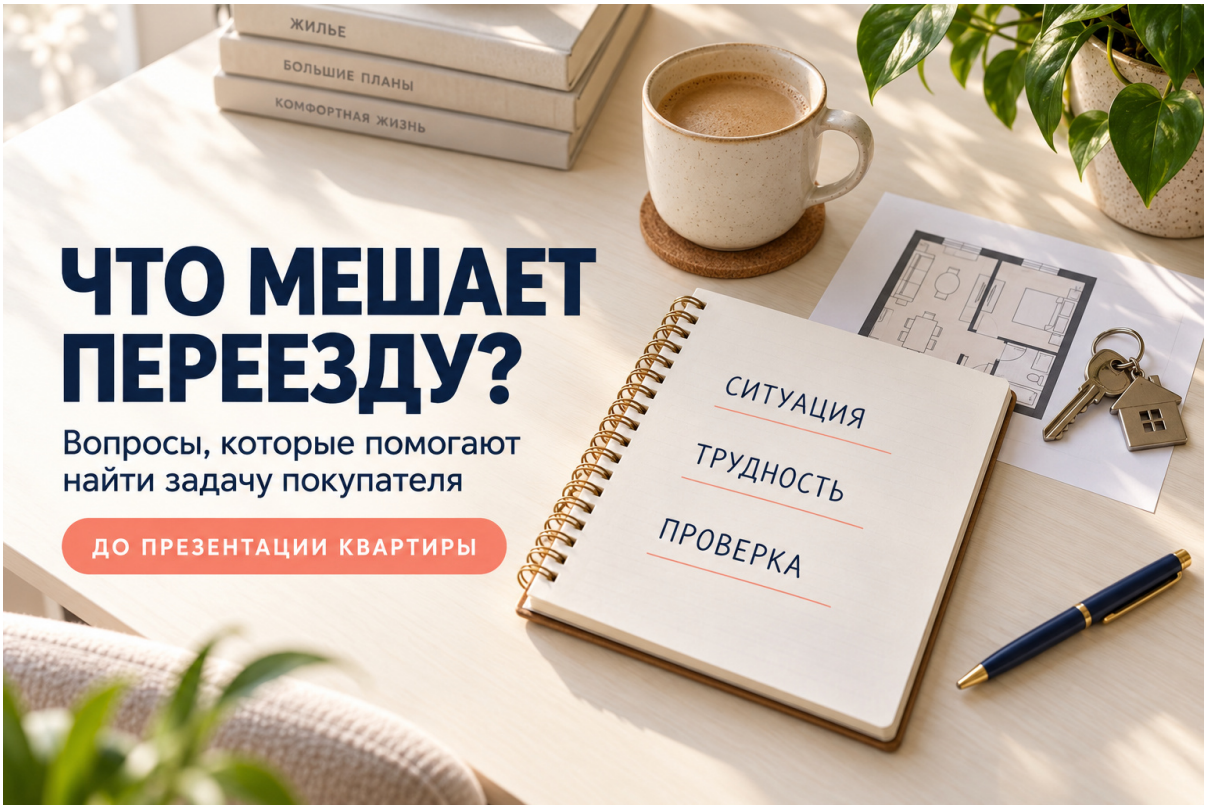
Что мешает переезду: карта проблем покупателя

Переведите «хочется побольше» или «поиск затянулся» в конкретное затруднение и проверяемый следующий шаг без навязанной боли.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Четыре жизненных сценария, заполненная карта двух рабочих мест, банк нейтральных реплик, проверка объекта и отдельный чек-лист.

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Примеры учебные. Карта разговора не подтверждает техническое состояние, возможность перепланировки или гарантированный жизненный результат переезда.

Пожелание ещё не объясняет задачу

Пожелание звучит понятно, но покупатель отвергает подходящие по формальным параметрам квартиры или не видит пользы в презентации.

Общие слова	Конкретная трудность	Что проверять
Нужно побольше	Одновременные рабочие звонки	Два разделяемых места
Неудобно добираться	Сложный участок маршрута	Нужный путь
Поиск затянулся	Трудно сравнить варианты	Общие критерии сравнения

Что нужно для полезного проблемного вопроса

- Дословная фраза клиента о желаемом изменении.
- Нейтральный вопрос об одной конкретной ситуации.
- Пример затруднения без лишних личных подробностей.
- Подтверждение, что именно это важно человеку.
- Различие между возможностью объекта и обещанием результата.
- Способ проверки связи предложенного варианта с задачей.

Слова, эпизод и подтверждение

1. Начните со слов покупателя

Сохраните исходную фразу без собственного диагноза. «Нужно побольше» ещё не объясняет, что должно измениться. Спросите, что в текущем пространстве человек хочет организовать иначе. Не подсказывайте неудобство заранее.

Готово: Есть ответ клиента, а не согласие с вашей готовой формулировкой.

Не делайте так: Спрашивать «вам ведь тесно и плохо?» как установленный факт.

2. Получите один рабочий эпизод

Попросите пример ситуации, в которой неудобство проявилось. Выясните действия и условия, необходимые для подбора. Не углубляйтесь в личный конфликт, если достаточно понять, что два человека одновременно работают в общей комнате.

Готово: Эпизод можно описать наблюдаемыми словами.

Не делайте так: Записывать мотивы, эмоции и срочность, которых человек не называл.

3. Проверьте свою формулировку

Коротко повторите затруднение: «Правильно понял, что нужны два отдельных места для одновременных звонков?» Дайте исправить. Если клиент не подтверждает, вернитесь к его объяснению, а не защищайте свою интерпретацию.

Готово: Главное неудобство названо или уточнено самим покупателем.

Не делайте так: Считать удобную для продажи догадку подтверждённой потребностью.

Где моя гипотеза пока не подтверждена

Следующий вопрос и проверка объекта

4. Определите ближайший вопрос

Уточните, что надо узнать для подходящего решения. Для двух рабочих зон важно, какие комнаты заняты другими задачами. Не назначайте спальню кабинетом молча. Если есть несколько трудностей, согласуйте, какую разбираете первой.

Готово: Следующий вопрос проверяет реальное ограничение.

Не делайте так: Суммировать все жалобы в искусственную срочность.

5. Свяжите объект с проверкой

Сравните вариант с подтверждённой задачей. Отдельная комната может дать место для работы, но не доказывает качество звукоизоляции. Назовите известное и то, что нужно посмотреть на месте или проверить отдельно.

Готово: Польза объекта описана с основанием и пределом уверенности.

Не делайте так: Обещать решение жизненной задачи по фотографии.

6. Сохраните согласованный результат

Запишите ситуацию, затруднение, подтверждение и следующий вопрос. Сохраните отрицательные ответы, чтобы не возвращать неподходящую «боль» в презентацию. Перед показом проверьте, какие сведения ещё нужны для вывода.

Готово: Карточка направляет подбор и не делает вывод за покупателя.

Не делайте так: Оставить только метраж и пропустить причину поиска.

Какую пользу объекта ещё нельзя обещать

Два рабочих звонка вместо лишних метров

Учебная ситуация. Покупатель просил большую площадь, но уточнил, что главное затруднение связано с двумя одновременными рабочими звонками.

Поле	Запись	Статус	Следующий вопрос
Ситуация	Два взрослых работают дома	Со слов клиента	Когда звонки совпадают?
Трудность	Нет разделяемых рабочих мест	Клиент подтвердил	Какие зоны можно использовать?
Ограничение	Нужна отдельная спальня	Дополнительно уточнено	Как сохранить её функцию?
Вариант	Две закрываемые зоны на плане	Предварительно	Поместятся ли столы?
Проверка	Шум и использование комнат	Неизвестно	Что проверить на осмотре?

Площадь и количество комнат не заменяют проверку конкретной задачи. Сохраните функции помещений и не обещайте отсутствие шума по планировке.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вам ведь уже невыносимо тесно?	Что сейчас хочется организовать иначе?
Переедете и проблема исчезнет	Какие условия будущей квартиры нужно проверить?
Вы теряете жизнь в дороге	Какой участок привычного маршрута неудобен?

Если клиент описывает другую задачу

Ответ клиента	Вывод для записи	Действие
Назвал конкретный эпизод	Есть рабочее затруднение	Проверить понимание
Не подтверждает проблему	Гипотеза не принята	Не включать в презентацию
Несколько трудностей	Нужен приоритет	Выбрать первую
Неудобство не связано с объектом	Предел помощи недвижимостью	Уточнить реалистичную задачу
Объект может помочь	Нужны основания	Проверить условия

Три вопроса к выявленной проблеме

1. Что именно сейчас не получается удобно делать?
2. Клиент подтвердил моё понимание?
3. Что в объекте нужно проверить по этой задаче?

18 проверок разговора о затруднении

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

Выявление затруднения

- [ ] **Фраза сохранена.** Начали со слов покупателя. Не подменяйте своим диагнозом.
- [ ] **Вопрос нейтральный.** Нет готового неудобства. Не внушайте боль.
- [ ] **Эпизод конкретен.** Понятно действие и условия. Не оставляйте общую жалобу.
- [ ] **Личное ограничено.** Собрано нужное для подбора. Не расспрашивайте о конфликте.
- [ ] **Отсутствие проблемы допустимо.** Ответ принят без спора. Не доказывайте недовольство.
- [ ] **Подтверждение получено.** Клиент может исправить смысл. Не продавайте догадку.

Выбор рабочего направления

- [ ] **Приоритет согласован.** Главное выбрал человек. Не усиливайте всё сразу.
- [ ] **Решение не навязано.** Нет квартиры, выбранной заранее. Сначала проверьте задачу.
- [ ] **Функции помещений учтены.** Спальня не стала кабинетом молча. Уточните совместимость.
- [ ] **Срок не придуман.** Есть реальная важность сейчас. Не создавайте панику.
- [ ] **Последствия не добавлены.** Нет чужой оценки потерь. Не запугивайте.
- [ ] **Следующий вопрос полезен.** Он меняет подбор или проверку. Не собирайте жалобы ради списка.

Перед презентацией

- [ ] **Польза конкретна.** Связь с задачей названа. Не перечисляйте общие плюсы.
- [ ] **Основание указано.** Известно, почему вариант подходит. Не обещайте по картинке.
- [ ] **Неизвестное видно.** Есть отдельная проверка. Не скрывайте ограничение.
- [ ] **Технический вывод отделён.** Беседа не стала заключением. Нужна соответствующая проверка.
- [ ] **Отрицательные ответы сохранены.** Непринятая боль не повторяется. Исправьте карточку.
- [ ] **Результат не гарантирован.** Нет обещания новой жизни. Описывайте условия объекта.

Карта проблемы покупателя

Не заполняйте все строки искусственно. Оставьте только трудности, которые человек действительно назвал или подтвердил.

Запрос: _____ Дата: _____

Ситуация и слова клиента	Затруднение / подтверждение	Следующий вопрос
Пространство		
Дорога		
Состояние		
Сам поиск		
Мой пример		

Подтверждённое затруднение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Какой вопрос задаём следующим: _____

Связь объекта с реальной задачей

Отдельная комната не гарантирует тишину, а большая площадь не гарантирует нужное использование. Проверяйте конкретное условие.

Задача покупателя	Что известно об объекте	Что ещё проверить

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Агент придумал проблему. вернитесь к словам человека.

Эмоциональная оценка стала фактом. перепишите наблюдаемую ситуацию.

Несколько жалоб стали срочностью. согласуйте реальный приоритет.

Объект обещает решить всё. назовите проверяемое условие.

Отказ подтвердить игнорируется. удалите гипотезу из презентации.

Согласуйте следующий шаг

Вопрос до презентации площади

Вы сказали, что хочется квартиру побольше. Что именно в нынешнем пространстве стало сложно организовать? Можно на одном обычном примере, чтобы я подбирал решение по вашей задаче, а не только по метрам.

Первое действие после чтения

Возьмите одно обращение с общим пожеланием. Получите пример, подтвердите затруднение и запишите вопрос для проверки будущего объекта. Затем сверьте с ним одну карточку из подборки.

Кто подтвердил формулировку: _____

Что проверяем на следующем шаге: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент смотрит варианты, но не видит решения своей задачи?

Проверьте, как вы уточняете причину поиска, согласуете критерии и объясняете пользу предложенного объекта.

Проверить переход от жалобы к подборке →

Проверено 16.10.2026. Назначение проблемных вопросов сверено с Huthwaite International. Квартирные сценарии, критерии и бланки созданы самостоятельно.

Huthwaite International: назначение проблемных вопросов

Четыре сценария без навязанной боли

Вопрос помогает понять различие между внешне похожими запросами.

Общие слова	Нейтральный вопрос	Возможная проверка
Побольше	Что не удаётся организовать сейчас?	Функции и размеры зон
Поближе	Какой участок пути неудобен?	Нужный маршрут
Без ремонта	Что именно в работах сложно сейчас?	Время, состав, состояние
Ничего не находим	На каком шаге поиск останавливается?	Критерии или сравнение

Последняя колонка содержит возможное направление, а не готовый диагноз. Оно становится рабочим только после ответа клиента.

Если человек говорит, что рассматривает покупку для другой цели и нынешнее жильё устраивает, переходите к этой цели. Не нужно искать недовольство любой ценой.

Заполненная проверка перед показом

Объект с двумя закрываемыми зонами рассматривается для покупателя с одновременными рабочими звонками.

Условие	Известно	Проверить
Рабочие места	На плане есть две зоны	Столы и проходы
Другие функции	Нужна отдельная спальня	Совместимость использования
Разделение звука	По плану не установлено	Реальные условия
Итог	Вариант для проверки	Вывод клиента после осмотра

Резюме: «Смотрим, можно ли организовать два места для звонков, сохранив спальню. План даёт основание проверить вариант, но условия на месте ещё предстоит оценить».

Если задача не решается, сохраните причину. Это полезнее записи «не понравилось»: следующая подборка должна учитывать конкретное несоответствие.