Что мешает клиенту на самом деле?

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Подготовка разговора

- [ ] **Решение названо.** Известно, зачем нужны ответы. Не собирайте боли вообще.
- [ ] **Ситуация ограничена.** Определены задача и этап. Не смешивайте разные потребности.
- [ ] **Опыт подходит.** Участник сталкивался с нужной задачей. Не спрашивайте только знакомых.
- [ ] **Отказы не исключены.** Разные исходы доступны для изучения. Не выбирайте лишь довольных.
- [ ] **Формат понятен.** Цель и длительность согласованы. Не маскируйте продажу.
- [ ] **Фиксация согласована.** Запись и использование понятны. Не публикуйте личные подробности.

Конкретный эпизод

- [ ] **Есть прошлый случай.** Указаны обстоятельства попытки. Не обсуждайте только будущее.
- [ ] **Вопрос нейтрален.** Он не содержит готовую причину. Не добивайтесь согласия.
- [ ] **Действия восстановлены.** Понятна последовательность. Не ограничивайтесь «сложно».
- [ ] **Последствие названо.** Известно, что изменилось из-за препятствия. Не преувеличивайте ущерб.
- [ ] **Альтернатива выяснена.** Понятно, как человек справлялся. Не обесценивайте его способ.
- [ ] **Неясность уточнена.** Вывод не строится на догадке. Не подменяйте ответ своей версией.

Вывод и применение

- [ ] **Цитата точна.** Пересказ обозначен отдельно. Не улучшайте слова клиента.
- [ ] **Гипотеза отделена.** Указано основание и неизвестное. Не выдавайте объяснение за факт.
- [ ] **Противоречия сохранены.** Иные ситуации не потерялись. Не отбирайте удобные ответы.
- [ ] **Масштаб честный.** Выборка не названа всем рынком. Не обещайте статистику спроса.
- [ ] **Прототип связан.** Он отвечает конкретному затруднению. Не создавайте PDF ради количества.
- [ ] **Проверка запланирована.** Есть критерий полезного действия. Не считайте комплимент заказом.

Запишите факты и следующий шаг

Отмечайте, что наблюдалось лично, а что известно из рассказа. Пересказ и дословная цитата имеют разные обозначения. Не добавляйте сведения ради красивого вывода.

Ситуация: _____ Дата: _____

Участник / ситуация / фрагмент	Действие / последствие / альтернатива	Гипотеза / неизвестное / уточнение

Наводящий вопрос. Нужная причина уже содержится в формулировке.

Продажа вместо исследования. Ответ участника прерывается презентацией.

Пересказ назван цитатой. Слова изменены без отметки.

Догадка стала фактом. У вывода нет опоры на эпизод.

Выборка названа рынком. Небольшое число бесед превращено в общую статистику.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Реклама не совпадает с реальной задачей клиента?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать потребности аудитории, предложение, полезный материал, обращения и их дальнейшую обработку.

Проверить связь предложения и задачи →

Как услышать действия и ограничения клиента, сохранив различие между его рассказом, вашей гипотезой и доказанным спросом. Подготовлено 2026-10-14.