Вопросы перед показом: критерии, сомнения и следующий шаг

Подготовьте встречу как проверку критериев покупателя и зафиксируйте конкретное продолжение.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта вопросов, повестка показа, пример Ольги и Романа и лист наблюдений после встречи.

Новый инструмент Нейросистемы риелтора. Ольга, Роман и ситуация вымышлены. Это не скрипты или конспект книги Тома Хопкинса.

Что должен прояснить просмотр

Покупатель смотрит объекты, но после каждой встречи остаётся только общая запись «не понравилось».

Кто	Задача	Что неизвестно
Ольга	Отдыхать днём	Условия в разные периоды
Роман	Работать с закрытой дверью	Размещение стола
Оба	Пользоваться комнатами одновременно	Подходит ли расположение

Подготовьте исходные данные

- Сохраните ответы каждого участника выбора.
- Разделите обязательное и желательное.
- Укажите сведения об объекте и их источники.
- Согласуйте цель встречи и способ продолжения.

Задача, критерии и сомнение

1. Назовите цель встречи

Спросите, что нужно понять именно по этому объекту.

Готово: Есть вопрос, на который должен ответить показ.

Не делайте так: Начать экскурсию без задачи.

2. Разведите критерии

Запишите обязательное, желательное и неизвестное.

Готово: Статусы подтверждены клиентом.

Не делайте так: Назначить приоритет самому.

3. Выясните сомнение

Уточните вопрос до встречи и возможный способ проверки.

Готово: Опасение не превращено в домысел агента.

Не делайте так: Сразу спорить с клиентом.

Что нужно получить перед продолжением

Повестка, наблюдение и продолжение

4. Согласуйте повестку

Назовите критерий, действие и ограничение.

Готово: Клиент понимает, что будем проверять.

Не делайте так: Обещать постоянную тишину по одному визиту.

5. Зафиксируйте наблюдение

Вернитесь к исходным критериям после показа.

Готово: Факт отделён от впечатления.

Не делайте так: Считать вопрос о размере отказом.

6. Определите продолжение

Запишите действие, ответственного и согласованный срок.

Готово: Следующий шаг выполним.

Не делайте так: Оставить запись «думают».

Что проверить после выполнения

Результат встречи по четырём пунктам

Учебный пример. Размеры, уровень шума и свойства реальной квартиры не заявляются.

Критерий	Статус после встречи	Продолжение
Расположение комнат	Ольге предварительно удобно	Сохранить её оценку
Стол Романа	Требуется точный замер	Уточнить размеры
Условия отдыха	Не подтверждены	Согласовать дополнительную проверку
Лоджия	Желательна	Не заменяет обязательное

Показ может завершиться полезным вопросом. Отсутствие решения о покупке само по себе не означает провал.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Не моё — ищем другое	Какой критерий не подошёл и что именно увидели?
Клиенты думают	Осталось измерить место для стола; ответственные определены.

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Что уточнить	Действие
Обязательное не подходит	Подтверждён ли факт	Обсудить исключение
Не хватает сведений	Что именно нужно	Согласовать проверку
Разные мнения	Чей критерий неизвестен	Обсудить отдельно
Общее впечатление	На чём основано	Вернуться к наблюдению

Уточните перед решением

1. Что должен прояснить этот просмотр?
2. Какой признак можно проверить?
3. Что пока нельзя подтвердить?

18 проверок полезного показа

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

До встречи

- [ ] **Участники.** Известны. Если нет: уточните состав.
- [ ] **Цель.** Сформулирована. Если нет: назовите вопрос.
- [ ] **Обязательное.** Подтверждено. Если нет: спросите клиента.
- [ ] **Пожелания.** Отделены. Если нет: назначьте статус.
- [ ] **Сомнение.** Записано. Если нет: уточните смысл.
- [ ] **Повестка.** Согласована. Если нет: отправьте план.

На показе

- [ ] **Критерий.** Связан с действием. Если нет: выберите проверку.
- [ ] **Источник.** Указан. Если нет: не выдавайте догадку за факт.
- [ ] **Замер.** Имеет статус. Если нет: уточните точность.
- [ ] **Наблюдение.** С датой и условиями. Если нет: добавьте контекст.
- [ ] **Ограничение.** Проговорено. Если нет: не обещайте абсолют.
- [ ] **Мнения.** Разделены. Если нет: запишите каждого.

После встречи

- [ ] **Итог.** По критериям. Если нет: вернитесь к вопросам.
- [ ] **Неизвестное.** Сохранено. Если нет: не закрывайте галочкой.
- [ ] **Действие.** Конкретно. Если нет: назовите результат.
- [ ] **Ответственный.** Определён. Если нет: согласуйте владельца.
- [ ] **Срок.** Согласован. Если нет: не назначайте самовольно.
- [ ] **Сообщение.** По задаче. Если нет: уберите повтор рекламы.

Повестка вашей встречи

Обязательное, желательное и неизвестное — разные статусы. Их подтверждает покупатель.

Код задачи: _____ Дата: _____

Критерий / чей	Статус	Как проверяем	Ограничение

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

Не заменяйте конкретный вопрос записью «не понравилось».

Наблюдение	Что осталось	Кто проверяет	Срок / согласование

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Все критерии одинаково важны. Уточните приоритет..

Неизвестное названо фактом. Верните статус..

Сомнение названо отказом. Спросите смысл..

Один визит доказывает всё. Назовите ограничение..

Следующий шаг без владельца. Согласуйте ответственность..

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

«Вернёмся к вашей задаче: что удалось проверить, что осталось неизвестным и какой следующий шаг сейчас полезен?»

Первое действие после чтения

Возьмите одну предстоящую встречу и заполните четыре поля: критерий, проверка, ограничение и продолжение.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Показы есть, дальнейшие действия теряются?

Пройдите диагностику для риелторов: проверьте путь обращения, вопросы перед встречей, фиксацию решения и сопровождение.

Проверить путь от обращения до решения →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Tom Hopkins International: обучение продажам и книга о недвижимости

Карта Ольги и Романа

Вымышленная пара; критерии нужны для демонстрации формы.

Ответ	Статус	Уточнение
Отдыхать днём	Значимая задача Ольги	Какие условия нужно проверить?
Работать за закрытой дверью	Обязательное Романа	Как разместится стол?
Большая лоджия	Желательное	Какой компромисс допустим?
Хорошо жить вдвоём	Слишком общее	Как одновременно используются комнаты?

Первый вопрос

«Что хотите понять по этой квартире, чего пока не видно из объявления?»

Разные голоса

Запишите ответы участников отдельно. Не выводите общую позицию из слов одного человека.

Источник сомнения

«Что вызывает вопрос уже сейчас?» Уточните наблюдение, ожидание и способ проверки.

Приоритет

Не решайте за людей, что лоджия важнее рабочего места или наоборот.

Повестка одного показа

Наш пример сообщения и листа проверки, без обещаний о конкретном объекте.

Пункт	Действие	Ограничение
Рабочее место	Сопоставить комнату и мебель	Нужны точные размеры
Одновременное использование	Обсудить расположение комнат	Оценка зависит от сценария
Условия отдыха	Наблюдать и уточнить проверку	Один визит не доказывает постоянство

Сообщение

«Проверяем рабочее место, использование комнат и вопросы по окнам. Лоджию посмотрим отдельно. Что добавить к плану?»

На месте

Если появился существенный новый вопрос, скорректируйте повестку. Она не заменяет обычную проверку объекта.

После

Вернитесь к каждому пункту и запишите: подходит, не подходит или пока неизвестно.

Протокол продолжения без догадок

Договорённость должна быть понятна клиенту и агенту.

Запись	Что делать	Кто
Нужны размеры стола	Прислать размеры мебели	Роман
Нужен замер комнаты	Уточнить возможность и условия	Агент
Неясны условия отдыха	Обсудить способ проверки	Ольга и агент

Срок

Впишите дату после согласования. Не считайте учебную форму готовой договорённостью.

Сообщение

«Вот что проверили и что осталось неизвестным. По каждому пункту указал действие и ответственного; подтвердите, правильно ли понял».

Промпт

«Раздели обезличенные заметки на обязательное, желательное и неизвестное. Не определяй готовность купить. Предложи уточнение к каждому пробелу».

Контроль ответа ИИ

Удалите психологические ярлыки, прогноз сделки и рекомендации давить. Сверьте каждое утверждение с исходными ответами.