Спросите только то, что меняет ближайшее действие

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Подготовка к звонку

- [ ] **Заявка прочитана.** Ответы не собираются заново. Не начинайте с чистого листа.
- [ ] **Источники отделены.** Слова клиента и догадки различаются. Не повышайте уверенность.
- [ ] **Дата учтена.** Видна актуальность сведений. Проверьте изменения.
- [ ] **Шаг выбран.** Понятна цель ближайшей работы. Не опрашивайте без цели.
- [ ] **Вопросы отобраны.** Каждый меняет действие. Перенесите лишнее.
- [ ] **Назначение понятно.** Есть простое объяснение. Не ссылайтесь только на анкету.

Во время разговора

- [ ] **Актуальность проверена.** Известное коротко подтверждено. Не требуйте весь рассказ.
- [ ] **Один вопрос за раз.** Ответ успели выслушать. Не задавайте очередь без пауз.
- [ ] **Сумма расшифрована.** Цена объекта не равна общей сумме. Уточните назначение.
- [ ] **Срок имеет статус.** Желание и зависимость видны. Не обещайте дату.
- [ ] **Личного только нужное.** Вопрос связан с ограничением. Не собирайте лишние подробности.
- [ ] **Отказ принят.** Есть вариант общего ответа. Не давите на раскрытие.

Перед следующей работой

- [ ] **Неизвестное сохранено.** Пробел не заполнен догадкой. Обозначьте предел вывода.
- [ ] **Резюме проверено.** Клиент может исправить. Не считайте молчание согласием.
- [ ] **Действие конкретно.** Понятно, что делаем дальше. Не оставляйте общую заинтересованность.
- [ ] **Источник записан.** Ответ привязан к контакту. Не потеряйте происхождение.
- [ ] **Зависимости учтены.** Следующий шаг реалистичен. Не игнорируйте другую продажу.
- [ ] **Лишние вопросы убраны.** Следующий звонок короче по делу. Не сохраняйте всё ради объёма.

Запишите факты и следующий шаг

Заполняйте перед контактом. В средней колонке обязательно укажите, какое действие изменит ответ.

Обращение: _____ Проверил: _____

Уже известно / источник	Уточнить сейчас / зачем	Позже / на каком этапе
Объект		
Бюджет		
Срок		

Известное спрашивают заново. начните с короткого подтверждения.

Вопрос не меняет действие. перенесите его на другой этап.

Сумма не имеет состава. разделите назначение бюджета.

Желательный месяц стал обещанием. зафиксируйте зависимость.

Пробел заполнен догадкой. сохраните неизвестное.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После первого звонка подборка всё равно не попадает в запрос?

Проверьте, как сведения из заявки становятся критериями поиска, рабочими ограничениями и понятным следующим шагом.

Проверить первый разговор с клиентом →

Полезность вопроса определяется тем, какое действие изменится после ответа. Число вопросов не является универсальной нормой. Подготовлено 2026-10-16.