Если клиент ответит иначе: дерево разговора

Подготовьте разговор, который меняется по ответу покупателя и приводит к уместному следующему действию.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Дерево трёх ответов, готовые уточняющие реплики, точки остановки, тренировка с коллегой, промпт, шесть шагов и 18 проверок.

Авторский конструктор Нейросистемы риелтора. Ситуации учебные. Ветки не обещают покупку и не заменяют проверку характеристик объекта.

Ответ клиента выбирает маршрут

После просмотра клиент отвечает не так, как написано в скрипте, и привычный следующий вопрос уже не подходит.

Сигнал клиента	Что уточнить	Возможный следующий шаг
Неясно, шумно ли вечером	Где и в какое время важно	Проверить доступность осмотра
Есть другой вариант	Что важно кроме цены	Сравнить известные условия
Покупка на паузе	Нужен ли контакт позже	Согласовать контакт или остановиться

Что нужно для собственного дерева

- Точное сообщение или ответ клиента после просмотра.
- Подтверждённые сведения об объекте без догадок.
- Цель одного контакта и допустимый следующий шаг.
- Три ветки плюс выход для другого ответа.
- Условие остановки в каждой ветке.
- Рабочая карточка результата и времени обновления.

Цель, сигнал и полезное действие

1. Выберите задачу одного контакта

В учебном примере нужно понять, что определяет дальнейшее рассмотрение квартиры. Не назначайте обязательную покупку целью звонка. Уточните удобство разговора и актуальность темы, затем спросите, какие вопросы остались после просмотра.

Готово: Первый вопрос допускает разные честные ответы.

Не делайте так: Начинать с нового монолога о преимуществах до ответа клиента.

2. Проверьте сигнал перед веткой

Повторите смысл коротко и попросите уточнить. «Неясно, шумно ли вечером» может относиться к спальне после 20:00, а не ко всему дому. Если ответ содержит несколько вопросов, спросите, какой влияет на решение первым.

Готово: Ветка выбрана по подтверждённой задаче, а не по удобству агента.

Не делайте так: Считать любое сомнение возражением о цене.

3. Назначьте проверяемое действие

Для вопроса об объекте назначьте проверку факта. Для сравнения предложите сопоставить известные параметры. Для паузы уточните желаемый порядок контакта. Обещайте только своё действие, а неизвестное оставляйте видимым.

Готово: Понятно, что делать после ответа и зачем это клиенту.

Не делайте так: Заполнять пробелы свойствами квартиры, которых вы не проверяли.

Какой факт нельзя заменять уверенной репликой

Остановка, тренировка и запись

4. Встройте остановку и смену маршрута

Если объект исключён, клиент просит не звонить или следующий шаг не нужен, завершите ветку. Другой ответ может требовать новой задачи. Не заставляйте человека выбирать одну из трёх категорий, если ни одна не описывает ситуацию.

Готово: В дереве есть выход без навязанного продолжения.

Не делайте так: Возвращать любой отказ в следующую попытку убедить.

5. Потренируйте неожиданный ответ

Попросите коллегу пройти три ветки и затем сказать что-то вне схемы, например «мы уже выбрали другой объект». Проверьте, заметили ли вы изменение. Оценивайте точность услышанного и уместность действия, а не дословное воспроизведение текста.

Готово: Сценарий выдерживает ответ, которого нет в заготовке.

Не делайте так: Считать успехом упражнения чтение всех реплик без запинки.

6. Сохраните результат контакта

Запишите слова клиента, выбранную задачу, неизвестное и следующий шаг с владельцем и временем. При подготовке через нейросеть используйте обезличенную ситуацию и проверьте каждое утверждение. Сгенерированная уверенная фраза не становится фактом.

Готово: Коллега понимает, что нужно проверить и что ещё не решено.

Не делайте так: Оставлять вместо результата запись «возражение отработано».

Какой ответ может сломать заготовку

Вопрос о шуме после просмотра

Учебный звонок после просмотра. Покупателя интересует шум в спальне после 20:00. Агент не располагает подтверждением для этого времени.

Элемент ветки	Запись	Что делает агент	Чего не обещает
Сигнал	Неясен вечерний шум	Проверяет смысл	Что в доме тихо
Вопрос	Спальня после 20:00?	Получает уточнение	Что знает причину заранее
Действие	Уточнить доступность осмотра	Связывается по согласованию	Что осмотр точно состоится
Результат	Статус до 17:00	Сообщает известное	Что покупатель согласится

Полезный результат может быть проверкой возможности осмотра. Он не равен подтверждённой тишине, назначенному показу или решению о покупке.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Дом тихий, не переживайте	Для вечера подтверждения нет. Какое помещение и время важны?
Другой вариант наверняка хуже	Какие параметры кроме суммы для вас обязательны?
Тогда завтра опять наберу	Нужен ли вам следующий контакт и какой повод будет уместен?

Не все ответы помещаются в три ветки

Ответ	Уточнение	Действие / остановка
Есть конкретный вопрос	Что именно нужно проверить?	Назначить проверку факта
Сравнивает	Какие параметры важны?	Сопоставить известное
На паузе	Хотите ли вернуться к контакту?	Согласовать или завершить
Несколько вопросов	Какой определяет решение первым?	Выбрать порядок вместе
Ответ вне схемы	Что изменилось в вашей задаче?	Создать новый маршрут
Просит не звонить	Пожелание понятно	Остановиться и зафиксировать

Три вопроса к каждой ветке

1. Мой следующий вопрос связан с тем, что человек действительно сказал?
2. Есть ли в ветке действие, полезное клиенту?
3. Когда эту ветку нужно прекратить или поменять?

18 проверок сценария с развилками

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

Проверка конструкции

- [ ] **Цель контакта ясна.** Это полезный результат разговора. Не требуйте покупки.
- [ ] **Начало открытое.** Ответ не предопределён. Не подсказывайте удобное.
- [ ] **Сигнал конкретный.** Ветка начинается со слов клиента. Не назначайте ярлык.
- [ ] **Уточнение есть.** Смысл проверяется. Не угадывайте.
- [ ] **Действие определено.** Есть следующий шаг. Не ограничивайтесь аргументом.
- [ ] **Выход предусмотрен.** Можно закончить без продолжения. Не замыкайте дерево.

Проверка реплик

- [ ] **Факты подтверждены.** Свойства объекта известны. Не обещайте тишину без проверки.
- [ ] **Сравнение честное.** Неизвестное отмечено. Не выдумывайте расходы.
- [ ] **Приоритет выяснен.** Несколько вопросов упорядочены. Не читайте три монолога.
- [ ] **Полезность проверена.** Клиенту нужен следующий шаг. Не назначайте лишний показ.
- [ ] **Пауза уважена.** Контакт согласуется. Не звоните по инерции.
- [ ] **Отказ услышан.** Просьба остановиться сохранена. Не возвращайте в убеждение.

Проверка применения

- [ ] **Три ветки проиграны.** Коллега менял ответы. Не тренируйте лишь удобное.
- [ ] **Неожиданное проверено.** Есть выход за схему. Не игнорируйте новый смысл.
- [ ] **Обещание выполнимо.** Названо собственное действие. Не отвечайте за другого.
- [ ] **Статус точный.** Проверка не стала результатом покупки. Не завышайте готовность.
- [ ] **Промпт проверен.** Нейросеть не добавила факты. Не копируйте автоматически.
- [ ] **Запись полезна.** Есть задача и следующий шаг. Не пишите «отработано».

Моё дерево разговора

Для каждой ветки нужен честный выход. Ответ клиента может не совпасть ни с одной заготовленной категорией.

Контакт: _____ Задача: _____

Сигнал и проверочный вопрос	Действие	Остановка / смена ветки
Вопрос по объекту		
Сравнение		
Пауза		
Другой ответ		

Полезный результат разговора: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда сообщаю обновление: _____

Лист тренировки с коллегой

Попросите коллегу менять условия без предупреждения. Оценивайте точность реакции, а не чтение текста наизусть.

Ответ в тренировке	Моя реплика и действие	Что исправить в дереве

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Факт об объекте придуман. замените обещание проверкой.

Ответ не подходит ни к одной ветке. уточните новую задачу.

Клиент исключил объект. не навязывайте повторный показ.

Человек просит не звонить. завершите контакт.

Сценарий важнее услышанного. остановите чтение и уточните смысл.

Согласуйте следующий шаг

Начало разговора после показа

После просмотра какие вопросы остались, чтобы понять, подходит ли вам этот вариант? Если правильно понял, сейчас важно проверить конкретное условие. Уточню, какой следующий шаг поможет именно вам.

Первое действие после чтения

Возьмите один разговор после показа. Запишите возможные сигналы, уточняющий вопрос и выход для каждой ветки. Проверьте дерево на неожиданном ответе коллеги.

Кто проверяет следующий факт: _____

Какая ветка требует правки: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После показа разговор состоялся, а следующего шага нет?

Диагностика поможет проверить, как вы сохраняете вопросы клиента, назначаете проверки и возвращаетесь с ответом.

Проверить работу после показа →

Проверено 16.10.2026. Принцип уточнения и проверки понимания сверён по PON. Дерево, реплики, упражнение и промпт разработаны для этого комплекта.

Program on Negotiation: уточнение и проверка понимания при активном слушании

Три ветки: заполненный конструктор

Учебные реплики нужно заменить своими подтверждёнными сведениями. Они не являются ответами реальных клиентов.

Ветка	Уточнение и действие	Когда остановиться
Есть вопрос	«Какое время важно?» Уточнить доступность осмотра	Объект исключён или шаг не нужен
Сравнивает	«Что важно кроме цены?» Сопоставить известное	Сравнение не нужно клиенту
Пауза	«Нужен ли контакт позже?» Согласовать повод	Человек просит не звонить
Другой ответ	«Что изменилось?» Найти новую задачу	Продолжение неактуально

Если покупатель одновременно говорит о шуме и цене, сначала выясните, какой вопрос определяет решение. Не назначайте порядок за него.

Учебная запись после звонка: «Шум спальни после 20:00 не проверен. Агент уточняет доступность осмотра, статус до 17:00. Решение о покупке не принято».

Промпт и проверка сценария с коллегой

Вводите только обезличенную учебную ситуацию. Результат нейросети нужно проверить до использования.

Ответ коллеги	Что проверяем	Признак ошибки
Не про цену, а про шум	Смена ветки по смыслу	Агент продолжает продавать скидку
Сравнение мне не нужно	Уважение выбора	Навязывает таблицу
Мы уже выбрали другое	Выход за сценарий	Читает следующую заготовку
Больше не звоните	Точка остановки	Назначает новый контакт

Промпт: «Помоги построить дерево разговора риелтора после просмотра. Цель: выяснить, что определяет дальнейшее рассмотрение объекта. Ветки: конкретный вопрос, сравнение, пауза; добавь выход для другого ответа. Для каждой дай сигнал, нейтральное уточнение, действие и остановку. Не придумывай свойства квартиры, доступность показов, цены, решения клиента и результаты проверки. Не возвращай отказ в давление. Не обещай рост конверсии. Исходные известные факты: [вставить обезличенные данные]».