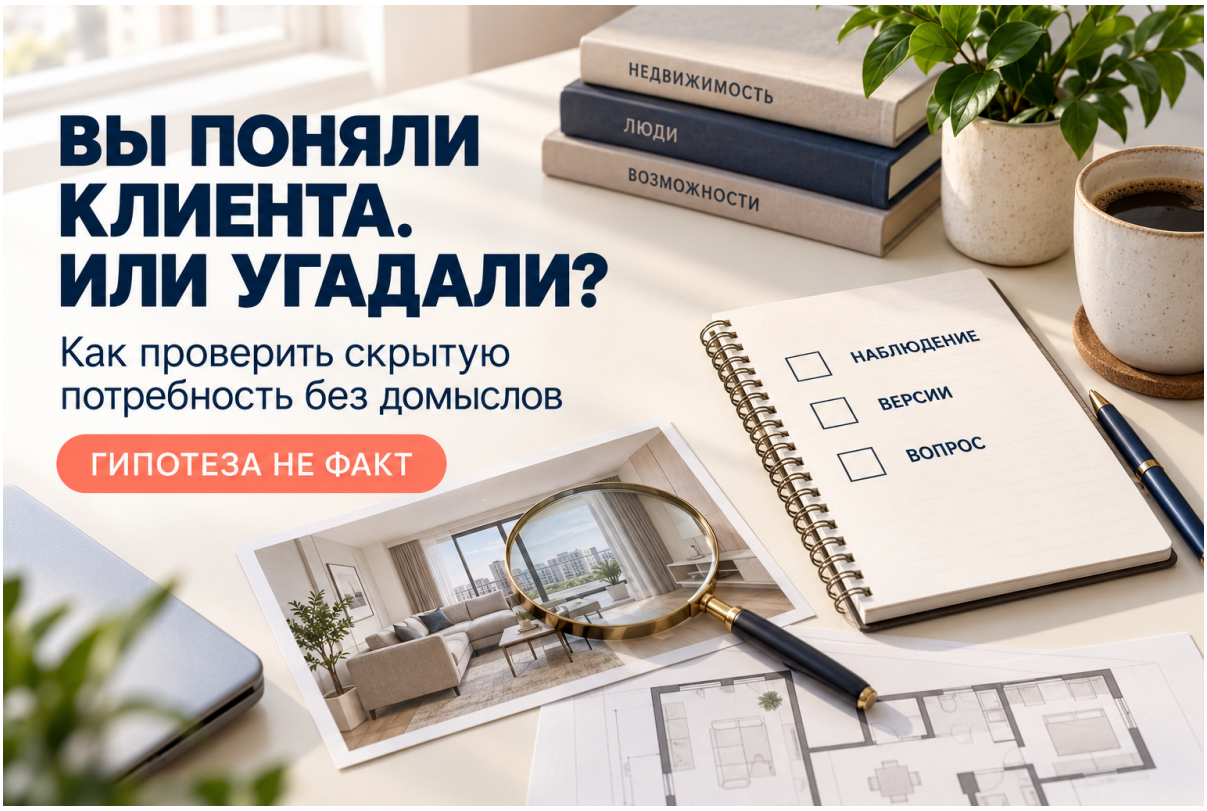
Гипотеза не факт: журнал проверочных вопросов

Проверьте догадку о потребности до того, как она изменит подборку и разговор с покупателем.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Журнал гипотез, заполненный пример с лифтом, альтернативные объяснения четырёх сигналов, нейтральные вопросы и отдельный чек-лист.

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Примеры учебные. Журнал не предназначен для психологической диагностики, профилирования или сбора лишней личной информации.

Наблюдение не объясняет мотив

Вы уверенно объясняете поведение покупателя, хотя он сам не называл предполагаемую причину.

Наблюдение	Версия	Проверочный вопрос
Спрашивает о лифте	Нужно перевезти мебель	Какое условие важно?
Переносит показ	Не подходит время	Как лучше организовать?
Просит документы	Есть открытый вопрос	Что ещё надо прояснить?

Что подготовить для проверки версии

- Дословная реплика или наблюдаемое действие клиента.
- Ваше предполагаемое объяснение отдельно от факта.
- Хотя бы одна рабочая альтернатива, если есть неоднозначность.
- Вопрос с понятной пользой для подбора.
- Возможность ответа, не совпадающего с версиями.
- Место для результата и изменения следующего действия.

Факт, альтернатива и вопрос

1. Запишите только наблюдаемое

Сохраните слова или событие без объяснения мотива. «Не ответил до вечера» является наблюдением. «Несерьёзный покупатель» добавляет оценку, которой в событии нет. Укажите контакт и дату, чтобы не потерять контекст.

Готово: Другой человек сможет отличить факт разговора от вашей трактовки.

Не делайте так: Сразу записывать психологический ярлык.

2. Отметьте гипотезу и альтернативу

Назовите, как вы объяснили наблюдение, затем проверьте другое возможное объяснение. Вопрос о лифте может касаться перевозки мебели или повседневного доступа. Не нужно составлять бесконечный список мотивов.

Готово: Вы видите, что одна реплика допускает разные рабочие версии.

Не делайте так: Считать уверенность в первом объяснении доказательством.

3. Выберите нейтральное уточнение

Объясните, зачем нужен ответ для подбора. Спросите о рабочем условии. Если предлагаете варианты, оставьте возможность другого ответа. Не требуйте личных подробностей, когда достаточно размеров, маршрута или предпочтения по времени.

Готово: Вопрос помогает человеку описать свою задачу свободно.

Не делайте так: Подсказывать причину: «вы ведь боитесь высоких этажей?».

Где я перепутал наблюдение с объяснением

Ответ, действие и передача

4. Проверьте результат разговора

После ответа отметьте: подтверждено, опровергнуто или осталось неизвестным. Если клиент не готов объяснять причину, можно уточнить только нужное условие. Не трактуйте отказ как доказательство своей версии.

Готово: У каждой гипотезы появился честный статус.

Не делайте так: Считать отсутствие опровержения подтверждением.

5. Измените рабочее действие

В учебном случае выяснилась перевозка шкафа. Значит, нужны габариты и маршрут доставки, а не выдуманное ограничение по повседневной мобильности. Обновите критерии и уберите опровергнутую версию из презентации.

Готово: Ответ влияет на конкретную проверку объекта.

Не делайте так: Продолжать подбор по старой догадке после уточнения.

6. Передайте запись без искажения

Коллеге передайте наблюдение, источник ответа, актуальный критерий и неизвестное. Если используете нейросеть, просите варианты вопросов по обезличенному фрагменту. Её вывод не становится новой информацией о клиенте.

Готово: Гипотеза не превращается в факт при передаче обращения.

Не делайте так: Добавлять в карточку психологический портрет от модели.

Какую старую версию нужно убрать из карточки

Лифт оказался вопросом перевозки шкафа

Учебный покупатель спрашивал о размерах грузового лифта. После уточнения назвал задачу: перевезти большой шкаф без разборки.

Этап	Запись	Статус	Действие
Наблюдение	Спрашивает размеры лифта	Факт разговора	Уточнить назначение
Версия 1	Крупная мебель	Гипотеза	Не выдавать за факт
Версия 2	Повседневный доступ	Гипотеза	Не приписывать ограничение
Ответ	Нужно перевезти шкаф	Со слов клиента	Уточнить размеры
Проверка	Весь путь доставки	Пока неизвестен	Проверить с участниками перевозки

Наличие грузового лифта не подтверждает весь маршрут перевозки. Нужны соответствующие размеры и проверка других участков пути; результат заранее не обещают.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Опять пропал, не собирается покупать	Не ответил на сообщение о времени до вечера
Боится высоких этажей	Что важно учитывать при выборе этажа?
Не доверяет мне из-за документов	Какой вопрос по документам остаётся открытым?

Три статуса и два особых случая

Результат проверки	Запись	Что меняется
Версия подтверждена	Условие со слов клиента	Использовать с источником
Версия опровергнута	Не применять	Обновить подбор
Ответа нет	Причина неизвестна	Не придумывать мотив
Причина личная	Рабочее требование без деталей	Проверить нужное условие
Ответ модели	Черновик гипотезы	Проверить у человека

Три вопроса к своей уверенности

1. Что клиент действительно сказал или сделал?
2. Какая ещё причина возможна?
3. Какой вопрос различит версии без давления?

18 проверок гипотезы о потребности

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

До уточнения

- [ ] **Наблюдение отдельно.** Есть слова или событие. Не пишите мотив как факт.
- [ ] **Контекст сохранён.** Дата и этап понятны. Не теряйте обстоятельства.
- [ ] **Ярлыка нет.** Нет оценки личности. Перепишите наблюдаемое.
- [ ] **Гипотеза помечена.** Она ещё не подтверждена. Не повышайте уверенность.
- [ ] **Альтернатива рассмотрена.** Есть другой возможный смысл. Не застревайте на первой версии.
- [ ] **Вопрос полезен.** Ответ меняет рабочий шаг. Не собирайте мотивы ради любопытства.

Во время проверки

- [ ] **Польза объяснена.** Понятно, зачем уточняете. Не допрашивайте.
- [ ] **Ответ свободный.** Можно назвать другое. Не ограничивайте догадками.
- [ ] **Формулировка нейтральна.** Нет подсказанного признания. Не приписывайте страх.
- [ ] **Личного только нужное.** Уточняется рабочее условие. Не собирайте лишние сведения.
- [ ] **Отказ принят.** Можно оставить неизвестное. Не считайте отказ доказательством.
- [ ] **Резюме проверено.** Клиент может исправить. Не подменяйте смысл.

После ответа

- [ ] **Статус обновлён.** Подтверждено, нет или неизвестно. Не оставляйте всё одинаковым.
- [ ] **Критерий исправлен.** Подбор следует ответу. Не используйте старую версию.
- [ ] **Проверка предметна.** Указано, что нужно узнать. Не обещайте по названию.
- [ ] **Опровержение сохранено.** Ошибочная версия не возвращается. Исправьте передачу коллеге.
- [ ] **ИИ не источник факта.** Его текст лишь черновик. Не загружайте портрет в карточку.
- [ ] **Следующий шаг есть.** Ответ меняет действие. Не копите журнал без применения.

Журнал проверочных вопросов

В первой колонке только наблюдаемое. Личное объяснение не обязательно: часто достаточно уточнить рабочее условие.

Обращение: _____ Дата: _____

Наблюдение / источник	Моя версия / альтернатива	Нейтральный вопрос
Вопрос клиента		
Перенос встречи		
Молчание		
Просьба о данных		
Мой случай		

Главное наблюдение без трактовки: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда и как проверяем версию: _____

Результат проверки гипотезы

Опровергнутая версия исключается из аргументов. Непроверенная не становится фактом при передаче обращения.

Ответ и источник	Подтверждено / нет / неизвестно	Изменение подбора и проверки

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Ярлык вместо события. вернитесь к наблюдению.

Причина придумана по паузе. задайте нейтральный вопрос.

Отказ принят за подтверждение. сохраните неизвестное.

Старая версия пережила опровержение. обновите карточку.

Модель описала личность клиента. удалите неподтверждённый вывод.

Согласуйте следующий шаг

Вопрос вместо приписанного мотива

Вы несколько раз уточнили размеры лифта. Чтобы правильно проверить варианты, подскажите, какое условие важно: перевозка крупного предмета, обычный доступ или что-то другое?

Первое действие после чтения

Найдите одну запись, в которой объяснили чужой мотив. Отделите наблюдение, запишите альтернативу и подготовьте проверочный вопрос. После ответа измените критерий или сохраните неизвестное.

Источник подтверждённого ответа: _____

Как изменится ближайшая подборка: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Подборка строится на догадках и не попадает в запрос?

Проверьте, как вы уточняете потребности, сохраняете ответы и используете подтверждённые условия в работе.

Проверить точность понимания клиента →

Проверено 16.10.2026. Прочитана аннотация первичного исследования Eyal, Steffel, Epley 2018, DOI 10.1037/pspa0000115. Оно не измеряет конверсию риелторов; квартирные сценарии и формы авторские.

Eyal, Steffel, Epley: получение информации о позиции другого человека

Четыре сигнала и альтернативные объяснения

Версии здесь учебные. Ни одна не считается установленной до проверки.

Наблюдение	Возможные объяснения	Вопрос
Переносит показ	Время неудобно / задача изменилась	Какой следующий шаг сейчас подходит?
Просит ещё фото	Дальняя поездка / нужна деталь	Что именно важно увидеть?
Спрашивает документы	Неясный пункт / другой участник решения	Какой вопрос осталось прояснить?
Молчит после цены	Нужна пауза / нужны данные	Что поможет определить следующий шаг?

Если независимо от причины нужно лишь согласовать время, не углубляйтесь в личные мотивы. Подготовка должна помогать действию, а не заменять разговор воображением.

Промпт для проверки вашей записи

Используйте обезличенный рабочий фрагмент, без контактов и ненужных личных сведений.

Задача нейросети: «Раздели наблюдаемые высказывания и мои предположения. Предложи альтернативное рабочее объяснение и один нейтральный вопрос. Не ставь диагнозов и не утверждай мотивы клиента».

Вход: «Клиент снова спросил о лифте. Наверное, ему тяжело ходить». Ожидаемая проверка: факт состоит в повторном вопросе; причина неизвестна. Возможна задача перевозки мебели. Уточнение должно касаться нужного условия.

Ответ модели не подтверждает ни одну версию. Сначала получите сведения от клиента, затем исправьте карточку. Если ответ уверенно описывает личность, не используйте его как основание подбора.