После встречи: разговор по договорённости

Вернитесь к одному открытому вопросу, проверьте результат и выберите дальнейшее действие вместе с клиентом.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три ветки звонка, заполненная карта маршрута, 18 проверок, два рабочих листа и сценарий подготовки по прошлой встрече.

Продолжение одного согласованного вопроса. Не заменяет реактивацию всей базы и не предполагает согласия на покупку.

53 минуты при ориентире 45

После показа или консультации клиент собирался проверить конкретное условие, и настало время обсудить результат.

Было	Проверено	Открыто
Предел Дианы	45 минут до работы	Остаётся ли обязательным
Утренний проезд	53 минуты один раз	Значение для выбора
Звонок	17 ноября 19:00	Следующий шаг не согласован

Что открыть перед звонком

- Один открытый вопрос после встречи.
- Что и кто собирался проверить.
- Согласованные время и тема контакта.
- Фактический результат и границы измерения.
- Значение результата со слов клиента.
- Отдельно согласованное действие или открытый статус.

Восстановить договорённость и факт

1. Восстановите основание контакта

Откройте запись встречи. Назовите тему и проверьте, удобно ли сейчас говорить.

Готово: Обсуждаем проверку маршрута, а не продаём с первого слова.

Не делайте так: Начать с общего «Ну что решили?».

2. Уточните, состоялась ли проверка

Спросите о действии без предположения, что человек всё выполнил.

Готово: Есть результат либо ясно, что его пока нет.

Не делайте так: Назначить новый показ до обсуждения старого вопроса.

3. Проверьте границы факта

Уточните, что измерено: один утренний путь от выхода до рабочего места.

Готово: 53 минуты не названы средним для всех дней.

Не делайте так: Считать один проезд универсальным временем дороги.

Не предполагайте выполненную проверку

Понять значение и выбрать действие

4. Спросите о значении

Сопоставьте 53 минуты и предел 45. Уточните, остаётся ли ограничение обязательным.

Готово: Позиция Дианы не подменена мнением агента.

Не делайте так: Компенсировать дорогу кухней без запроса.

5. Выберите подходящую ветку

Если результат подходит, уточните оставшееся условие. Если нет, обсудите проверку альтернативы или исключение. Если результата нет, вернитесь к актуальности вопроса.

Готово: Выбор клиента и действие конкретны либо остаются открытыми.

Не делайте так: Обещать быстрый другой маршрут без данных.

6. Запишите решение точно

Разделите факт, оценку клиента и согласованный шаг. Не дописывайте показ или покупку.

Готово: Следующий сотрудник понимает, что известно и чего ещё нет.

Не делайте так: Ограничиться статусом «Тёплый, думает».

Решение принадлежит клиенту

8 минут разницы, решение пока открыто

Марат и Диана встретились 16 ноября. Диане нужна дорога до работы не дольше 45 минут. Она проверила её утром 17 ноября и сообщила о 53 минутах на одном проезде. Разговор о проверке согласован на 17 ноября 19:00. Решения по квартире пока нет.

Поле	Значение	Что означает	Чего не означает
Критерий	Не больше 45 минут	Исходное условие Дианы	Не мнение агента
Измерение	53 минуты	Один утренний проезд	Не среднее всех дней
Разница	53 минус 45 = 8	Превышение ориентира	Не автоматическая скидка
Значение	Нужно уточнить	Жёсткая ли граница	Не готовность отказаться
Следующий шаг	Не согласован	Выбор открыт	Не назначенный показ

Известна разница в 8 минут, но не окончательное решение Дианы. Сначала выясните значение результата, затем согласуйте действие.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Зато кухня отличная	Как 53 минуты влияют на ваше ограничение 45?
Вы ведь уже всё проверили	Удалось проехать маршрут?
Тогда записываю на показ	Какой следующий шаг вы хотите выбрать?

Ответ определяет ветку разговора

Результат	Вопрос	Возможное действие
Подходит клиенту	Что ещё осталось проверить?	Работа с оставшимся условием
Не подходит	Граница остаётся обязательной?	Исключить или проверить альтернативу
Не проверено	Этот вопрос ещё актуален?	Выбрать действие заново
Данные неоднозначны	Что именно измеряли?	Уточнить границы факта
Нет решения	Что требуется для выбора?	Открытый статус без догадок

Три вопроса перед следующим контактом

1. Какой вопрос остался после встречи?
2. Что фактически изменилось с прошлого разговора?
3. Какой шаг согласован самим клиентом?

18 проверок продолжения встречи

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

Подготовить основание

- [ ] **Запись встречи открыта.** 16 ноября, маршрут. Восстановите тему.
- [ ] **Критерий указан точно.** До 45 минут. Не округляйте.
- [ ] **Контакт согласован.** 17 ноября 19:00. Не приписывайте согласие.
- [ ] **Удобство разговора проверяется.** Есть короткий вопрос. Уточните.
- [ ] **Проверка не предполагается.** Сначала спросить о результате. Уберите утверждение.
- [ ] **Одна тема в начале.** Маршрут до работы. Не начинайте новую презентацию.

Разобрать результат

- [ ] **53 минуты имеют контекст.** Один утренний проезд. Уточните измерение.
- [ ] **Разница верна.** 8 минут сверх 45. Пересчитайте.
- [ ] **Среднее не выдумано.** Нет данных нескольких дней. Не обобщайте.
- [ ] **Значение уточняется.** Решение принимает Диана. Спросите.
- [ ] **Компенсация не навязана.** Кухня не ответ на маршрут. Вернитесь к критерию.
- [ ] **Альтернатива не гарантирована.** Другой путь не измерен. Не обещайте.

Зафиксировать продолжение

- [ ] **Ветка выбрана по фактам.** Подходит, нет или не проверено. Разделите.
- [ ] **Отказ от объекта точен.** Не отказ от всего сотрудничества. Уточните объём.
- [ ] **Действие не назначено за клиента.** Есть его ответ. Согласуйте.
- [ ] **Время и тема связаны.** Контакт по конкретной проверке. Уточните.
- [ ] **CRM содержит факт и значение.** Не только «думает». Запишите.
- [ ] **Открытое осталось открытым.** Нет выдуманного показа. Исправьте статус.

Карточка одного открытого вопроса

Не заменяйте неизвестное предположением. Один полученный факт не закрывает автоматически все условия выбора.

Встреча / клиент / тема: _____

Поле звонка	Факт / ответ клиента	Что уточнить
Прошлый вопрос		
Проверка		
Результат		
Значение		
Следующее действие		

Полученный факт и его значение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Согласованный контакт и тема: _____

Рабочие реплики для трёх исходов

Подготовьте варианты, но используйте только ветку, которая соответствует реальному ответу.

Ветка	Реплика / действие	Согласие / открыто
Результат подходит		
Результат не подходит		
Проверки нет		
Данные неясны		
Контакт неудобен		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Начало с повторной презентации. вернитесь к договорённости.

Один проезд стал вечным средним. назовите границы.

Потребность меняет агент. спросите клиента.

Звонок записан как согласие на покупку. разделите статусы.

Следующий контакт без темы. свяжите с действием.

Согласуйте следующий шаг

Начало по прошлой договорённости

Диана, мы договорились сегодня в 19:00 обсудить проверку дороги. Сейчас удобно? Удалось проехать маршрут утром? Вы называли предел 45 минут. Как полученный результат влияет на ваш выбор?

Первое действие после чтения

Примените карточку к одной состоявшейся встрече. Если следующий шаг постоянно теряется, разберите переход от показа к решению в диагностической карте.

Кто выполняет следующую проверку: _____

Что пока не решено: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После показов теряется следующий шаг?

Найдите разрыв между открытым вопросом клиента, проверкой и дальнейшим действием.

Разобрать продолжение →

Проверено 16.10.2026. Huthwaite различает продвижение решения и активность без содержательного изменения. Применение к маршруту и все цифры ниже являются нашим учебным примером.

Huthwaite International: Are you making progress in your complex sales? 03.09.2019

Три ветки без повторной продажи

Ответы ниже являются вариантами сценария, а не состоявшимися решениями Дианы.

Результат подходит: «С этим условием разобрались. Что ещё нужно проверить, прежде чем решать, возвращаемся ли к объекту?» Не переходите к деньгам, если остаётся неизвестное по документам или другой важной задаче.

Результат не подходит: «Предел остаётся обязательным? Тогда хотите проверить другой путь или исключаем квартиру из подбора?» Не обещайте, что альтернативный маршрут окажется быстрее.

Проверки нет: «Этот вопрос ещё нужен для решения? Какое действие сейчас реально?» Если интерес изменился, уточните новый приоритет вместо автоматического назначения ещё одного звонка.

Если человек не готов выбрать, запишите, какой информации недостаёт. Не заменяйте открытый ответ обещанием купить и не выдавайте учебную ветку за факт.

Заполненная запись и промпт для подготовки

Короткая карточка должна позволить продолжить разговор без догадок.

Поле	Запись	Проверка
Условие	До 45 минут до работы	Назвала Диана
Результат	Один утренний проезд 53 минуты	Не среднее
Разница	8 минут сверх предела	53 минус 45
Значение	Нужно уточнить жёсткость границы	Ответа пока нет
Продолжение	Не согласовано	Не выдумывать показ

Промпт: «По этой обезличенной карточке отдели известное от неизвестного. Дай три вопроса: о результате проверки, его значении и следующем действии. Не придумывай причины, маршруты, согласия и новые встречи».

Проверьте ответ: если помощник написал «клиент готов рассматривать другой объект», найдите основание. В исходной карточке такого решения нет. Замените утверждение вопросом.

После реального разговора обновите запись конкретным ответом. Сохраните различие между исключением квартиры, паузой в поиске и завершением сотрудничества.