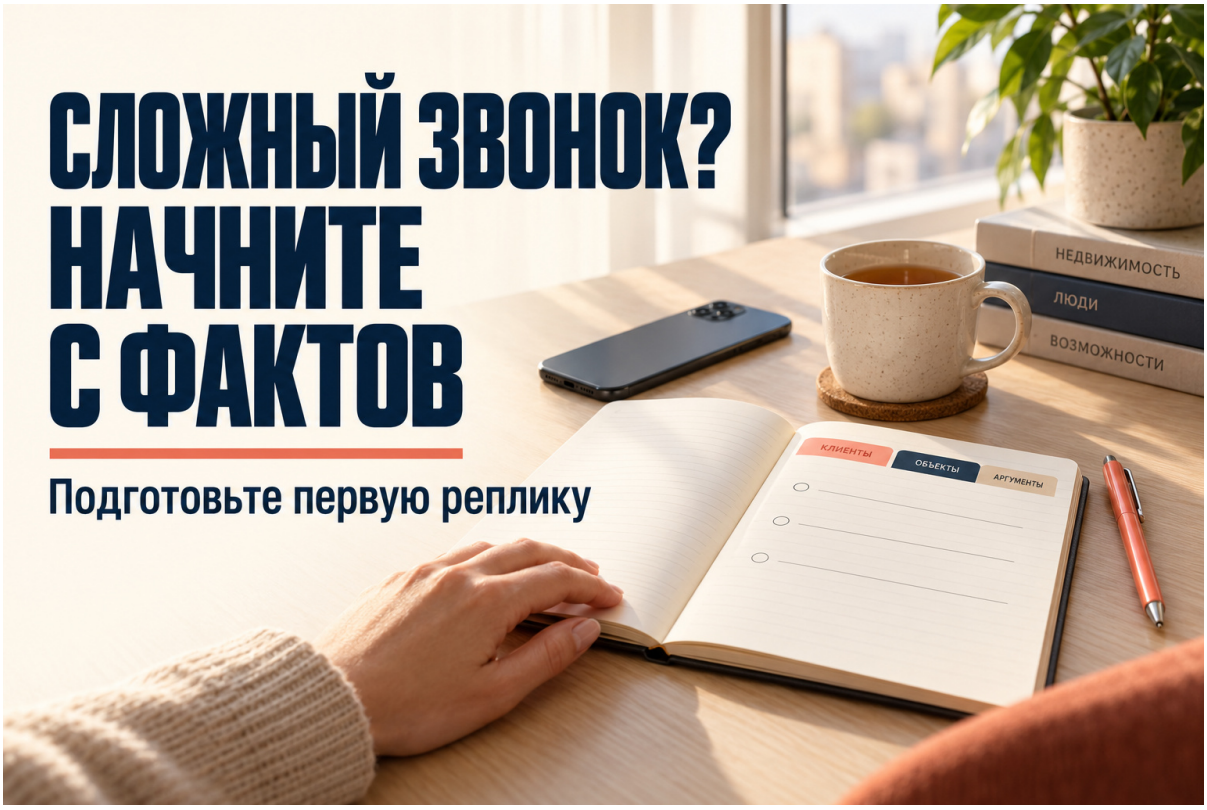
Спокойный старт сложного звонка

Подготовьте факты, первую реплику и допустимые исходы перед неприятным разговором с собственником.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненная карточка отчёта, лист контролируемых действий, варианты ответа на трудный вопрос, две рабочие формы и 18 проверок подготовки.

Рабочая организация разговора. Не психологическая диагностика и не обещание устранить любое волнение.

Отчёт есть, реакция пока неизвестна

Вы откладываете сообщение о сложном результате и начинаете заранее оправдываться или обещать то, чего не знаете.

Отчёт Алёны	19 по 25 ноября	Граница вывода
Уникальные обращения	7	Не семь готовых покупателей
Состоявшиеся показы	3	Не доказательство причины отказа
Письменные предложения	0	Не прогноз следующей недели

Что подготовить перед звонком

- Конкретный разговор и период данных.
- Факты отдельно от ожидания реакции.
- Цель в собственных действиях.
- Первая реплика и вопрос об удобстве.
- Трудный вопрос и точный ответ.
- Несколько допустимых исходов и открытый статус.

Разговор, факты и границы контроля

1. Назовите разговор

Уточните кому, что и зачем нужно сообщить. Запишите, какой реакции опасаетесь.

Готово: Отчёт Семёну отделён от общего страха клиентов.

Не делайте так: Оставить задачу «быть увереннее».

2. Проверьте факты

Сверьте период, уникальные обращения, состоявшиеся показы и предложения.

Готово: 7, 3 и 0 относятся к одному периоду.

Не делайте так: Считать повторный контакт новым человеком.

3. Разделите контроль

Запишите свои действия и то, что решают другие. Реакцию Семёна не объявляйте известной.

Готово: Цель: сообщить и обсудить, а не обеспечить довольство.

Не делайте так: Гарантировать результат за покупателя.

Не превращайте ожидание в событие

Начало, трудный ответ и разбор

4. Произнесите начало

Назовите тему, данные и вопрос об удобстве. Прочитайте один раз вслух.

Готово: Слышны период и предмет обсуждения.

Не делайте так: Начать с длинного оправдания.

5. Подготовьте варианты ответа

На сложный вопрос возвращайтесь к границам данных. Неизвестное обозначайте прямо.

Готово: Отсутствие предложений не превращено в доказанную причину.

Не делайте так: Обещать продажу к пятнице, чтобы снять напряжение.

6. Разберите фактический итог

После звонка запишите реальные ответы и один момент для исправления.

Готово: Предложение и согласие различены.

Не делайте так: Выдумать благополучный финал в карточке.

Точность важнее обещания успокоить

Факт, ожидание и предложение различаются

Алёна готовит отчёт Семёну за 19 по 25 ноября: 7 уникальных обращений, 3 состоявшихся показа, 0 письменных предложений. После одного показа есть вопрос о балконе. Полной обратной связи нет. Семён ещё не слышал отчёт; его реакция неизвестна.

Запись	Статус	Что делать	Чего не делать
7 / 3 / 0 за период	Учебные факты	Назвать точно	Не скрывать ноль
Семён точно рассердится	Ожидание Алёны	Отделить от фактов	Не записывать за клиента
Балкон вызывает вопрос	Известна тема	Уточнить доступные сведения	Не ставить диагноз объекту
Цена неправильная	Не доказано данными	Проверить основания отдельно	Не выводить из трёх показов
Проверка балкона	Предлагаемый шаг	Обсудить порядок	Не считать согласованным

Подготовлено основание разговора, но реакции Семёна и решения о следующем шаге пока нет. Организация подготовки не гарантирует согласия.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Он точно решит, что я не работаю	Я пока не знаю его реакции на отчёт
Продадим к пятнице, не переживайте	Назову данные и предложу проверить открытый вопрос
Разговор провален	Запишу, по какому вопросу не договорились

Допустимые исходы разговора

Возможный ответ	Ваша задача	Итог записи
Просит отчёт	Уточнить формат и срок	Согласованная передача
Готов проверить вопрос	Уточнить действие и исполнителя	Конкретная проверка
Предлагает иной порядок	Выяснить причину и сравнить	Новый вариант
Не согласен	Назвать предмет разногласия	Открытое решение
Неудобно говорить	Предложить другое время	Только подтверждённый контакт

Три вопроса перед звонком

1. Что я действительно знаю?
2. Какое действие зависит от меня?
3. Что нужно спросить, а не предположить?

18 проверок перед сложным контактом

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

Собрать точные данные

- [ ] **Разговор конкретен.** Отчёт Семёну. Назовите тему.
- [ ] **Период указан.** 19 по 25 ноября. Добавьте.
- [ ] **Обращения уникальные.** 7 без дублей. Проверьте.
- [ ] **Показы состоялись.** 3 фактических. Не считайте планы.
- [ ] **Предложения названы точно.** 0 письменных. Не смягчайте выдумкой.
- [ ] **Неполнота учтена.** Не все ответы получены. Обозначьте.

Подготовить свою часть

- [ ] **Реакция не присвоена.** Пока неизвестна. Уберите «точно».
- [ ] **Цель контролируема.** Сообщить и обсудить. Переформулируйте.
- [ ] **Первая реплика короткая.** Тема, данные, вопрос. Сократите.
- [ ] **Удобство уточняется.** Можно говорить?. Спросите.
- [ ] **Нет чужих гарантий.** Покупатель решает сам. Уберите обещание.
- [ ] **Пауза для уточнения допустима.** Неизвестное названо. Не угадывайте.

Выбрать продолжение

- [ ] **Балкон не оценён на глаз.** Нужны сведения. Уточните.
- [ ] **Цена не объявлена причиной.** Трёх показов недостаточно для вывода. Проверьте основания.
- [ ] **Шаг остаётся предложением.** Семён не ответил. Не закрывайте статус.
- [ ] **Исходов несколько.** Не только немедленное согласие. Подготовьте.
- [ ] **Разбор по репликам.** Есть конкретное действие. Не оценивайте личность.
- [ ] **Следующее исправление одно.** Понятная замена фразы. Запишите.

Личная карточка подготовки

Не просите карточку предсказать настроение клиента. Подготовьте то, что можете точно сказать и спросить.

Кому / о чём / когда: _____

Элемент	Моя запись	Факт / ожидание / вопрос
Разговор		
Данные		
Ожидаемая реакция		
Первая реплика		
Допустимый исход		

Моя цель в действиях: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда проверю недостающие сведения: _____

Лист контролируемых действий

Разделение ответственности не отменяет вашей работы. Оно помогает не обещать результат за других.

Под моим контролем	Решает другой / неизвестно	Моя следующая реплика
Точность отчёта		
Реакция клиента		
Причина результата		
Проверка вопроса		
Продолжение		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Страх записан как факт. верните статус ожидания.

Ноль предложений скрыт. назовите результат.

Три показа стали причиной цены. отделите вывод.

Таймер важнее исправления данных. сначала проверьте.

Согласие придумано ради финала. сохраните открытое.

Согласуйте следующий шаг

Первая реплика Алёны

Семён, хочу обсудить отчёт за 19 по 25 ноября. Семь уникальных обращений, три состоявшихся показа, письменных предложений пока нет. Есть один вопрос после показа, который предлагаю проверить. Сейчас удобно разобрать?

Первое действие после чтения

Заполните карточку перед одним сложным контактом. Если трудность возникает из-за отсутствия отчётов и истории действий, диагностическая карта поможет найти организационный разрыв.

Кто поможет проверить данные: _____

Один момент для следующей репетиции: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Сложный звонок откладывается из-за путаницы в данных?

Проверьте, как собираются отчёт, история показов и следующий шаг с собственником.

Разобрать подготовку →

Проверено 16.10.2026. PON рекомендует прояснять роли и получать обратную связь о поведении в переговорах. Карточка и пятичастная подготовка ниже авторские, медицинских выводов не содержат.

Program on Negotiation: How to Portray Confidence in Negotiation So You Don’t Look Desperate, 30.04.2026

Пять частей короткой подготовки

Пять минут можно взять как удобный формат. Это не норматив и не обещание устранения страха.

Часть	Действие	Результат
Первая	Открыть данные	Период и факты
Вторая	Разделить ожидание и факт	Реакция неизвестна
Третья	Определить свою цель	Сообщить и обсудить
Четвёртая	Произнести начало	Тема, данные, вопрос
Пятая	Подготовить трудный ответ	Без необоснованной гарантии

Если обнаружили ошибку в отчёте, исправьте её. Не заканчивайте подготовку только потому, что прошли пять минут.

Вопрос клиента: «Три показа и никто не покупает. Значит, всё бесполезно?» Ответ: «Письменных предложений за период нет. Посмотрим, что известно после показов и чего не хватает для следующего решения».

Завершение подготовки: есть факты, начало и открытый вопрос. Реальная реакция появится только в разговоре.

Разбор после звонка без догадок

Заполняйте только после реального контакта. Исход учебного разговора Алёны и Семёна не задан.

Запишите точный вопрос клиента и свой ответ. Найдите одну фразу, которая помогла прояснить ситуацию, и одну, где появилось лишнее обещание или оправдание.

Спросите коллегу о конкретном: «Понятно ли, что предлагаю проверить? Есть ли обещание за другого человека?» Обратную связь привязывайте к словам, а не общей оценке вашей уверенности.

Промпт для подготовки: «Отдели факты от моего прогноза реакции. Найди обещания без оснований. Дай спокойное начало и вопрос о следующем действии. Не придумывай мотивы, диагнозы и результат разговора». Используйте обезличенные данные.

Если помощник приписывает Семёну страх потерять деньги, найдите такое признание во вводе. Его нет в кейсе. Уберите догадку и сохраните вопрос, который можно задать человеку.