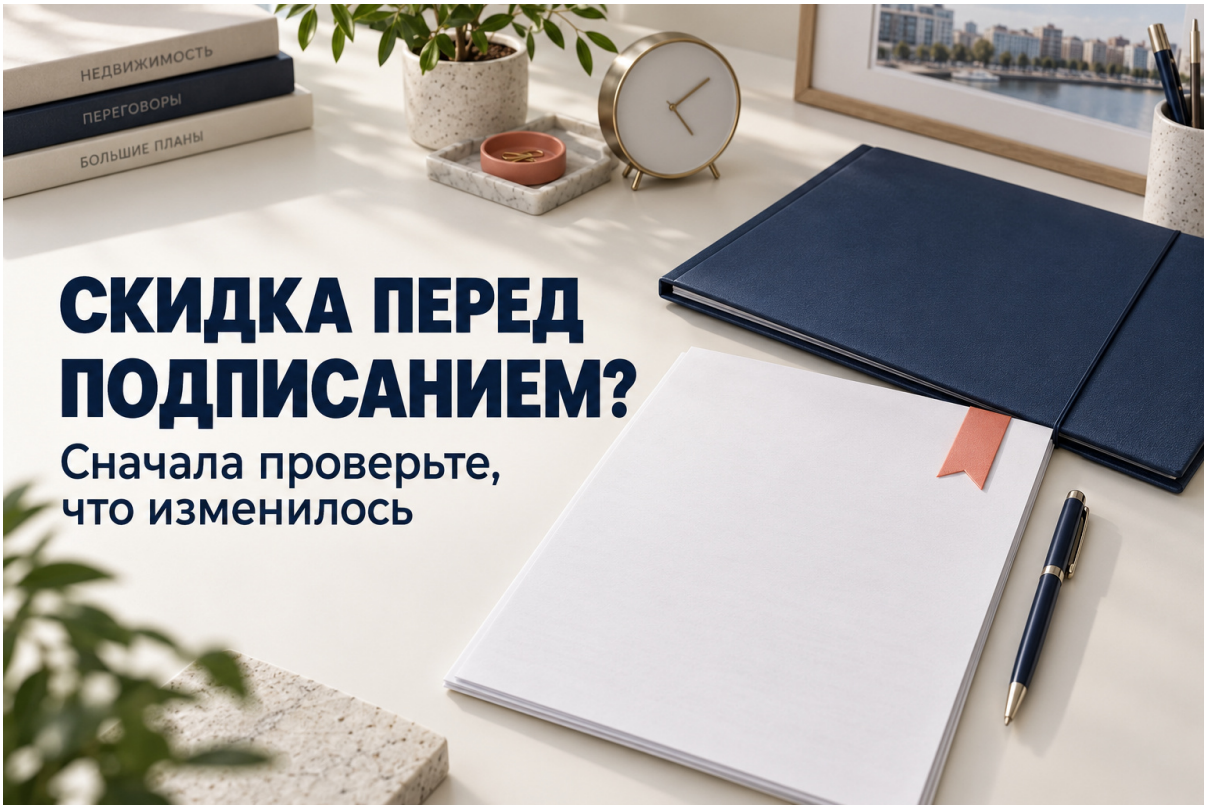
Новая цена перед подписанием: карта спокойного решения

Проверьте, что действительно изменилось, восстановите прежние условия и передайте новое предложение без решения за клиента.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три ветки оснований, заполненный пример поздней просьбы, распределение проверок, журнал версий и 18 проверок перед ответом.

Авторская карта коммуникации. Не устанавливает возвраты, штрафы, прекращение или изменение обязательств. Документы и последствия проверяются отдельно.

Сначала факт и статус, затем решение

Новая сумма или условие появляются перед назначенной встречей, а участники склонны решить вопрос под давлением времени и уже потраченных усилий.

Что услышали	Что знаем	Что проверяем
Новая цена	Размер просьбы	Основание и условия
Новая проблема	Сообщение участника	Факт и влияние
Срочность	Есть назначенная встреча	Реальные ограничения

Что открыть перед ответом на новую просьбу

- Последняя общая версия условий.
- Кто и что подтвердил ранее.
- Точная новая просьба и её источник.
- Основание и сведения для проверки.
- Оформленные условия, требующие отдельного изучения.
- Кто принимает решение и кто собирает данные.

Просьба, прежняя версия и основание

1. Назовите новую просьбу без оценки мотива

Спросите, что изменилось по сравнению с последней версией. Не обещайте уступку и не объявляйте манипуляцию до проверки. При необходимости собирайте ответы по очереди.

Готово: Есть точное содержание нового условия.

Не делайте так: Ответить обвинением или согласием на одну эмоциональную реплику.

2. Восстановите прежние условия и статус

Сверьте цену, дату, имущество и открытые вопросы. Отделите подтверждение от готовности обсудить. При наличии документов и платежей направьте соответствующие вопросы на профильную проверку.

Готово: Понятно, какой вариант был последним общим.

Не делайте так: Ссылаться только на память «всё решили».

3. Определите ветку основания

Различите новые сведения, новую коммерческую просьбу и разное понимание прежнего. Они могут сочетаться. Запишите подтверждённое, спорное и неизвестное.

Готово: Выбрана конкретная проверка.

Не делайте так: Объяснить все случаи одной несерьёзностью покупателя.

Что мы пока не знаем

Проверки, полный пакет и фиксация

4. Распределите проверки и реальное время

Укажите, кто проверяет факт, кто изучает оформленные условия и кто получает решение владельца. Обсудите необходимую паузу без обещания неизвестных последствий.

Готово: Каждая задача имеет ответственного.

Не делайте так: Обещать решить технический вопрос за несколько минут без сведений.

5. Передайте полный вариант на решение

После уточнения данных соберите цену и остальные условия вместе. Покажите открытые вопросы. Потраченное время агента не используйте как аргумент принудительного согласия клиента.

Готово: Решение относится к понятному пакету.

Не делайте так: Уступить ради собственной усталости или комиссии.

6. Сохраните результат и актуальную версию

Запишите исходное, просьбу, основание, проверку и ответ. Не стирайте историю. После ситуации отдельно уточните, что следует проверять раньше.

Готово: Следующий шаг и статус понятны участникам.

Не делайте так: Принятое к обсуждению назвать окончательным решением.

Кто возвращается с каким ответом

150 тысяч просьбы не равны расходам

Учебный случай: обсуждались 10,8 млн и посудомоечная машина. Перед встречей покупатель сообщил, что она не запускается, и предложил 10,65 млн. Причина и расходы пока не проверены.

Поле	Известно	Неизвестно	Действие
Прежняя сумма	10,8 млн	Статус всех оформленных условий	Сверить записи и документы
Новая просьба	10,65 млн	Примет ли владелец	Передать на решение
Разница	150 тыс.	Обоснование размера	Не называть расходом
Проблема	Сообщение о запуске	Причина и устранение	Организовать проверку
Встреча	Назначена	Влияние изменения плана	Согласовать порядок
Итог	Пока открыт	Новый полный пакет	Зафиксировать после ответа

10,8 минус 10,65 млн равно 150 тыс. Эта разница описывает просьбу, а не подтверждённую стоимость ремонта. Наличие встречи не заменяет проверку и не даёт агенту права принять условия за владельца.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вы просто манипулируете	Что изменилось и что подтверждает новое основание?
Уступите, мы столько работали	Рассмотрим новый пакет и его последствия для вас
На ремонт нужно 150 тысяч	Просьба составляет 150 тысяч, расходы ещё не проверены

Разные основания, разные проверки

Основание	Что уточнить	Следующий шаг
Новые сведения	Что подтверждено и кем	Проверить факт и влияние
Новая цена без нового факта	Сохраняются ли прочие условия	Передать коммерческий вариант
Разное прежнее понимание	Кто что подтвердил	Восстановить точную версию
Есть документы и платежи	Содержание и статус	Отдельная профильная проверка
Ответ пока невозможен	Каких сведений нет	Согласовать реальный порядок

Три вопроса в напряжённый момент

1. Что новое, а что раньше понимали по-разному?
2. Кто вправе принять этот вариант?
3. Какой факт нужно проверить до следующего обещания?

18 проверок позднего торга

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

Исходное и новое

- [ ] **Просьба записана точно.** Есть сумма и условия. Не пересказывайте общими словами.
- [ ] **Мотив не назначен.** Время не стало доказательством. Уточните основание.
- [ ] **Прежняя версия найдена.** Есть источник подтверждения. Восстановите записи.
- [ ] **Статусы различены.** Обсуждение не стало согласием. Исправьте неточность.
- [ ] **Открытое сохранено.** Не заполнено памятью агента. Назовите неизвестное.
- [ ] **Оформление учтено.** Документы не заменены чатом. Проверьте отдельно.

Проверки и решение

- [ ] **Ветка определена.** Факт, просьба или непонимание. Выберите действие.
- [ ] **Расход не выдуман.** Скидка не названа ремонтом. Разделите суммы.
- [ ] **Специалист подключается по задаче.** Нет диагноза без проверки. Организуйте оценку.
- [ ] **Ответственные названы.** Каждая проверка имеет владельца. Распределите задачи.
- [ ] **Время реалистично.** Нет обещания мгновенного ответа. Обсудите порядок.
- [ ] **Решает клиент.** Агент не подменяет полномочия. Получите ответ.

Передача результата

- [ ] **Нет давления усилиями.** Комиссия не аргумент уступки. Вернитесь к задаче клиента.
- [ ] **Нет вымышленных угроз.** Не придуман другой покупатель. Передайте честный статус.
- [ ] **Последствия не назначены.** Штрафы и возвраты не выведены наугад. Проверьте обязательства.
- [ ] **Пакет полный.** Цена связана с остальными условиями. Сверьте весь набор.
- [ ] **История сохранена.** Старая версия не стёрта. Добавьте новую запись.
- [ ] **Процесс разобран позже.** Есть конкретное улучшение. Не ищите виновного вместо причины.

Карта нового обстоятельства

Размер просьбы не подтверждает размер расходов. Указывайте источник и статус каждого существенного утверждения.

Объект: _____ Время записи: _____

Исходное / новое	Основание / что подтверждено	Что проверить / кто
Цена		
Имущество		
Срок		
Документы		
Открытое		

Какая версия была последней общей: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что нужно до нового обещания: _____

Журнал проверок и решений

Фактическая, организационная и профильная проверка могут занять разное время. Не объявляйте весь вопрос решённым после одного ответа.

Проверка / ответственный	Результат / ограничения	Решение участника / следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Просьба названа манипуляцией без фактов. уточните причину.

Ремонт равен скидке без расчёта. проверьте основание.

Усталость агента решает за клиента. верните полномочия.

Последствия переноса обещаны наугад. проверьте зависимости.

История прежних условий исчезла. восстановите версии.

Согласуйте следующий шаг

Передача просьбы без обвинения и согласия

Покупатель сообщил о проблеме с запуском машины и предложил 10,65 млн вместо обсуждавшихся 10,8 млн. Разница 150 тысяч, расходы и причина пока не подтверждены. Сначала уточним факт и оформленные условия, затем согласуем, какой вариант обсуждать дальше.

Первое действие после чтения

До ближайшего финального обсуждения подготовьте последнюю общую версию и контакты ответственных за проверки. При новой просьбе начните с основания и статуса, не с обещания уступить.

Кто принимает решение: _____

Открытый вопрос и следующий шаг: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Условия неожиданно меняются перед финальным шагом?

Проверьте фиксацию согласий, открытых вопросов и обмен сведениями между участниками.

Проверить процесс согласования →

Проверено 16.10.2026. Первичный PON рассматривает поздние требования и как торг, и как несогласованность, не исключая реальные проблемы. Кейс и формы авторские.

Program on Negotiation: Deal with Last-Minute Demands

Три ветки позднего изменения

Одно время появления не делает причины одинаковыми.

Ветка	Учебная реплика	Что нужно выяснить
Новое сведение	Техника не запускается	Факт, причина и влияние
Новый торг	Хочу меньшую цену	Полный новый пакет
Прежнее непонимание	Я думал, всё остаётся	Что говорили и подтверждали

Если причины смешаны, не выбирайте одну ради простоты. Например, состояние техники может быть неизвестно, а её включение в цену одновременно понималось по-разному. Запишите оба вопроса.

Не обесценивайте реальную проблему из-за неудобного времени. Не называйте и любую позднюю сумму обязательным ответом на неё. Проверка предшествует решению.

Короткий разбор после напряжённой встречи

Измените процесс так, чтобы следующий похожий вопрос возник раньше.

Восстановите момент появления расхождения. Какие сведения уже были доступны? Кто их видел? Какая фраза была понята как согласие? Не заменяйте факты оценкой характера участника.

Выберите одно конкретное улучшение: заранее сверять состав имущества, сохранять общий список открытых вопросов или подтверждать, кто принимает решение до назначения встречи.

Назначьте действие и место записи. Например, ответ по технике фиксируется в актуальной карточке объекта, а не остаётся отдельным голосовым сообщением, которое другой агент не слушал.

Не обещайте, что такая проверка исключит все поздние изменения. Она делает выявленные слабые места процесса видимыми и проверяемыми.