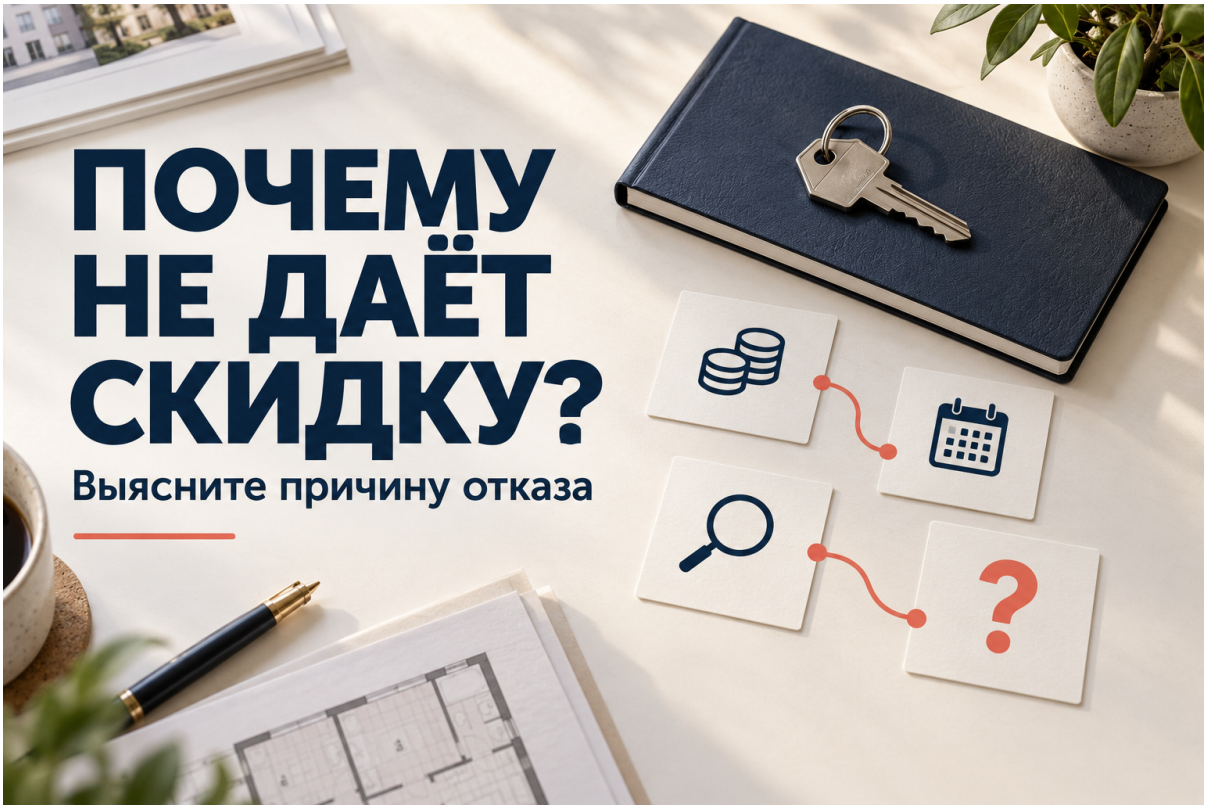
Причина отказа от скидки

Выясните, что собственник отклонил: сумму, срок, довод или неполное предложение. Подготовьте следующий шаг без обещания несуществующей уступки.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Четыре развилки, заполненный случай с двумя причинами отказа, лист разрешённой передачи позиции, самостоятельный чек-лист и форма повторного обсуждения.

Авторская карта разговора для агента. Не оценка квартиры и не способ заставить собственника снизить цену. Все суммы и даты примера учебные.

Отказ сначала нужно понять

Вы получили отказ продавца на предложение покупателя и хотите понять, есть ли содержательный следующий вопрос.

Фраза	Возможный вопрос	Что не предполагать
Не хватает на переезд	Сумма ограничивает следующий шаг?	Рыночная цена доказана
Слишком рано	Дело в дате освобождения?	Скидка уже разрешена
Не согласен с ремонтом	Какой довод спорный?	Продавец упрямится

Что собрать перед уточнением

- Полное предложение покупателя.
- Точный ответ собственника.
- Что агент уже уточнил.
- Сведения, которых пока нет.
- Разрешённый объём передачи позиции.
- Согласованный следующий контакт.

Полный вариант и реальная причина

1. Восстановите отклонённый вариант

Запишите сумму, срок, имущество и существенное открытое. Сравните сообщение покупателя с тем, что фактически получил продавец.

Готово: Известно, на какой набор условий дан ответ.

Не делайте так: Считать отказ от пересказа окончательным ответом на полный вариант.

2. Уточните предмет отказа

Спросите, относится ответ к сумме или к варианту целиком. Предложите коротко уточнить причину, если собственник готов.

Готово: Позиция подтверждена словами клиента.

Не делайте так: Выдавать свою догадку за установленный мотив.

3. Выберите подходящую ветку

Проверьте финансовое ограничение, неудобный срок, несогласие с доводом или отсутствие сведений. Причин может быть несколько, а может быть иной ответ.

Готово: Выбран конкретный вопрос вместо повторного убеждения.

Не делайте так: Втиснуть человека в единственную готовую категорию.

Какая версия пока не подтверждена

Разрешённый ответ и следующий шаг

4. Отделите изменение от уступки

Если срок можно обсуждать иначе, уточните разрешение передать его. Не обещайте изменение цены, пока на него нет отдельного согласия.

Готово: Каждое условие сохраняет свой статус.

Не делайте так: Считать удобную дату автоматическим разрешением скидки.

5. Согласуйте сообщение покупателю

Передайте только разрешённую позицию. Не раскрывайте личный резерв и обстоятельства собственника ради усиления переговоров другой стороны.

Готово: Внутренняя информация отделена от внешнего ответа.

Не делайте так: Переслать полные внутренние заметки клиента.

6. Зафиксируйте следующий повод

Запишите, кто уточняет какой вопрос и когда возвращается. Если собственник сохраняет цену и не хочет продолжать, отразите это без придуманного дедлайна.

Готово: Есть выполнимый шаг или ясное завершение торга.

Не делайте так: Обещать новую скидку после ещё одного звонка.

Что можно передать без искажения

300 тысяч и 14 дней: два вопроса

Учебный объект: объявлено 12,6 млн. Покупатель предлагает 12,3 млн и освобождение 8 декабря. Владелец не готов освободить до 22 декабря и не согласен с доводом о ремонте.

Пункт	Что известно	Статус	Следующий вопрос
Цена	12,6 / 12,3 млн	Скидка не согласована	Готов ли рассмотреть сумму отдельно
Освобождение	8 / 22 декабря	Первый срок не подходит	Возможна ли другая дата покупателю
Ремонт	Довод покупателя	Продавец не согласен	Что именно вызывает спор
Личный резерв	Не обсуждался публично	Не передаётся без разрешения	Какую позицию можно сообщить
Итог	Две причины	Решения по сумме нет	Кто уточняет оставшееся

300 тысяч разницы и 14 дней между датами не образуют установленную цену времени. Изменение даты только открывает вопрос, а не подтверждает скидку.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Он просто не хочет уступать	Он не рассматривает освобождение до 22 декабря
Дадите срок, он скинет	Новый срок разрешено обсудить, цена не согласована
У него минимум вот такой	Передаю только разрешённую позицию собственника

Четыре ветки и право не объяснять

Причина / статус	Рабочий вопрос	Допустимый шаг
Финансовое ограничение	Этот вариант не позволяет следующий шаг?	Уточнить твёрдость ограничения
Неудобный срок	Сумма и дата для вас связаны?	Обсудить разрешённую альтернативу
Несогласие с доводом	Какой вывод вызывает возражение?	Проверить конкретное основание
Не хватает сведений	Что нужно для рассмотрения?	Согласовать необходимое уточнение
Причина не раскрывается	Правильно передам сохранение позиции?	Уважить отказ от обсуждения

Три вопроса к своей записи

1. Что продавец действительно отклонил?
2. Где записан факт, а где моя версия причины?
3. Что мне разрешено передать покупателю?

18 проверок перед повторным разговором

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

Понять отказ

- [ ] **Полный вариант восстановлен.** Сумма и условия рядом. Сверьте исходное сообщение.
- [ ] **Предмет отказа уточнён.** Не перепутаны сумма и пакет. Задайте один вопрос.
- [ ] **Ответ клиента сохранён.** Нет ярлыков о личности. Запишите формулировку.
- [ ] **Гипотеза отделена.** Версия не названа фактом. Поставьте статус проверки.
- [ ] **Несколько причин допустимы.** Карта не упрощает позицию. Оставьте все существенные.
- [ ] **Право не объяснять сохранено.** Нет допроса. Подтвердите решение.

Выбрать следующий вопрос

- [ ] **Ограничение не стало оценкой.** Потребность не доказывает рынок. Разделите выводы.
- [ ] **Срок проверен отдельно.** Известно действие и дата. Уточните освобождение.
- [ ] **Спорный довод назван.** Нет общего спора о цене. Выделите основание.
- [ ] **Сведения нужны по делу.** Нет лишних документов. Согласуйте объём.
- [ ] **Новая дата не стала скидкой.** Разрешения разделены. Уточните статус суммы.
- [ ] **Неизвестное осталось видимым.** План не назван гарантией. Укажите зависимость.

Передать позицию

- [ ] **Сообщение разрешено.** Владелец согласовал смысл. Сверьте перед отправкой.
- [ ] **Резерв не раскрыт.** Личные заметки не пересланы. Уберите внутреннее.
- [ ] **Условия передаются вместе.** Не потерян предмет ответа. Восстановите пакет.
- [ ] **Срок контакта реален.** Нет выдуманного дедлайна. Согласуйте время.
- [ ] **Ответственный указан.** Ясно кто проверяет вопрос. Назначьте конкретный шаг.
- [ ] **Итог честный.** Уточнение не названо согласием. Обновите статус.

Карта причины отказа

Не все строки обязательны. Оставляйте только относящееся к разговору. Отказ объяснять не заполняйте собственной догадкой.

Объект: _____ Дата ответа: _____

Что прозвучало	Причина / пока гипотеза	Уточняющий вопрос
Сумма		
Срок		
Довод		
Сведения		
Другое		

Позиция клиента подтверждена: _____

Что осталось неизвестным: _____

Повод вернуться к вопросу: _____

Разрешённое сообщение покупателю

Сначала согласуйте смысл ответа с владельцем. Личный резерв и финансовые обстоятельства не переносятся сюда автоматически.

Разрешено передать	Что остаётся открытым	Кто / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Причина выдумана агентом. уточните или оставьте неизвестной.

Дата обменяна на скидку без согласия. разделите статусы.

Рыночный вывод основан на нуждах. проверьте основание отдельно.

Личный резерв стал аргументом покупателя. остановите лишнюю передачу.

Собственник не хочет продолжать. зафиксируйте решение без давления.

Согласуйте следующий шаг

Реплика без обещания скидки

Хочу точно передать позицию. Сейчас обсуждались 12,3 млн и освобождение 8 декабря. Вы не готовы освободить раньше 22 декабря, а довод о ремонте требует уточнения. Верно ли это? Снижение цены пока не согласовано. Что разрешаете сообщить покупателю?

Первое действие после чтения

Возьмите один отказ из текущей работы. Заполните карту причины и разрешённого ответа. Если теряются следующие действия, разберите процесс в диагностической карте.

Кто уточняет открытый вопрос: _____

Что изменилось после разговора: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Отказы повторяются, а причина остаётся в памяти?

Проверьте фиксацию позиции, передачу условий и следующий контакт с клиентом.

Разобрать процесс переговоров →

Проверено 16.10.2026. Первичный материал PON разделяет изучение интересов и убеждение. Четыре ветки и формы ниже созданы для практики риелтора.

Program on Negotiation: How to Negotiate Price and Start Off on the Right Foot

Два ограничения в одном коротком ответе

Одна фраза может скрывать несколько независимых вопросов.

Вариант продолжения	Что выяснилось	Как записать итог
Покупателю подходит 22 декабря	Срок больше не мешает	Цена ещё открыта
Покупателю нужно 8 декабря	Сроки несовместимы сейчас	Текущий вариант не складывается
Продавец сохраняет 12,6 млн	Новая дата не меняет сумму	Отказ от 12,3 млн подтверждён

Не объявляйте первый исход победой и два других провалом. Во всех случаях уточнена реальная возможность продолжения, а обещания не выданы раньше решения.

Число причин может измениться. Когда появляется новая информация, обновите запись, сохранив исходную позицию и дату уточнения.

Если агент представляет покупателя, он также не должен обещать от имени продавца пересмотр цены. Позицию владельца подтверждает уполномоченный участник.

Что остаётся во внутренней карточке

Разделите рабочую память агента и сообщение другой стороне.

Внутри можно хранить необходимое и разрешённое клиентом объяснение ограничения. Во внешнем ответе достаточно согласованной позиции по конкретным условиям.

Не превращайте разговор о причине в сбор лишних сведений о семье, здоровье или личных долгах. Уточняйте то, без чего нельзя выполнить текущую задачу, и согласуйте использование информации.

Запишите основание для повторного контакта: появление нужных сведений, новый вариант покупателя или просьба собственника вернуться к вопросу. Само течение времени не является разрешением давить сильнее.

Перед повторным разговором прочитайте одну строку: что изменилось с прошлого отказа? Если ничего, сначала проверьте, есть ли содержательный повод снова поднимать тот же вопрос.