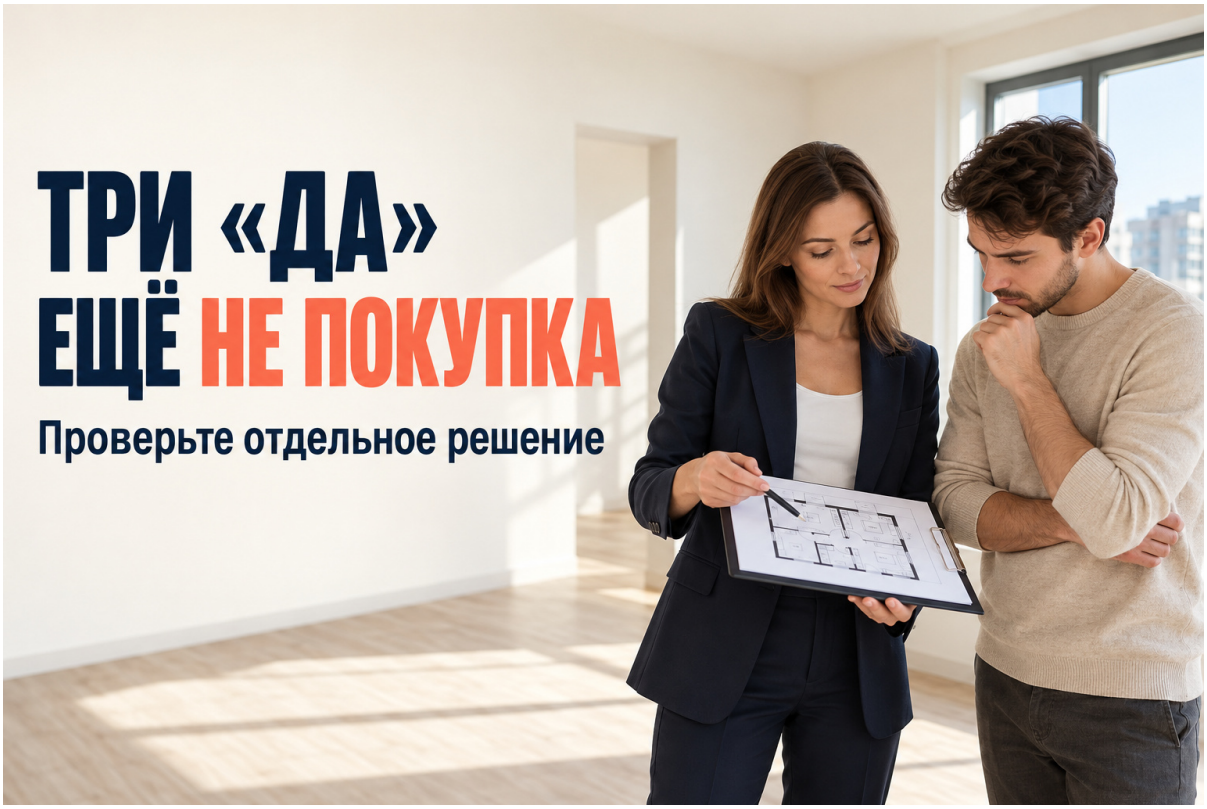
От согласия к решению: проверка самостоятельного выбора

Сохраняйте предмет каждого да. Отделите получение информации и подтверждение фактов от самостоятельного решения о просмотре, предложении цены или покупке.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ВЭ, два рабочих листа, самостоятельные решения и сценарии для репетиции.

Точность вопросов, ответов и согласованных действий. Не обещание автоматической покупки после трёх да и не юридическое толкование договора.

Бриф самостоятельного решения

Скрипт собирает несколько утвердительных ответов, после чего предлагает действие, которое отдельно не обсуждалось.

Ответ	Что означает	Чего не означает
Район рассматриваю	Критерий поиска	Этот объект выбран
План получил	Информация доставлена	Все условия приняты
Вечер свободен	Доступность клиента	Просмотр назначен
Уточните доступ	Разрешение на запрос	Согласие купить

Что нужно для точной карты согласий

• Исходный вопрос рядом с ответом.

• Подтверждённый факт или критерий.

• Конкретное предлагаемое действие.

• Условия и оговорки клиента.

• Ответы других участников.

• Основание следующего шага в карточке.

Решение, вопрос и объём ответа

1. Определите решение разговора

Назовите, какое действие нужно согласовать сейчас. Не переходите к покупке только потому, что клиент подтвердил несколько фактов о поиске.

Готово: Есть один понятный предмет следующего вопроса.

Не делайте так: Из обсуждения района перейти к оформлению.

2. Сохраняйте пару вопрос и ответ

Записывайте, на какую формулировку прозвучало да. Отделяйте получение информации, её оценку и принятие предложения. Не считайте короткое подтверждение шире вопроса.

Готово: Объём каждого ответа можно восстановить.

Не делайте так: Оставить три галочки без содержания.

3. Разделите составной вопрос

Если в реплике объединены время, просмотр и покупка, разнесите их по отдельным решениям. Не требуйте подтвердить всё одним ответом.

Готово: Понятно, что принято и что остаётся открытым.

Не делайте так: Считать одно да согласием со всеми частями.

Что подтверждение не означает

Действие, зависимости и основание

4. Спросите о конкретном действии

Назовите запрос, передачу предложения или другой шаг прямо. Сохраните возможность условия, паузы и отказа. Не превращайте предварительные факты в дополнительное разрешение.

Готово: Есть ответ именно на новое действие.

Не делайте так: Из свободного времени вывести согласие на просмотр.

5. Проверьте зависимости

Отделите согласие клиента от ответа собственника и других участников. Срок своего обновления статуса не объявляйте гарантией чужого подтверждения.

Готово: Встреча и другие события имеют реальный статус.

Не делайте так: Назначить показ без подтверждения доступа.

6. Сверьте основание следующего шага

Для каждого действия найдите точную договорённость. Если раньше расширили смысл ответа, исправьте запись. Проверьте подсказки нейросети и передачу коллеге.

Готово: Работа продолжается по фактам, а не количеству да.

Не делайте так: Оправдать действие тремя общими согласиями.

Где решение ещё открыто

ВЭ: три ответа и следующий шаг

Учебный пример ВЭ. Никита подтвердил район поиска, получение планировки и свободный вечер. Светлана отдельно спрашивает разрешение уточнить доступ.

Вопрос / пункт	Ответ или факт ВЭ	Граница
Северный район	Никита рассматривает	Не выбор квартиры
Планировка	Никита получил	Соответствие не подтверждено
26 октября после 18:00	Никита свободен	Не назначенный просмотр
Уточнить 18:30	Никита разрешил запросить доступ	Только действие Светланы
Собственник	Время не подтвердил	Встреча остаётся открытой
25 октября, 17:00	Светлана сообщит статус	Не гарантия ответа собственника
Рабочий стол	Размещение ещё обсуждается	Критерий не закрыт

Согласован запрос доступа и сообщение статуса. Покупка, цена и просмотр не согласованы. Получение планировки не означает, что Никита признал её подходящей.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Три раза согласились, значит оформляем»	«Отдельно уточню, какой следующий шаг вы выбираете»
«План получили, значит всё подходит»	«Что в планировке ещё нужно обсудить?»
«Вечер свободен, показ назначен»	«Время клиента известно, доступ ещё не подтверждён»

Что действительно следует из ответа

Полученный ответ	Допустимая запись	Не добавлять
Получил сообщение	Доставка подтверждена	Прочитал и принял всё
Район подходит	Критерий поиска	Объект выбран
Свободен вечером	Доступность участника	Назначенную встречу
Уточните доступ	Разрешён запрос	Согласие купить
Да, если выполнено условие	Условное решение	Безусловное принятие
Пока не готов	Решение открыто	Повод дожать ещё одно да

До вывода готов к сделке

1. На какой вопрос прозвучало да?
2. Какое действие согласовано отдельно?
3. Есть ли ответ всех нужных участников?

18 проверок самостоятельного выбора

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

Вопросы и факты

- [ ] **Назвать решение.** Понятен текущий шаг. Не перескочить к покупке.
- [ ] **Сохранить вопрос.** Ответ связан с формулировкой. Не оставить одну галочку.
- [ ] **Отделить получение.** Известна только доставка. Не считать условия принятыми.
- [ ] **Отделить критерий.** Район не равен объекту. Не закрыть весь подбор.
- [ ] **Разделить составное.** Одно решение в одном вопросе. Не объединять всё в да.
- [ ] **Не давить очевидностью.** Возможен честный отказ. Не спрашивать вы же разумный.

Самостоятельный выбор

- [ ] **Назвать действие прямо.** Клиент понимает следующий шаг. Не заменить его фактом.
- [ ] **Сохранить условие.** Оговорка записана. Не убрать её ради статуса.
- [ ] **Принять паузу.** Решение остаётся открытым. Не искать четвёртое да.
- [ ] **Проверить роль.** Разрешён нужный объём. Не расширить полномочия.
- [ ] **Уточнить открытые критерии.** Они ещё обсуждаются. Не закрыть из-за получения файла.
- [ ] **Оставить возможность другого ответа.** Выбор не предрешён. Не строить ловушку.

Действие и запись

- [ ] **Проверить другую сторону.** Ответ собственника известен или нет. Не назначить доступ самому.
- [ ] **Разделить свой срок.** Обещан статус. Не гарантировать чужой ответ.
- [ ] **Найти основание шага.** Есть точная договорённость. Не сослаться на число да.
- [ ] **Исправить расширение.** Статус возвращён к фактам. Не защищать старую ошибку.
- [ ] **Проверить нейросеть.** Новые решения не добавлены. Не принять уверенный пересказ.
- [ ] **Передать коллеге границы.** Известны открытые вопросы. Не написать готов к сделке.

Лист вопроса и ответа

Прочитайте каждую строку отдельно. Несколько верных фактов не создают нового согласия, которого никто не спрашивал.

Клиент / разговор: _____

Точный вопрос / ответ клиента	Что подтверждено / источник	Что не следует / открытый вопрос
Первое подтверждение		
Второе подтверждение		
Третье подтверждение		
Отдельное действие		
Зависимость		

Отдельно согласовано: _____

Что осталось неизвестным: _____

Статус / свой срок: _____

Таблица самостоятельных решений

Проверьте, кто именно подтвердил событие. Доступность одного участника и разрешение уточнить время не назначают встречу.

Новое действие / отдельный вопрос	Ответ / условие / пауза / отказ	Участники / свой срок / фактический статус

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Три галочки стали сделкой. восстановите вопросы.

Получение стало одобрением. разделите статусы.

Время стало показом. проверьте доступ.

Условие исчезло из записи. верните оговорку.

Статус запроса стал ответом. отделите события.

Согласуйте следующий шаг

Ответ Светланы Никите

Никита, уточню доступ для просмотра 26 октября в 18:30, как вы разрешили. До 25 октября, 17:00 сообщу статус запроса. Учебный пример ВЭ: собственник время ещё не подтвердил, встреча не назначена. Вопрос о рабочем столе остаётся открытым, получение планировки не означает согласия на покупку.

Первое действие после чтения

Проверьте один скрипт, который собирает несколько да. Под каждым ответом напишите его предмет. Вынесите новое действие в самостоятельный вопрос без предположения о готовности клиента.

Основание действия: _____

Открытые условия: _____

Другие материалы Нейросистемы →

В карточке много согласий, а следующий шаг неясен?

Проверьте, на что именно отвечал клиент и какие действия действительно согласованы.

Проверить решения в диалогах →

17.10.2026 прочитан авторский материал Алины Семеновой в ССТ от 23.12.2010 с критическим обсуждением трёх да в страховых продажах. Это мнение практика, не исследование конверсии риелторов.

Алина Семенова: Как научить сотрудников банка продавать страховые продукты, ССТ

Тренировка отдельных решений

Один участник подтверждает факты, но не принимает новое действие. Второй должен заметить границу и спросить о следующем шаге отдельно.

Оценивайте точность предмета и сохранение открытого решения. Победа в упражнении не определяется количеством полученных утвердительных ответов.

Покупатель

Подтвердите район и получение планировки. Не подтверждайте соответствие квартиры. Агент должен спросить, что осталось проверить.

Продавец

Подтвердите получение фотографий и верность цены. Не разрешайте публикацию автоматически. Агент должен уточнить решение по итоговому тексту.

Время встречи

Назовите свободный вечер, но не выбирайте объект. Агент должен отдельно выяснить интерес к просмотру и проверить доступ.

Условный ответ

Согласитесь только после уточнения конкретного вопроса. Проверьте, сохранил ли агент условие в записи.

Аудит карты согласий с нейросетью

Попросите проверить основания действий. Модель не должна дописывать переход от факта к обязательству клиента.

ВЭ: подтверждено	Лишний вывод	Точный статус
Рассматривает район	Выбрал квартиру	Критерий поиска
Получил планировку	Принял планировку	Получение информации
Свободен после 18:00	Назначен показ	Доступность Никиты
Уточните доступ	Покупка согласована	Разрешение на запрос

Промпт: «Для каждого действия найди основание в ответах ВЭ. Район подтверждён, планировка получена, вечер свободен. Разрешено уточнить доступ, собственник не ответил. Не создавай назначенный просмотр, принятую цену или покупку. Отдельно перечисли открытые решения».

Проверьте выводы готов, согласен на всё и можно оформлять. Если они основаны только на нескольких да, восстановите точный предмет ответов и уберите неподтверждённое действие.