Прямой разговор сторон: тема, роли и запись решений

Подготовьте прямой разговор сторон и сохраните точные решения. Повестка, роли, учебный перечень мебели, рабочие формы и чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов,18 проверок, случай ЕЖ, повестка звонка, лист решений и отдельный чек-лист.

Организация переговоров. Не замена полномочий участников и необходимого оформления условий сделки.

Прямой контакт требует понятной подготовки

Собственник просит поговорить с покупателем напрямую или после общего разговора появились разные версии условий.

Подготовка	Что согласовать	Зачем
Тема	Конкретный вопрос	Не обсуждать всё внезапно
Формат	Время, канал, участники	Подготовить обе стороны
Роли	Кто решает и кто фиксирует	Не отвечать за клиента
Запись	Итог, открытое и следующий ответ	Не потерять границы обещания

Что согласовать до звонка

- Причина желания прямого контакта.
- Конкретные вопросы для обсуждения.
- Согласие сторон на формат и участие.
- Роли и возможность принимать решения.
- Подтверждённые исходные сведения.
- Способ сохранить итог и обновить открытые пункты.

Тема, формат и роли участников

1. Определите предмет прямого общения

Спросите, что собственник хочет объяснить или узнать. Выделите конкретную тему. Проверьте, не решит ли задачу перечень или документ лучше звонка. Не приписывайте намерение обойти агента без оснований.

Готово: Есть понятный предмет разговора.

Не делайте так: Передать телефон для неопределённого «обсудить всё».

2. Согласуйте формат с другой стороной

Назовите покупателю тему, участников и выполнимую продолжительность. Уточните удобный способ. Передачу личного контакта согласуйте отдельно; письменный ответ может быть подходящей альтернативой.

Готово: Участники знают, кто и зачем свяжется.

Не делайте так: Организовать неожиданный звонок без пояснения.

3. Обозначьте роли и начало разговора

В начале повторите цель и порядок фиксации. Выясните, кто может принимать решения по пунктам. Новую тему добавляйте явно, сохраняя возможность паузы для проверки фактов.

Готово: Стороны одинаково понимают повестку.

Не делайте так: Незаметно перейти от мебели к обещанию расчёта.

Что входит в повестку

Смысл реплик, итог и оформление

4. Уточняйте смысл каждой реплики

Заменяйте общее «всё» конкретным перечнем. Проверяйте, к чему относится «подходит». Не обещайте уступку за клиента и не достраивайте согласие из вежливости.

Готово: По пункту понятны позиции и статус.

Не делайте так: Считать обещание уточнить согласием оставить предмет.

5. Сохраните подтверждённое и открытое

Разделите принятый итог, предложение и нерешённый вопрос. Для открытого укажите ответственного и согласованный срок ответа. Передайте запись участникам для проверки понимания.

Готово: Все видят один актуальный итог.

Не делайте так: Написать «всё согласовано» при открытом важном пункте.

6. Проверьте ответ и нужное оформление

После уточнения обновите версию перечня. Существенные условия отразите в необходимых документах подходящим порядком. Рабочие заметки не объявляйте заменой юридической проверки.

Готово: Следующий шаг выполнен и статус обновлён.

Не делайте так: Оставить противоречащие перечни в разных чатах.

Открытые пункты и владельцы ответа

ЕЖ: два решения и один открытый предмет

Учебный случай ЕЖ. Сергей и Алёна обсуждают мебель в общем 15-минутном звонке с агентом Тимуром. Цена, расчёт и освобождение не входят в повестку.

Пункт ЕЖ	Слова и действия сторон	Статус
Формат	Общий звонок 15 минут	Согласован
Шкаф	Сергей оставляет, Алёна подтверждает	Остаётся
Холодильник	Сергей забирает, Алёна принимает уточнение	Не остаётся
Стол	Нужно уточнить потребность семьи	Решение открыто
Ответ по столу	Сергей сообщит завтра до 18:00	Обещан ответ, не предмет
Иные условия	Цена, расчёт, освобождение не обсуждались	Не изменены этим разговором

Согласованы статусы двух предметов и срок ответа по третьему. Исполнение, передача квартиры и необходимое оформление ещё не состоялись.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Дайте номер, я всё решу»	«Какую тему обсудим и удобен ли покупателю общий звонок?»
«Вы обещали уточнить, значит стол остаётся»	«По столу пока нет решения, согласован срок ответа»
«Поговорили, всё договорились»	«Два пункта подтверждены, один остаётся открытым»

Управляйте процессом, не решайте за стороны

Ситуация	Действие	Что сохранить
Неясная цель	Уточнить вопрос	Короткую повестку
Покупателю неудобен звонок	Предложить подходящий формат	Реальное согласие
Появилась новая тема	Явно согласовать её обсуждение	Границу нового вопроса
Нет нужного факта	Назначить уточнение	Ответственного без догадки
Есть общее «да»	Проверить, к чему относится	Конкретный пункт
Итог влияет на документы	Проверить нужное оформление	Точную актуальную версию

Перед соединением сторон

1. Какой вопрос стороны хотят решить напрямую?
2. Кто вправе принять решение по нему?
3. Что подтверждено, а что только обещали уточнить?

18 проверок прямого разговора

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

Подготовить контакт

- [ ] **Назвать тему.** Она конкретна. Не передавать контакт для всего сразу.
- [ ] **Понять интерес.** Причина выслушана. Не обвинять в обходе без фактов.
- [ ] **Выбрать формат.** Он подходит задаче. Не звонить вместо нужного документа.
- [ ] **Согласовать участие.** Все знают участников. Не добавлять человека внезапно.
- [ ] **Согласовать контакт.** Передача понятна владельцу. Не пересылать номер автоматически.
- [ ] **Уточнить роли.** Решающий и фиксирующий различены. Не обещать за клиента.

Провести предметный разговор

- [ ] **Повторить рамку.** Цель известна всем. Не начинать с новой неподготовленной темы.
- [ ] **Уточнить общее.** Предметы названы. Не оставить неопределённое всё.
- [ ] **Проверить ответ.** Ясно к чему относится да. Не расширить согласие.
- [ ] **Добавить тему явно.** Стороны готовы обсуждать. Не подменить мебель расчётом.
- [ ] **Остановить догадку.** Нужный факт запрошен. Не достраивать состояние объекта.
- [ ] **Снизить напряжение.** Возврат к конкретному пункту. Не приписывать мотивы.

Сохранить решения

- [ ] **Разделить статусы.** Итог и открытое различимы. Не написать всё согласовано.
- [ ] **Назначить ответ.** Есть владелец и согласованный срок. Не считать уточнение уступкой.
- [ ] **Проверить запись.** Участники могут поправить. Не хранить только свою версию.
- [ ] **Отметить границы.** Необсуждавшееся не изменено. Не дописать цену.
- [ ] **Обновить перечень.** Новая версия обозначена. Не оставить противоречие.
- [ ] **Проверить оформление.** Условия отражаются надлежащим образом. Не заменить всё заметками.

Повестка общего разговора

Повестка готовит разговор, но не создаёт согласия с содержанием будущих решений.

Тема / участники: _____

Тема / ожидаемый итог	Участники / роль / формат	Подтверждённое исходное / открытое
Главный вопрос		
Дополнительные темы		
Участники и решения		
Время и канал		
Фиксация результата		

Ожидаемый итог: _____

Что осталось неизвестным: _____

Время / формат: _____

Лист трёх статусов решения

Обещание сообщить решение по предмету не означает согласие оставить его в квартире.

Пункт / фактические позиции	Подтверждено / предложено / открыто	Кто ответит / срок / версия

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Телефон без понятной темы. согласуйте цель и участие.

Общее да на весь разговор. уточните пункт.

Ответить значит уступить. разделите обязательство и результат.

Цена изменилась незаметно. проверьте согласование новой темы.

Разные списки имущества. сохраните актуальную версию.

Согласуйте следующий шаг

Итог Тимура после звонка

Подтверждаем итог по мебели: шкаф остаётся, холодильник продавец забирает. По столу решение ещё не принято, Сергей сообщит завтра до 18:00. Цена, расчёт и дата освобождения в звонке не обсуждались.

Первое действие после чтения

Перед ближайшим прямым разговором подготовьте одну тему, роли и лист трёх статусов. После него проверьте, не превратилось ли уточнение в выдуманное согласие.

Ответственный за открытый пункт: __

Согласованный срок ответа: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После разговора стороны помнят разные условия?

Проверьте, как фиксируются решения, открытые вопросы и обязательства по ответу.

Проверить фиксацию решений →

17.10.2026 прочитана официальная публикация PON A Negotiation Preparation Checklist от 05.05.2026. Использована только подготовка ролей, полномочий и повестки. Диалоги и формы самостоятельные.

Program on Negotiation: подготовка участников, ролей, полномочий и повестки

ЕЖ: повестка и заполненный итог

Учебный звонок ограничен мебелью; агент помогает сохранить смысл решений.

В этом случае не подтверждены передача квартиры и исполнение условий. Запись служит понятным итогом обсуждения и не заменяет необходимого оформления.

До звонка

Тимур согласовал общий разговор на 15 минут и список из шкафа, холодильника и стола.

Подтверждено

Шкаф остаётся. Холодильник Сергей забирает, Алёна приняла уточнение.

Открыто

Сергей проверит, нужен ли стол семье при переезде.

Обязательство

Сообщить ответ по столу на следующий день до 18:00.

Граница

Цена квартиры, расчёт и дата освобождения не обсуждались.

Дальнейшее

Обновить список после ответа и корректно отразить необходимые условия в документах.

ЕЖ: прочитайте статус без домысливания

У каждого пункта свой результат. Не повышайте статус всей договорённости одним словом.

Запись	Что означает	Чего не означает
Шкаф остаётся	Позиции сторон совпали	Квартира уже передана
Холодильник забирают	Состав имущества уточнён	Цена автоматически уменьшилась
Стол на уточнении	Решения ещё нет	Стол обещан покупателю
Ответ завтра до 18:00	Сергей обязался сообщить	Он обязан согласиться
Цена не обсуждалась	Этой темой не занимались	Возникла новая скидка

Промпт: «Из обезличенных заметок раздели подтверждённое, предложения и открытые вопросы. Укажи только согласованные ответственного и срок. Не добавляй цену, передачу и согласие по пункту, который обещали уточнить».

Сверьте запись с фактическими словами сторон. При новой информации обновите версию и согласуйте дальнейшее действие.