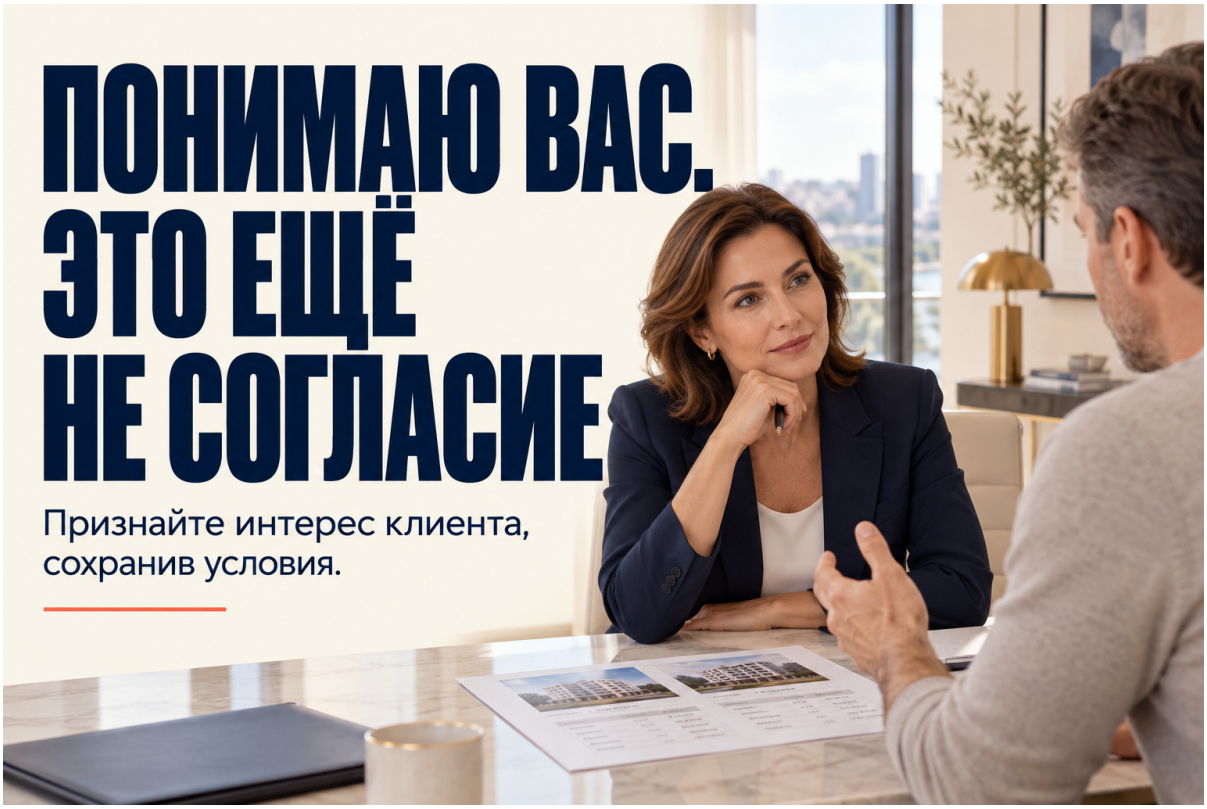
Согласие с фактом: границы присоединения

Признайте интерес клиента, сохранив границы фактов и условий. Разделите наблюдение, оценку и предложение, чтобы вежливое понимание не стало обещанной уступкой.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ВХ, разбор реплики на части, таблица границ согласия и ответы без ложной уступки.

Точное признание интереса и переход к предметной проверке. Не манипуляция для согласия любой ценой и не автоматическое принятие предложения.

Бриф точного присоединения

Нужно признать понятную позицию клиента, сохранив точность фактов, своей роли и согласованных условий.

Часть реплики	Проверить	Как ответить
Наблюдение	Что действительно видно	Подтвердить только известное
Оценка	Есть ли расчёт	Сохранить неопределённость
Интерес	Что клиент назвал важным	Признать конкретно
Предложение	Кто его принял	Отдельно согласовать действие

Факты и границы для сверки

• Точная реплика клиента.

• Известные факты и их источники.

• Оценки без подтверждения.

• Названный интерес или приоритет.

• Граница вашей роли в разговоре.

• Предложение и ответ другой стороны.

Состав реплики, интерес и предел данных

1. Разберите реплику на состав

Отделите наблюдение, оценку, интерес и предложение. Для каждой части назовите основание. Не отвечайте общим да на фразу, которая объединяет факт и требование уступки.

Готово: Понятно, что можно признать и что нужно проверить.

Не делайте так: Согласиться со всей репликой одним конечно.

2. Признайте сообщённый интерес

Перескажите то, что клиент сам назвал важным. Не приписывайте чувства и мотивы без основания. Если смысл неясен, уточните его, оставив возможность другого ответа.

Готово: Признание относится к конкретному понятному смыслу.

Не делайте так: Назвать клиента испуганным вместо вопроса о расходах.

3. Назовите предел известного

Укажите неподтверждённую оценку и отсутствие согласованных условий. Не объявляйте неизвестное ложным. Не обещайте чужое решение в рамках своей роли передачи предложения.

Готово: Понимание не превратилось в расчёт или уступку.

Не делайте так: Назвать стоимость ремонта точной по фотографиям.

Что могу признать без расширения

Продолжение, свой результат и запись

4. Выберите предметное продолжение

Разделите получение расчёта, сравнение вариантов и передачу цены. Уточните, какое действие клиент хочет сейчас. Не приписывайте согласие на все возможные продолжения.

Готово: Есть конкретный согласованный участок работы.

Не делайте так: Разрешение передать цену считать заказом других работ.

5. Согласуйте собственный результат

Назовите, что передадите или уточните, и согласованный срок. Отдельно сохраните зависимость от другой стороны. Формулировка не должна обесценивать признанный интерес.

Готово: Обещание соответствует контролируемому действию.

Не делайте так: Обещать договоримся о цене вместо передачи позиции.

6. Сверьте запись с разговором

Запишите, что клиент сообщил, что признано, что неизвестно и что согласовано. Проверьте последующее сообщение на лишнюю уступку или чужое подтверждение.

Готово: Коллега продолжит разговор без выдуманной договорённости.

Не делайте так: Сохранить согласовали скидку вместо передаём предложение.

Какие условия остаются открытыми

ВХ: расходы, цена и интерес покупателя

Учебный пример ВХ. В объявлении 9,2 млн рублей. Руслан оценивает отделку в 300 тысяч по фотографиям и предлагает 8,9 млн. Расчёта работ нет.

Часть	Что известно в примере	Граница
Цена объявления	9,2 млн рублей	Не новая согласованная цена
Оценка ремонта	300 тысяч со слов Руслана	Расчёт не приложен
Интерес	Учесть будущие расходы	Не доказанная сумма затрат
Предложение	8,9 млн рублей	Согласия собственника нет
Разрешение Руслана	Передать его позицию	Не заказ расчёта и не внесение денег
23 октября, 18:00	Марина передаст предложение	Не срок положительного ответа
Следующий статус	Ожидаем ответ собственника	Скидка не согласована

Марина признала важность расходов и согласовала передачу предложения. Она не подтвердила сумму ремонта и не приняла цену за собственника. Учебные суммы не являются оценкой рынка.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Да, ремонт точно на триста»	«Сумма названа вами, расчёта пока нет»
«Вы правы, снижаем цену»	«Передам ваше предложение, согласия собственника нет»
«Понимаю, но ваши расходы ерунда»	«Будущие расходы важны, уточним основание оценки»

Ответ по типу утверждения

Часть ответа	Уместное действие	Не добавлять
Подтверждённый факт	Признать в известном объёме	Непроверенные следствия
Понятный интерес	Пересказать конкретно	Выдуманную эмоцию
Непроверенная оценка	Назвать источник и предел	Точность без расчёта
Ценовое предложение	Согласовать передачу позиции	Согласие другой стороны
Неясный смысл	Задать короткое уточнение	Удобную догадку
Новый факт	Обновить обсуждение и запись	Автоматическую уступку

До слова согласен

1. С чем именно я сейчас соглашаюсь?
2. Какое утверждение ещё не подтверждено?
3. Не обещаю ли решение другой стороны?

18 проверок точного присоединения

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

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.

Лист разбора реплики

Одна реплика может содержать верный интерес и неподтверждённый вывод. Разбирайте части до общего согласия.

Клиент / предмет: _____

Точная реплика / часть / источник	Подтверждено / оценка / интерес	Предложение / кто решает / неизвестно
Наблюдение		
Оценка		
Интерес		
Предложение		
Моя роль		

Понятный интерес: _____

Что осталось неизвестным: _____

Моё действие / срок: _____

Таблица границ согласия

Разрешение передать предложение не означает, что другая сторона приняла его. Сохраняйте неподтверждённые условия явно.

Что признаю / точная формулировка	Что не подтверждено / граница согласия	Действие / свой срок / чужая зависимость

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Ответ Марины Руслану

Руслан, понимаю важность будущих расходов. Предложение 8,9 млн передам собственнику 23 октября до 18:00, как согласовали. Сумма ремонта 300 тысяч указана с ваших слов, расчёта нет. Учебный пример ВХ: согласие собственника на цену и скидка не подтверждены.

Первое действие после чтения

Возьмите одну сложную реплику клиента. Разделите факт, оценку, интерес и предложение. Напишите, что можно признать точно и какой вопрос требует отдельной проверки.

Что согласовано: _____

Что не подтверждено: _____

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 →

17.10.2026 проверен материал Program on Negotiation: признание обеспокоенности не равно согласию. Примеры применения и рабочие карты авторские.

Program on Negotiation: Negotiation Skills for Win-Win Negotiations

Признание без автоматической уступки

Выбирайте формулировку по содержанию, которое действительно сообщил клиент. Не присоединяйтесь к выдуманному вами мотиву.

Не завершайте признание обесцениванием. Если с выводом не согласны, объясните основание и предел данных. Возможность не принять предложение сохраняется у соответствующей стороны.

Важны расходы

«Понимаю, вы хотите учитывать не только цену покупки, но и будущие затраты».

Нужна уверенность в сроке

«Вам важно планировать следующий шаг по понятной дате. Отделим мой срок от ответа другой стороны».

Сомнение в оценке

«Вопрос обоснованности суммы понятен. Посмотрим, какие данные есть и чего пока не хватает».

Предлагается новая цена

«Могу передать вашу позицию в согласованном виде. Ответ другой стороны пока неизвестен».

Точность присоединения с нейросетью

Попросите разделить смысл реплики. Модель не должна улучшать вашу позицию выдуманными фактами или согласием клиента.

Факт ВХ	Подмена	Что сохранить
300 тысяч по впечатлению	Подтверждённая смета	Оценка Руслана
Интерес к расходам	Согласие на скидку	Понятный приоритет
Передать 8,9 млн	Собственник принял 8,9	Передача позиции
До 18:00 отправить	До 18:00 договориться	Срок действия Марины

Промпт: «Раздели реплику на факт, оценку, интерес и предложение. Признай понятный интерес без принятия неподтверждённого. Не обещай скидку, покупку или решение другой стороны. В ВХ расчёта ремонта нет, собственник не ответил».

Проверьте слова правы, согласовано, принимаем и точно. У каждого должно быть конкретное основание. Если модель написала общую вежливую фразу, уточните её предмет до использования в разговоре.