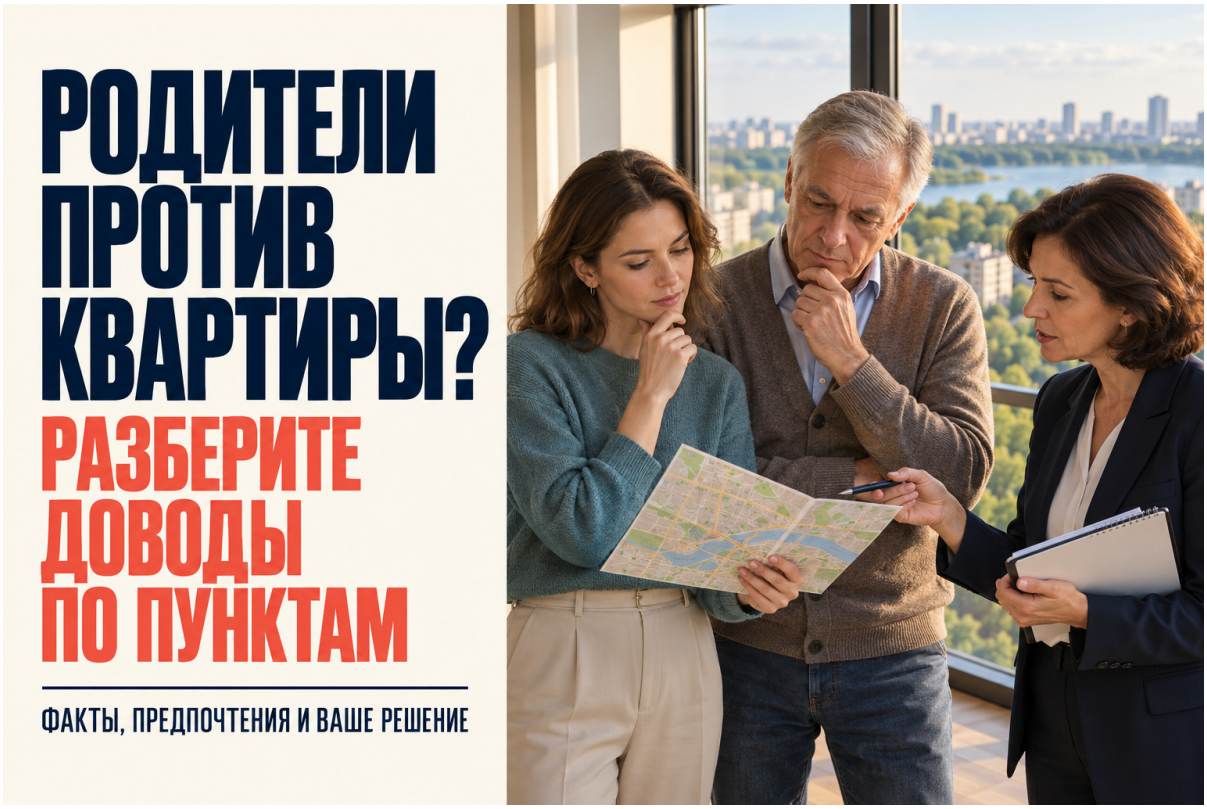
Советы семьи: факты, предпочтения и решение покупателя

Разберите семейные возражения без борьбы за влияние. Карта фактов, предпочтений и условий помощи, учебный пример, рабочие формы и чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, случай ЕИ, карта доводов, план обсуждения, два приложения и чек-лист.

Работа с критериями и коммуникацией. Не семейная терапия, не обещание переубедить родственников, не юридическая схема финансирования.

Разным доводам нужны разные ответы

Клиент ссылается на возражение родителей и хочет разобраться, продолжать ли подбор.

Довод	Способ работы	Граница
Долго ехать	Проверить нужный маршрут	Одна поездка не прогноз
Район не нравится	Уточнить личные критерии	Не спорить со вкусом
Поможем при условии	Выяснить участие и условия	Не считать деньги гарантией
Покупатель не хочет	Уточнить остановку подбора	Не искать обход отказа

Что собрать перед обсуждением

- Собственная позиция взрослого покупателя.
- Конкретные доводы родителей.
- Роль семьи в проживании и финансировании.
- Проверенные факты и их источники.
- Личные предпочтения без оценки людей.
- Согласие клиента на совместное обсуждение.

Позиция, доводы и участие

1. Выясните запрос покупателя

Спросите, какие доводы убедительны ему самому и нужна ли проверка. Дайте выбрать продолжение, изменение задачи или отказ. Не требуйте выбирать между агентом и семьёй.

Готово: Понятно, какую помощь человек хочет получить.

Не делайте так: Считать семейный совет препятствием, которое надо обязательно убрать.

2. Разделите аргументы по смыслу

Запишите каждый довод отдельно. Отделите проверяемый факт от личного предпочтения и условия участия. Уточняйте основание без оценки характера родителей.

Готово: У каждой строки свой предмет обсуждения.

Не делайте так: Отвечать одной рекламной речью на дом, дорогу и бюджет сразу.

3. Уточните участие семьи

Выясните, кто советует, будет жить и помогает деньгами. Условия помощи назовите до обещаний продавцу. Общий разговор согласуйте с покупателем, а оформление средств и прав проверяйте отдельно.

Готово: Роли и неизвестные условия не смешаны.

Не делайте так: Включить неподтверждённую помощь в бюджет или звонить семье за спиной клиента.

Чего хочет сам покупатель

Проверка, обсуждение и выбор

4. Согласуйте конкретную проверку

Для факта определите источник и действие: маршрут, документы или специалист. Укажите границы наблюдения. Личное неудобство не опровергайте чужой статистикой.

Готово: Понятно, что проверяется и что останется предпочтением.

Не делайте так: Выдать одну поездку за гарантированное время каждый день.

5. Обсудите результаты без давления

Сверьте понимание доводов и новых данных. Позвольте участнику сохранить мнение. При существенном открытом вопросе обсудите паузу, а не обещайте устранить любое сомнение.

Готово: Проверенное, открытое и компромисс различимы.

Не делайте так: Записать согласие семьи только потому, что возражение выслушали.

6. Зафиксируйте выбор и следующий шаг

Направьте итог покупателю. Укажите, продолжает ли он сравнение, меняет критерии или отказывается. Назначьте только согласованное действие. Сохраните источник и ограничение каждой проверки.

Готово: Дальнейшая работа соответствует решению клиента.

Не делайте так: Назначить внесение денег после согласия посмотреть ещё один вариант.

Что остаётся открытым

ЕИ: проверка без обещания покупки

Учебный случай ЕИ. Алина покупает для себя; Виктор советует, но не финансирует и не будет жить вместе. Дарья помогает проверить дорогу и вечернюю обстановку.

Пункт ЕИ	Что выяснили	Что это означает
Запрос Алины	Хочет проверить, а не отказаться	Разрешена проверка
Дорога	38 минут в одной поездке	Только учебный замер
Вечерний путь	Нужный участок освещён	Локальное наблюдение
Личное ощущение	Часть улицы неуютна	Предпочтение Алины
Позиция Виктора	Предпочитает другой район	Мнение сохранилось
Следующий шаг	Сравнить ещё один объект	Не решение о покупке

Согласовано продолжение сравнения. Семейное единодушие, покупка и внесение средств не подтверждены.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Родители просто не понимают рынок»	«Какой довод кажется убедительным вам?»
«Мы доказали, что район хороший»	«Проверили конкретный маршрут; личное ощущение осталось»
«Отец успокоился, можно покупать»	«Алина решила сравнить ещё один объект»

Подбирайте действие к типу довода

Ситуация	Действие	Итог записи
Клиент сам отказался	Уточнить новые критерии	Отказ без переубеждения
Есть проверяемый довод	Выбрать источник	Проверка и её границы
Личное предпочтение	Уточнить приоритет	Не объявлять ошибкой
Помощь с условием	Разобрать доступные маршруты	Условие ещё надо подтвердить
Нужен общий разговор	Согласовать участие	Тема и роли
Риск не снят	Обсудить паузу	Открытое вместо гарантии

Перед следующим общим разговором

1. Что думает сам покупатель?
2. Какой довод можно проверить, а какой относится к предпочтению?
3. Какое действие человек действительно согласовал?

18 проверок семейного обсуждения

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

Понять людей и задачу

- [ ] **Уточнить позицию.** Клиент говорит от себя. Не считать его посредником семьи.
- [ ] **Дать право отказаться.** Выбор принят. Не искать обход отказа.
- [ ] **Назвать доводы.** Каждый отдельно. Не спорить со всем сразу.
- [ ] **Разделить типы.** Факт и вкус различимы. Не выдавать предпочтение за ошибку.
- [ ] **Уточнить участие.** Советы и деньги отдельно. Не считать помощь безусловной.
- [ ] **Согласовать контакт.** Клиент знает участников. Не звонить семье тайно.

Проверить без выдумок

- [ ] **Выбрать источник.** Он соответствует вопросу. Не использовать рекламу как независимый факт.
- [ ] **Задать вопрос.** Он нейтрален. Не обвинять в некомпетентности.
- [ ] **Проверить маршрут.** Время и условия понятны. Не обобщать одну поездку.
- [ ] **Записать наблюдение.** Граница указана. Не оценить весь район по участку.
- [ ] **Сохранить предпочтение.** Человек услышан. Не давить цифрой.
- [ ] **Привлечь специалиста.** Вопрос в его компетенции. Не отвечать уверенно без основания.

Оформить следующий шаг

- [ ] **Сверить понимание.** Позиция пересказана верно. Не ждать обязательной уступки.
- [ ] **Отметить открытое.** Непроверенное видно. Не обещать убрать весь риск.
- [ ] **Зафиксировать выбор.** Он принадлежит покупателю. Не решить за него.
- [ ] **Сохранить разногласие.** Мнение семьи не подменено. Не написать все согласны.
- [ ] **Назначить действие.** Оно согласовано. Не перейти от сравнения к платежу.
- [ ] **Обновить критерии.** Коллеге понятна задача. Не повторять старый конфликт.

Карта доводов семьи

Предпочтение не нужно опровергать. Выясните его значение для покупателя.

Клиент / дата: _____

Довод / чей	Факт / предпочтение / условие	Источник / действие / граница
Дом и состояние		
Маршрут		
Окружение		
Бюджет и помощь		
Другой довод		

Выбранная проверка: _____

Что осталось неизвестным: _____

Согласованный шаг: _____

План обсуждения и решение

Согласие обсудить или проверить не является согласием купить квартиру.

Участник / роль	Что проверено / открыто	Решение покупателя / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Агент против родителей. верните цель клиента.

Одна поездка как гарантия. укажите предел наблюдения.

Помощь без подтверждения. уточните условия.

Все согласны без ответа. сохраните реальные позиции.

Платёж после согласия сравнить. вернитесь к согласованному шагу.

Согласуйте следующий шаг

Итог Дарьи для Алины

Дорогу и вечерний маршрут проверили. Квартиру оставляем в сравнении и смотрим ещё один вариант. Виктор предпочитает другой район. Решения о покупке и внесении средств нет.

Первое действие после чтения

Возьмите последнее семейное возражение в подборе. Разделите его на факт, предпочтение и условие участия. С покупателем выберите одну полезную проверку или уточните остановку поиска.

Ответственный за проверку: _____

Когда сверить результат: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Семейный совет каждый раз меняет подбор?

Проверьте фиксацию критериев клиента, ролей участников и согласованного следующего шага.

Разобрать путь решения →

17.10.2026 прочитана официальная публикация PON от 14.01.2026 о слушании. Использованы вопросы об интересах и проверка понимания. Примеры, карта и реплики самостоятельные.

Program on Negotiation: вопросы об интересах и точное слушание

ЕИ: карта доводов после проверки

Данные учебные и не описывают конкретный реальный район.

Проверка улучшила определённость задачи, но не создала согласия на покупку. Семью не нужно объявлять переубеждённой.

Покупатель

Алина хочет разобраться и самостоятельно выбрать дальнейший шаг.

Семья

Виктор советует; финансового участия и совместного проживания нет.

Дорога

Одна поездка заняла 38 минут. Нет вывода о ежедневном времени.

Вечер

Нужный путь освещён, но часть улицы лично Алине неуютна.

Разногласие

Виктор сохраняет предпочтение другого района.

Выбор

Алина продолжит сравнение с ещё одним объектом.

Пять вопросов вместо спора о правоте

Используйте только подходящий вопрос и дайте человеку ответить.

Общая реплика	Уточняющий вопрос	Что сохранить
Родители против	Что убедительно вам самим?	Позицию покупателя
Район плохой	Какой конкретно довод проверим?	Предмет проверки
Мне там неуютно	Что в окружении для вас важно?	Личный критерий
Деньги дадут позже	Какие условия помощи подтверждены?	Открытое в бюджете
Давайте ещё посмотрим	С каким критерием сравниваем?	Следующий шаг без покупки

Промпт: «Раздели обезличенные доводы на факты, предпочтения и условия участия. Предложи нейтральные вопросы. Не оценивай отношения и не убеждай человека согласиться с агентом».

Сверьте формулировки с реальными репликами. При серьёзном открытом риске допустима пауза, а при отказе клиента подбор меняется или прекращается.