Границы присоединения к клиенту

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

Разобрать и услышать

- [ ] **Сохранить реплику.** Есть исходный смысл. Не пересказывать выгодно себе.
- [ ] **Выделить наблюдение.** Известен источник. Не расширять увиденное.
- [ ] **Выделить оценку.** Проверен статус расчёта. Не принимать сумму за факт.
- [ ] **Назвать интерес.** Он сообщён клиентом. Не читать мысли.
- [ ] **Отделить предложение.** Видно изменение условий. Не смешивать с эмоцией.
- [ ] **Уточнить непонятное.** Возможен иной ответ. Не искать удобную причину.

Присоединиться точно

- [ ] **Признать конкретное.** Ясно что понято. Не говорить правы во всём.
- [ ] **Сохранить неопределённость.** Расчёт пока не подтверждён. Не объявлять неизвестное ложным.
- [ ] **Проверить свою роль.** Названо доступное действие. Не соглашаться за собственника.
- [ ] **Разделить подтверждения.** Интерес не равен цене. Не обещать скидку.
- [ ] **Не обесценить вопрос.** Продолжение уважает интерес. Не отменять первую часть насмешкой.
- [ ] **Не механически повторять.** Реплика соответствует ответу. Не использовать пустое да но.

Согласовать действие и запись

- [ ] **Выбрать предмет.** Передача или проверка ясна. Не объединять все действия.
- [ ] **Сверить формулировку.** Позиция клиента передана точно. Не добавлять доказанный расчёт.
- [ ] **Назвать свой срок.** Он относится к своему результату. Не гарантировать чужой ответ.
- [ ] **Сохранить открытое.** Ответ другой стороны неизвестен. Не считать цену принятой.
- [ ] **Проверить сообщение.** Нет новой уступки. Не переписывать разговор.
- [ ] **Обновить карточку.** Факт, интерес и действие разделены. Не писать просто согласились.

Запишите факты и следующий шаг

Понимание интереса не означает согласия со всеми условиями. Отделяйте оценку клиента от подтверждённого факта и чужого решения.

Реплика: _____ Признаю именно: _____

Интерес / факт / оценка	Точное признание / неподтверждённое	Действие / срок / граница согласия

Понимание стало скидкой. назовите предмет признания.

Фото стало сметой. верните предел оценки.

Неизвестное названо ложью. проверьте основание.

Своё сообщение стало чужим согласием. разделите сроки и роли.

Передача позиции стала принятой ценой. исправьте статус.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После разговора стороны по-разному понимают согласие?

Проверьте точность реплик, записей и следующих действий в переговорах о цене и условиях.

Проверить границы договорённостей →

Понимание интереса клиента не подтверждает его расчёт и не означает принятия ценового предложения другой стороной. Подготовлено 2026-10-17.