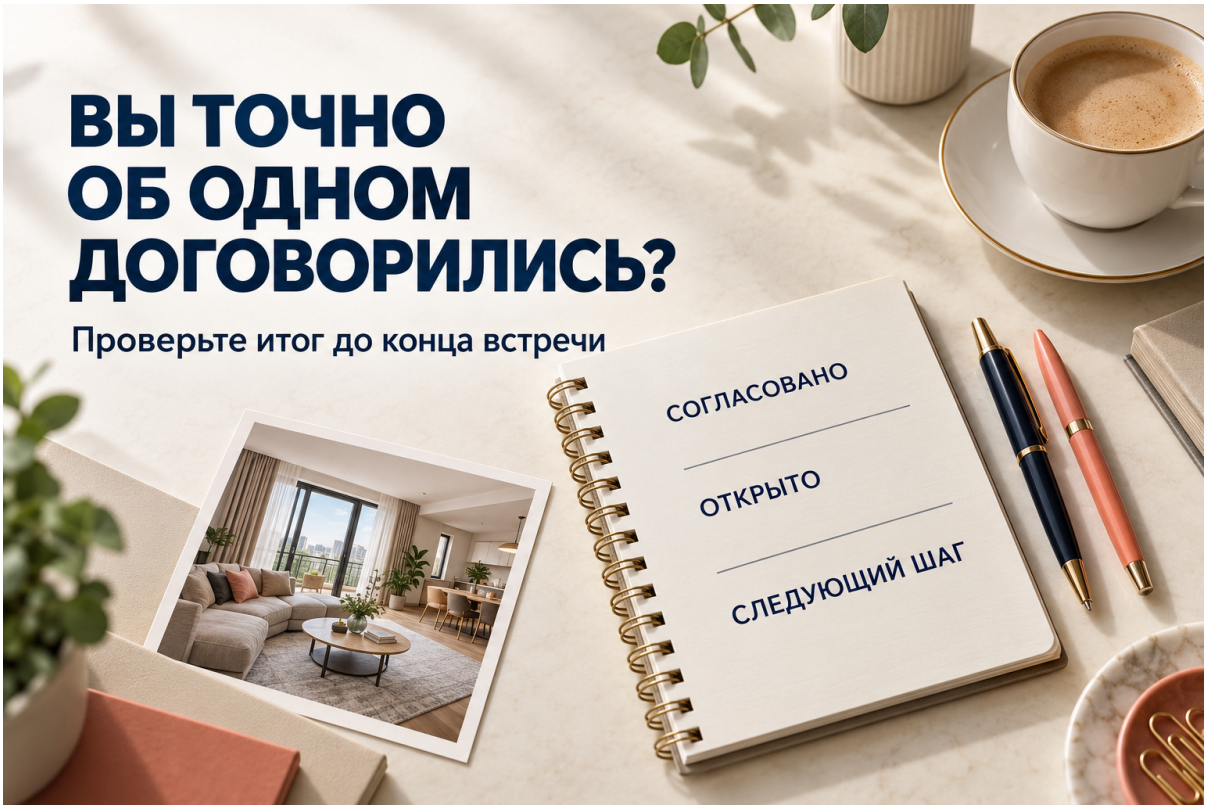
Одинаково ли мы поняли: карточка промежуточного итога

Соберите короткое резюме, в котором предложение не превращается в согласие, а следующий шаг имеет исполнителя и срок.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненная встреча о цене и переезде, карточка четырёх частей, сценарии исправления разногласий, рабочие бланки и отдельные 18 проверок.

Самостоятельный инструмент ведения разговора. Устная сводка не подменяет документы сделки. Примеры и суммы учебные; они не описывают реальных клиентов.

Четыре части одного понятного итога

После показа, обсуждения цены или условий нужно перейти к действию, а участники могли понять разговор по-разному.

Часть итога	Вопрос к записи	Что не потерять
Подтверждено	Кто и что подтвердил?	Объём согласия
Открыто	Что пока не решено?	Условия и зависимости
Действие	Кто делает и когда?	Исполнитель и ответ

Что сохранить из разговора

- Слова участников, по которым делаете вывод.
- Различие между предложением и принятым шагом.
- Условия, без которых решение не действует.
- Открытые вопросы и отсутствующие участники.
- Исполнитель действия и реалистичный срок.
- Способ получить поправки к вашему пониманию.

Предмет, подтверждённое и открытое

1. Выберите завершённый блок разговора

Остановитесь перед сменой темы или окончанием встречи. Назовите, что именно собираетесь сверить: цену и срок, состав имущества, дальнейший показ. Не пересказывайте всю историю знакомства.

Готово: У итога есть понятный предмет.

Не делайте так: Пытаться одним «договорились» закрыть несколько разных вопросов.

2. Назовите подтверждённое без усиления

Используйте точные глаголы: предложил, готов рассмотреть, разрешил запросить, подтвердил время. Сохраните условия. Если человек изучает вариант, не называйте его выбранным.

Готово: Статус решения не выше сказанного участником.

Не делайте так: Превращать готовность обсудить в принятие цены.

3. Оставьте открытое открытым

Перечислите важные неизвестные и зависимости. Например, цена рассматривается только вместе с датой переезда. Уточните точку отсчёта срока и чьё решение ещё нужно.

Готово: Участники видят, что нельзя считать решённым.

Не делайте так: Убирать неудобное разногласие ради красивого итога.

Какие условия нельзя потерять

Действие, поправка и актуальная запись

4. Согласуйте конкретное действие

Назовите исполнителя, результат и время ответа. Если результат зависит от третьего лица, согласуйте сообщение о статусе. Не обещайте чужое решение к вашему сроку.

Готово: Следующий контакт имеет содержание.

Не делайте так: Заканчивать только словами «будем на связи».

5. Попросите исправить понимание

Спросите, что передано неточно или пропущено. В сложном пункте отдельно проверьте объём согласия. Дайте слово каждому, чья позиция затронута. Не принимайте чужой ответ за подтверждение отсутствующего человека.

Готово: Поправки услышаны до начала действий.

Не делайте так: Считать молчание или прочтение сообщения достаточной проверкой.

6. Сохраните актуальную формулировку

Исправьте запись после уточнения. При отправке короткой сводки укажите дату и канал, согласованный с участниками. Не добавляйте новые условия под видом пересказа.

Готово: Следующий разговор начинается с актуального состояния.

Не делайте так: Хранить две противоположные версии без пояснения изменения.

Чьего ответа ещё не хватает

10,4 млн предложены, но не согласованы

Учебная цена предложения 10,6 млн. Покупатель предлагает 10,4 млн и освобождение через 14 дней. Продавец только проверяет возможность переезда.

Пункт	Что прозвучало	Статус	Точный итог
10,4 млн	Предложение покупателя	Не принято	Продавец рассмотрит
14 дней	Пожелание покупателя	Не согласовано	Уточнить начало срока
Переезд	Нужно проверить даты	Открыто	Получить варианты
Действие агента	Уточнить доступные даты	Следующий шаг	Согласовать время ответа
200 тыс.	Разница двух сумм	Расчёт	Не согласованная скидка

10,6 млн минус 10,4 млн равно 200 тыс. Арифметика верна, но не подтверждает согласие на скидку. Цена и освобождение остаются связанными открытыми условиями.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Договорились на 10,4 и две недели	Покупатель предложил, продавец рассматривает после проверки переезда
Собственник разрешил	Я уточню у собственника, разрешения пока нет
Завтра всё решим	Завтра до согласованного времени сообщу, что удалось выяснить

Расхождение лучше обнаружить до действий

Что случилось	Как резюмировать	Что дальше
Все поняли одинаково	Зафиксировать конкретный шаг	Действовать в его пределах
Есть поправка	Заменить неточную формулировку	Сверить исправление
Есть разногласие	Назвать обе позиции	Выбрать вопрос для обсуждения
Не хватает участника	Отметить его неподтверждённое решение	Получить ответ
Нет нужных данных	Сохранить открытый статус	Согласовать проверку

Три вопроса перед завершением

1. Где я превратил предположение в согласие?
2. Какая зависимость пропадёт при сокращении?
3. Кто должен подтвердить следующий шаг?

18 проверок промежуточного итога

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

Точность содержания

- [ ] **Предмет назван.** Понятен блок разговора. Не закрывайте всё одной фразой.
- [ ] **Глагол точен.** Предложил не равно согласился. Снизьте статус записи.
- [ ] **Условия сохранены.** После проверки не стало безусловно. Верните оговорку.
- [ ] **Числа проверены.** Сумма и разница не перепутаны. Пересчитайте.
- [ ] **Срок имеет начало.** Понятна точка отсчёта. Уточните событие.
- [ ] **Полномочия учтены.** Ответ дан за собственное решение. Уточните участника.

Открытые вопросы

- [ ] **Разногласие видно.** Записаны разные позиции. Не сглаживайте их.
- [ ] **Данные отделены.** Неизвестное не названо фактом. Верните открытый статус.
- [ ] **Связь условий сохранена.** Цена и срок не разделены произвольно. Назовите зависимость.
- [ ] **Отсутствующие отмечены.** Их ответ ещё нужен. Не считайте всех согласными.
- [ ] **Отказ сохранён.** Граница согласия не исчезла. Уточните ограничение.
- [ ] **Новых условий нет.** Пересказ не расширяет договорённость. Обсудите новое отдельно.

Переход к действию

- [ ] **Исполнитель назван.** Понятно кто делает. Не пишите безлично.
- [ ] **Результат определён.** Ясно что присылают или проверяют. Уточните содержание.
- [ ] **Срок реалистичен.** Обещаете контролируемое. Замените гарантии статусом.
- [ ] **Поправки запрошены.** Можно исправить итог. Задайте конкретный вопрос.
- [ ] **Версия обновлена.** Ошибочная запись исправлена. Не оставляйте две истины.
- [ ] **Канал согласован.** Сводка идёт нужным участникам. Проверьте адресатов.

Карточка четырёх частей

Сначала запишите только сказанное. Затем отдельно отметьте, чьего подтверждения ещё не хватает.

Встреча: _____ Дата: _____

Подтверждено и кем	Открыто / зависимость	Действие / срок / кто
Цена		
Время		
Имущество		
Проверка		
Следующий контакт		

Что я понял неточно или пропустил: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда возвращаемся к открытому вопросу: _____

Поправки к пониманию

Перепишите изменённый пункт полностью. Слово «уточнили» без содержания не поможет продолжить работу.

Моя первая формулировка	Поправка участника	Актуальный итог

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Предложение стало согласием. верните точный глагол.

Две недели без начала. уточните точку отсчёта.

Все согласны по одному ответу. проверьте участников.

Молчание вместо ответа. уточните важный пункт.

Пересказ содержит новое условие. обсудите его отдельно.

Согласуйте следующий шаг

Устный итог учебной встречи

Проверю, одинаково ли мы поняли разговор. Покупатель предложил цену и срок, продавец рассматривает их после проверки переезда. Сейчас они не согласованы. Я уточняю даты и возвращаюсь со статусом в согласованное время. Что нужно исправить в этом итоге?

Первое действие после чтения

На ближайшей встрече оставьте время для четырёх частей итога. После разговора проверьте, есть ли в записи подтверждённое, открытое, действие и полученные поправки.

Кто подтверждает изменённый пункт: _____

Следующее действие и срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После встреч приходится заново выяснять, о чём договорились?

Проверьте путь клиента от первого обращения до понятного следующего действия.

Проверить работу с обращениями →

Проверено 16.10.2026. Принцип проверки понимания сверён по первичному материалу PON. Карточки, ситуации и последовательность авторские.

Program on Negotiation: переформулирование для проверки понимания

Три ситуации, где короткий итог спасает смысл

Рабочие формулировки для разных этапов общения.

Ситуация	Неточный итог	Рабочая формулировка
После показа	Квартира вам подходит	Планировка подходит, расходы ещё проверяем
После обсуждения мебели	Всё остаётся	Состав мебели уточняем по списку
Перед повторным звонком	Вы готовы продолжать	Вы согласны получить сводку, решение позже

В каждой ситуации проверяйте реальное содержание ответа. Приведённые реплики показывают принцип, а не обязательные слова клиента.

Если клиент исправил только один пункт, не переносите это автоматически на все остальные условия. Прочитайте изменённую часть и назовите, что осталось прежним.

Как исправить собственную ошибку в резюме

Прямая поправка полезнее защиты неудачного пересказа.

Учебный эпизод: агент сказал «вы согласовали дату», клиент ответил «я лишь обещал проверить». Реплика агента: «Да, я усилил смысл. Исправляю: вы проверяете возможность этой даты. Подтверждения пока нет».

Затем уточните только нужное действие: когда удобно вернуться со статусом и кому его сообщить. Не добавляйте к извинению новую просьбу согласиться с исходной датой.

Бланк самопроверки: что я услышал буквально; что добавил от себя; какой пункт исправлен; кому нужна обновлённая запись. Если нет уверенности, сохраните вопрос открытым.