риелтора.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Для чего нужен портрет продавца

Учебный статус
Шесть случаев и две модели полностью вымышлены. Они не описывают клиентов сайта и не показывают доли рынка. Цель упражнения: подготовить два понятных сообщения о реально оказываемой помощи продавцу.

Решение	Что изменит портрет
Тема статьи	Какую задачу объяснять
Первая встреча	Какой результат обсуждать
Страница услуги	Какой состав работы показывать
Доказательство	Какой пример инструмента подготовить

Моя цель	Какое решение приму после заполнения

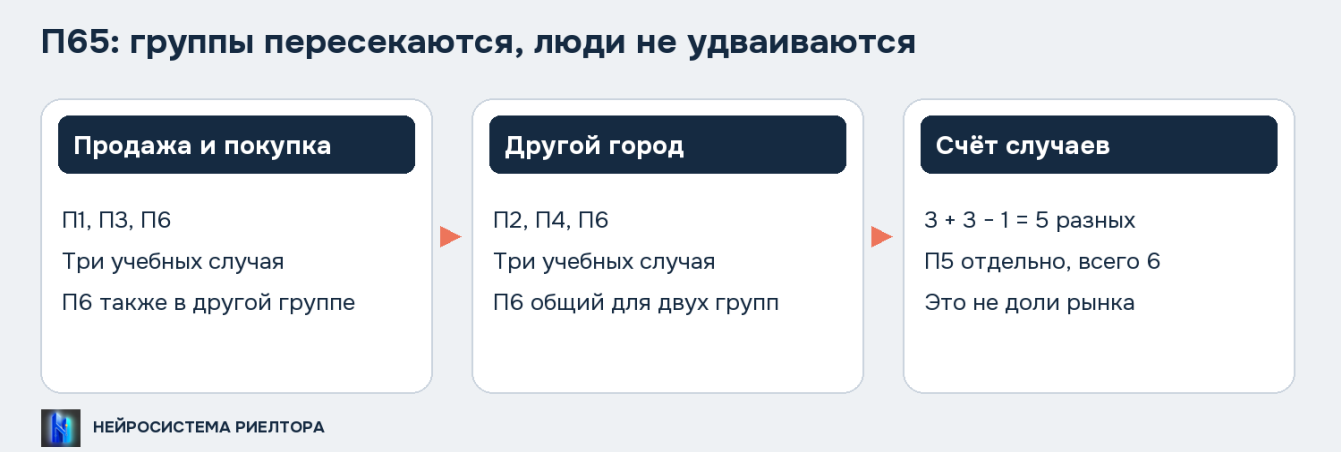
2. Шесть исходных записей П65

Код	Учебная ситуация
П1	Продажа с дальнейшей покупкой, непонятен порядок
П2	Другой город, трудно обеспечить доступ
П3	Продажа и покупка, вопрос временного проживания
П4	Другой город, нужна видимость результатов показов
П5	Узнаёт цену, решение продавать не принято
П6	Другой город и следующая покупка одновременно

Мой обезличенный случай	Слова / наблюдение / дата

Не копируйте сюда телефоны, точные адреса и переписку целиком.

3. Не складывайте группы как людей



Пересекающаяся задача не создаёт второго клиента.

Группа	Случаи	Число
Продажа и покупка	П1, П3, П6	3
Владелец в другом городе	П2, П4, П6	3
Общее пересечение	П6	1
В объединении	П1, П2, П3, П4, П6	5
Отдельный предварительный интерес	П5	1

Не статистика рынка
3 + 3 − 1 = 5 разных случаев в двух группах. Вместе с П5 всего 6 учебных случаев. По ним нельзя оценивать рынок или спрос.

4. Карточка А: продажа и следующая покупка

Поле	Заполненная модель
Ситуация	Продажа связана со следующим жильём
Задача	Понять последовательность и условия перехода
Препятствие	Неясно, когда освобождать квартиру
Первый результат	Карта этапов, зависимостей и открытых вопросов
Доказательство	Заполненный учебный пример карты
Граница	Нет гарантии совпадения сроков и цены
Основания	П1, П3, П6 в учебной модели

Что проверить у реального клиента	Источник / ответ

5. Карточка Б: собственник в другом городе

Поле	Заполненная модель
Ситуация	Нет возможности постоянно быть на объекте
Задача	Организовать доступ, обратную связь и решения
Препятствие	Неудобны поездки, плохо видна работа
Первый результат	Порядок связи, доступа и отчётности
Доказательство	Образец сообщения после показа
Граница	Участие и полномочия обсуждаются отдельно
Основания	П2, П4, П6 в учебной модели

Что проверить у реального клиента	Источник / ответ

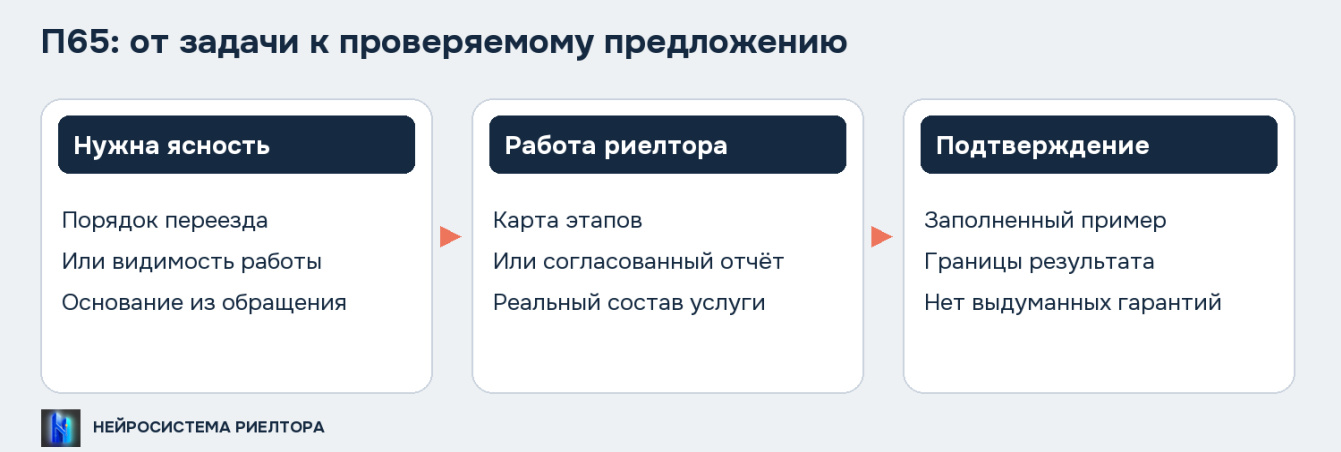
6. Факт, вывод и неизвестное

Уровень	Пример
Исходное сообщение	Не могу приезжать на каждый показ
Интерпретация агента	Может быть важен контроль удалённого процесса
Проверочный вопрос	Какие сведения после показа помогут принимать решение?
Неизвестное	Удобный формат и реальный порядок доступа

Не дополнять характером
Из отсутствия в городе не следуют недоверчивость, возраст, готовность снизить цену или низкие цифровые навыки.

Моё основание	Вывод / что ещё проверить

7. Потребность, работа, подтверждение



Сначала действительная работа, затем обещание в сообщении.

Потребность	Действие агента	Подтверждение
Понять переход к покупке	Разобрать этапы и зависимости	Пример карты
Видеть работу на расстоянии	Согласовать отчёт и связь	Образец отчёта

Моя потребность	Действие / доступное подтверждение

Если инструмента пока нет, сначала подготовьте его. Не заменяйте подтверждение выдуманной статистикой.

8. Два сообщения для проверки

Сообщение А
Планируете продать квартиру и купить другую? На первой встрече разложим последовательность действий, сроки освобождения и вопросы, без которых нельзя уверенно двигаться дальше.

Сообщение Б
Продаёте квартиру в другом городе? Разберём, кто обеспечивает доступ, какие решения принимаете вы и как будете получать сведения о показах.

Используйте только в объёме своей реальной услуги. Первое не обещает совпадения сроков, второе не обещает продажу без участия владельца.

Мой текст	Чем подтвержу обещанное

9. Проверка понимания предложения

Вопрос	Что фиксировать
Какую помощь ожидаете?	Пересказ содержания услуги
Что непонятно?	Неясные слова и границы
Какое условие важно?	Факт, который меняет маршрут
Что ожидаете после встречи?	Совпадение с реальным результатом

Пример неверного ожидания
Если сообщение Б понято как продажа совсем без участия, уточните содержание. Ответ на черновик не является заявкой или доказательством эффективности рекламы.

Мой текст / версия	Ожидание / изменение / источник

10. Портрет для своей практики

Поле	Мои данные
Цель применения	
Ситуация и задача	
Основания и даты	
Наблюдаемое препятствие	
Результат моей услуги	
Доказательство и границы	

Гипотеза / неизвестное	Как проверить / ответственный

Сохраняйте противоречащие данные. Пересматривайте модель, когда новые сведения меняют задачу. Не заполняйте пробелы выдумкой нейросети.

Источники и проверка

GOV.UK Service Manual: User research in discovery