После «Я подумаю»: дерево вопросов и варианты следующего шага

Поймите, какой вопрос остался у клиента, предложите помощь по нему и зафиксируйте следующий шаг только после согласования.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненный диалог, шесть шагов, восемнадцать проверок, четыре направления уточнения, реплики и рабочие листы для разбора своей переписки.

Авторская схема разговора. Примеры вымышленные; это не психологическая диагностика и не обещание роста продаж. Прямой отказ и просьбу не связываться нужно уважать. Неизвестную причину нельзя заменять догадкой.

ЛИЧНЫЙ СЦЕНАРИЙ

Одна пауза после показа

Клиент сказал «Я подумаю», но причина и дальнейшие действия пока неясны. Не применять как попытку обойти прямой отказ от общения.

Поле	Вымышленный пример	Ваш разговор
Ситуация	После показа квартиры	
Слова клиента	Я подумаю	
Пока неизвестно	Какой вопрос остался	
Уточнённая тема	Дорога к работе	
Нужный результат	Сравнить два маршрута	
Контакт	Только после согласования	

Что вспомнить до ответа

• Обезличенный диалог и точные слова клиента.

• Ранее названные обязательные условия покупки.

• Список уже данных обещаний и их исполнения.

• Один инструмент под конкретный вопрос: таблица, план или проверка.

• Место для записи согласия, срока и ответственного.

Контекст, разрешение, вопрос

1. Восстановите контекст

Прочитайте последние сообщения и условия клиента. Отметьте, какие обещания вы уже дали и что выполнили. Если не отправлен обещанный план, сначала устраните это. Не добавляйте человеку мотив «дорого» или «не доверяет», которого он не называл.

Готово: Факты, обещания и предположения разделены.

Не делайте так: Начать новый скрипт, забыв собственную невыполненную задачу.

2. Попросите разрешение уточнить

Признайте право на паузу и задайте один открытый вопрос: что осталось обдумать? Дайте время ответить. Если человек не хочет обсуждать, не продолжайте список догадок. Прямой отказ от общения не является приглашением попробовать другую формулировку.

Готово: Получен ответ либо честно записано, что причина неизвестна.

Не делайте так: Самому ответить за клиента или спорить с первым объяснением.

3. Найдите проверяемый вопрос

По словам клиента определите направление: данные, сравнение, совместное обсуждение или пауза. Уточните, какой конкретный результат поможет. Вместо «район не нравится» запишите, например, проверку дороги к работе в нужное время. Если вопросов несколько, начните с главного для человека.

Готово: Понятно, что можно выяснить или подготовить, не придумывая скрытые мотивы.

Не делайте так: Давать скидку или новые объекты до понимания вопроса.

Что человек сказал, а что я додумал?

Полезное действие без дожима

4. Предложите один полезный инструмент

Выберите материал по задаче: сравнение, ответ по документу, маршрут или резюме для участников покупки. Объясните, что в нём будет и какие ограничения останутся. Не обещайте время поездки по одному случайному снимку карты и не заваливайте человека файлами.

Готово: Предложенный результат связан с названным вопросом.

Не делайте так: Отправлять общий гайд вместо нужного уточнения.

5. Согласуйте продолжение

Уточните действие, канал, срок и нужен ли ответный разговор. До ответа статус — «предложено», после явного согласования — «согласовано». Разрешение прислать файл не равно разрешению звонить каждый день. Если клиент оставляет инициативу себе, так и запишите.

Готово: Обе стороны одинаково понимают следующий шаг либо паузу.

Не делайте так: Назначить звонок без согласия, чтобы карточка не осталась пустой.

6. Выполните и обновите запись

Отправьте обещанное в согласованных пределах, проверьте доступность. В карточке сохраните слова, уточнённый вопрос, результат, согласие, срок и ответственного. Отделите отправку от обсуждения и решения. При отсутствии ответа не запускайте несогласованную серию сообщений.

Готово: Запись отражает факты и помогает следующему контакту без давления.

Не делайте так: Посчитать отправленный файл показом, сделкой или подтверждённым интересом.

Какой следующий шаг действительно согласован?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

Разговор о дороге к работе

Вымышленный диалог. Время поездки ещё не проверено. Согласие отправить сравнение и согласие на звонок — разные вопросы.

Этап	Клиент / факт	Ответ агента	Статус
Пауза	Я подумаю	Можно уточнить, что осталось?	Причина неизвестна
Уточнение	Не хочется долго ехать	Какие точки и время сравним?	Вопрос о дороге
Предложение	Данные маршрута названы	Отправить сравнение завтра до 17:00?	Шаг предложен
Ответ	Да, таблицу пришлите. Напишу сам	Хорошо, звонок не назначаю	Отправка согласована
Выполнение	Таблица подготовлена	Отправлена как договорились	Отправлено; решение неизвестно

Полезный итог — согласованная отправка конкретного сравнения. Встреча и сделка не назначены; обещание клиента написать самому не даёт основания для серии звонков.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Наверное, вам дорого	Какой вопрос остался после показа?
Завтра заберут, решайтесь	Укажу только подтверждённые условия и ограничения
Дожать в пятницу	Сравнение согласовано; звонок не назначен

Четыре направления уточнения

Названный вопрос	Что уточнить	Полезный результат
Не хватает данных	Какой факт нужен?	Проверенный ответ
Есть другие варианты	Какие условия сравнить?	Единая таблица
Обсуждает с участником	Какая информация нужна?	Короткое общее резюме
Сейчас не готов	Нужен ли контакт дальше?	Согласованная пауза

Пять вопросов к своей работе

1. Какой вопрос назван прямо?
2. Что пока является моей догадкой?
3. Какой результат поможет именно с этим вопросом?
4. Что согласовано, а что только предложено?
5. Нужно ли человеку дальнейшее общение?

Один вопрос

Можно уточнить, что осталось обдумать, чтобы я не присылал лишнее?

Выбор действия

Могу собрать сравнение по вашим условиям. Вам сейчас это поможет?

Уваженная пауза

Понял, оставляю инициативу вам. Если появится вопрос по материалу, напишите.

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок разговора после паузы

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

Контекст и причина

- [ ] **Прочитать историю.** Предыдущие условия учтены. Если нет: вернуться к переписке.
- [ ] **Проверить обещания.** Своё выполнено. Если нет: сначала исполнить.
- [ ] **Записать слова.** Нет домысла о причине. Если нет: убрать оценку.
- [ ] **Признать паузу.** Есть право не решать сейчас. Если нет: снять давление.
- [ ] **Задать один вопрос.** Есть возможность не отвечать. Если нет: сократить список.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Причина не придумана. Если нет: оставить статус честным.

Помощь по задаче

- [ ] **Выделить главный вопрос.** Он назван клиентом. Если нет: уточнить приоритет.
- [ ] **Сделать вопрос проверяемым.** Есть нужный факт или условие. Если нет: конкретизировать.
- [ ] **Учесть участников.** Никого не предлагают обойти. Если нет: подготовить общее резюме.
- [ ] **Выбрать материал.** Он закрывает этот пробел. Если нет: убрать лишние файлы.
- [ ] **Проверить обещания результата.** Нет ложной гарантии. Если нет: подписать ограничения.
- [ ] **Не выдумывать срочность.** Условия подтверждены. Если нет: удалить давление.

Согласование и исполнение

- [ ] **Согласовать действие.** Предложение получило ответ. Если нет: не ставить «согласовано».
- [ ] **Уточнить канал и срок.** Договорённость понятна. Если нет: задать короткий вопрос.
- [ ] **Проверить разрешение на звонок.** Не взято из согласия на файл. Если нет: разделить действия.
- [ ] **Выполнить обещанное.** Материал доступен. Если нет: исправить доступ.
- [ ] **Записать факты.** Есть вопрос и ответственный. Если нет: обновить карточку.
- [ ] **Уважить отказ или паузу.** Нет несогласованной серии. Если нет: остановить напоминания.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Разбор одной переписки

Отделяйте прямую реплику от вашей интерпретации. Неизвестный мотив оставляйте неизвестным. Для согласованного действия укажите срок и ответственного.

Разговор / дата: _____ Агент: _____

Слова клиента	Вопрос / неизвестное	Полезный результат	Согласие / следующий шаг

Согласовано: _____ Осталось неизвестным: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующее действие и условие контакта: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Журнал обещаний и исполнения

Предложено, согласовано и выполнено — разные состояния. Не записывайте отправку материала как назначенный показ или принятую покупку.

Обещание	Кому / когда	Что выполнено	Факт следующего ответа

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Причина придумана агентом. Вернитесь к прямым словам.

Скидка предложена без вопроса. Сначала выясните задачу.

Участника решения предлагают обойти. Согласуйте общий формат информации.

Отправка файла стала поводом звонить. Проверьте согласие на контакт.

Отказ назван возражением для дожима. Завершите общение в согласованных границах.

Согласуйте следующий шаг

Промпт для обезличенного разбора

Разбери обезличенный диалог: [...]. Выдели прямо названный вопрос, мои догадки, данные обещания и их исполнение. Укажи, что предложено и что согласовано. Предложи один короткий вопрос без давления. Не добавляй скидки, дефицит, сроки и факты, которых нет. Если человек отказался, не ищи способ обойти его ответ.

Первое действие после чтения

Откройте одну переписку после показа. Выпишите точные слова клиента, затем отдельно свою версию причины. Если подтверждения нет, замените догадку одним уважительным вопросом в пределах согласованного общения.

Ответственный за обещанный результат: _____

Контакт согласован: _____ Срок / инициатива: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Паузы после показов теряются?

Пройдите диагностическую карту Нейросистемы для риелторов. Проверьте, как уточняете задачи клиентов, подбираете полезные материалы и фиксируете согласованное продолжение.

Проверить путь после показа →

Авторская практическая схема, подготовлена 16.09.2026. Диалог учебный, не реальный кейс. Материал не заявляет гарантированную конверсию и не основан на диагностике личности клиента.