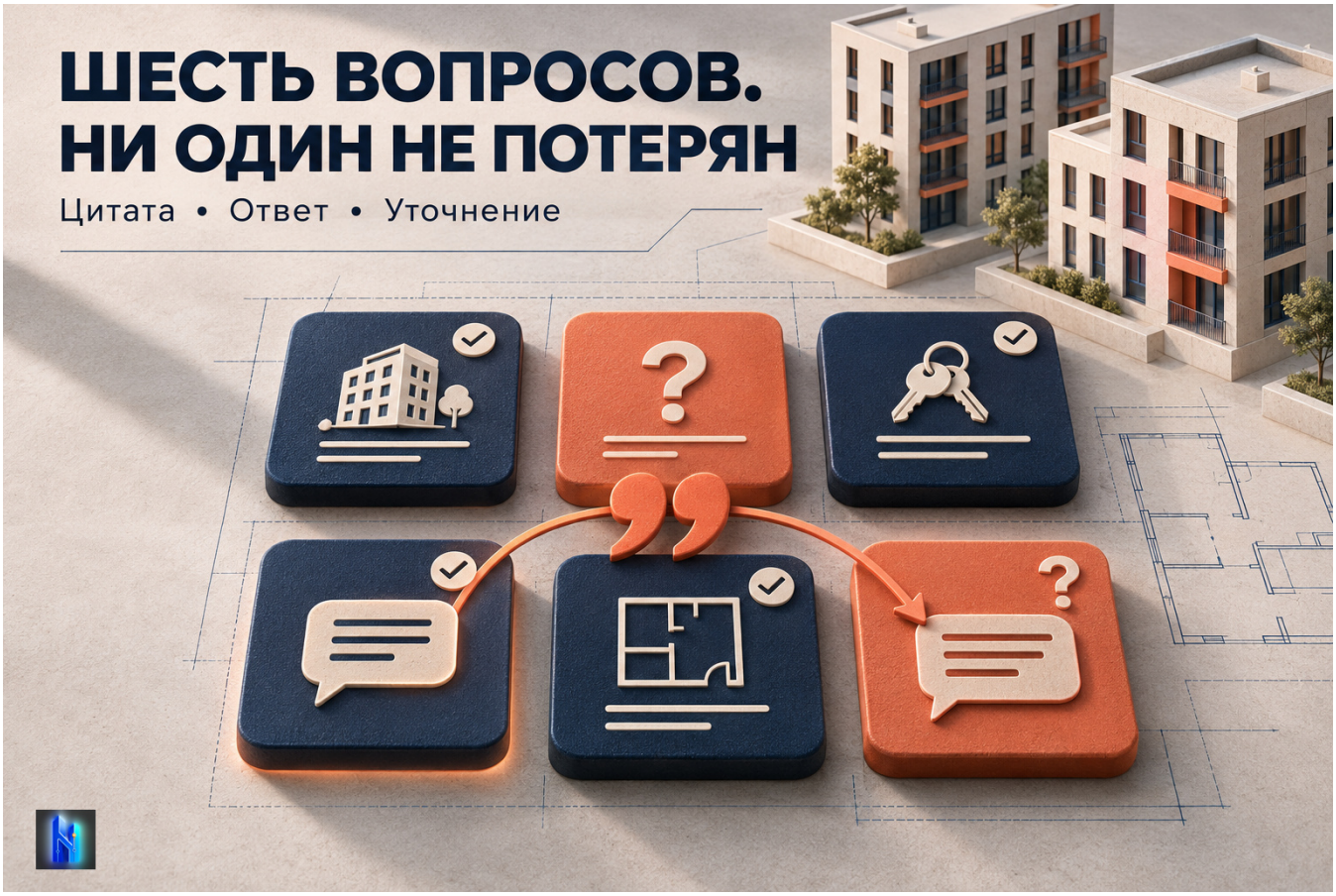
Карта ответов покупателю: точные цитаты, шесть вопросов и очередь уточнений

Точные фрагменты переписки, шесть вопросов и отдельная очередь уточнений.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Паспорт диалога Ц103

Учебная переписка
Объект, вопросы, подтверждения и статусы вымышлены. Сообщения не отправлялись. Юридические последствия переписки здесь не оцениваются.

Поле	Значение
Задача	Связать каждый вопрос с точным ответом
Вопросов	Шесть
Подтверждены факты	По четырём пунктам
Требуют уточнения	Расчёт и дата освобождения
Принцип	Реакция на вопрос не равна его разрешению

Мой диалог / дата / объект / ответственный

2. Карта шести вопросов

Код	Тема	Сведения	Статус
01	Время показа	Воскресенье, 16:00	Подтверждено
02	Шкаф в спальне	Остаётся, внести в перечень	Подтверждено
03	Закреплённая парковка	Закреплённого места нет	Подтверждено
04	Способ расчёта	Нужна проверка участников	На уточнении
05	Дата освобождения	Точная дата не согласована	На уточнении
06	Материалы объекта	Адрес подготовленной подборки	Подтверждено

Для собственного случая замените учебные основания проверенными сведениями. Не переносите время, мебель и статус парковки на реальный объект.

Мой дополнительный вопрос / что известно

3. Цитата с сохранённым условием

Исходный фрагмент
В субботу не могу, в воскресенье после 15:00 смогу.

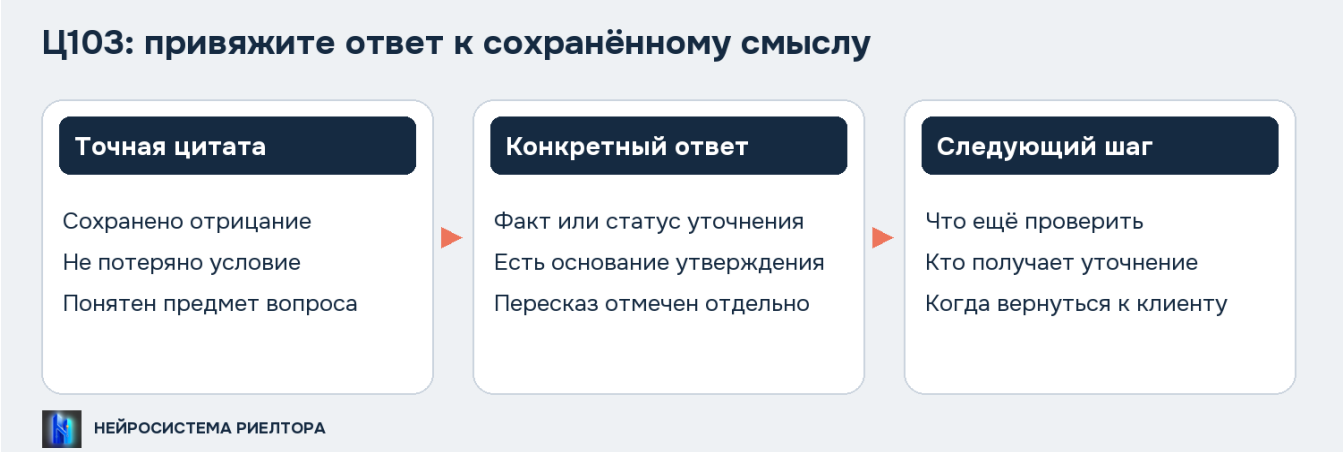
Вариант	Оценка
«В субботу»	Потеряно отрицание, выбирать так нельзя
«В воскресенье после 15:00 смогу»	Сохранено нужное окно времени
Полный исходный фрагмент	Видны и запрет, и допустимое время

Учебный ответ
Подходит показ в воскресенье в 16:00? Собственник подтвердил возможность этого времени.

Назначить время агент может только на основании проверенного подтверждения. Само выделение цитаты не создаёт договорённость.

4. Дословно или своими словами

Формат	Пример	Как обозначить
Цитата	В воскресенье после 15:00 смогу	Слова клиента без изменения
Пересказ	Вам подходит воскресенье после 15:00?	Вопрос на проверку понимания
Предложение	Показ в воскресенье в 16:00	Вариант, требующий ответа



Сохраните условие в цитате, отдельно сформулируйте ответ и следующий шаг.

Не подписывайте придуманные слова как дословное высказывание клиента.

5. Ответы на подтверждённые пункты

Код	Учебная реплика
01	Подходит показ в воскресенье в 16:00? Собственник подтвердил возможность этого времени.
02	Собственник подтвердил, что шкаф в спальне остаётся. Зафиксируем конкретный предмет в согласованном перечне.
03	Закреплённого за квартирой места по полученным сведениям нет. Общую парковку проверяем отдельно.
06	Подготовленные материалы находятся по согласованному адресу. Проверим, что у вас открывается нужная версия.

Вместо общего «да» ответ указывает предмет и границы подтверждения. Для адреса материалов проверьте доступ получателя отдельно.

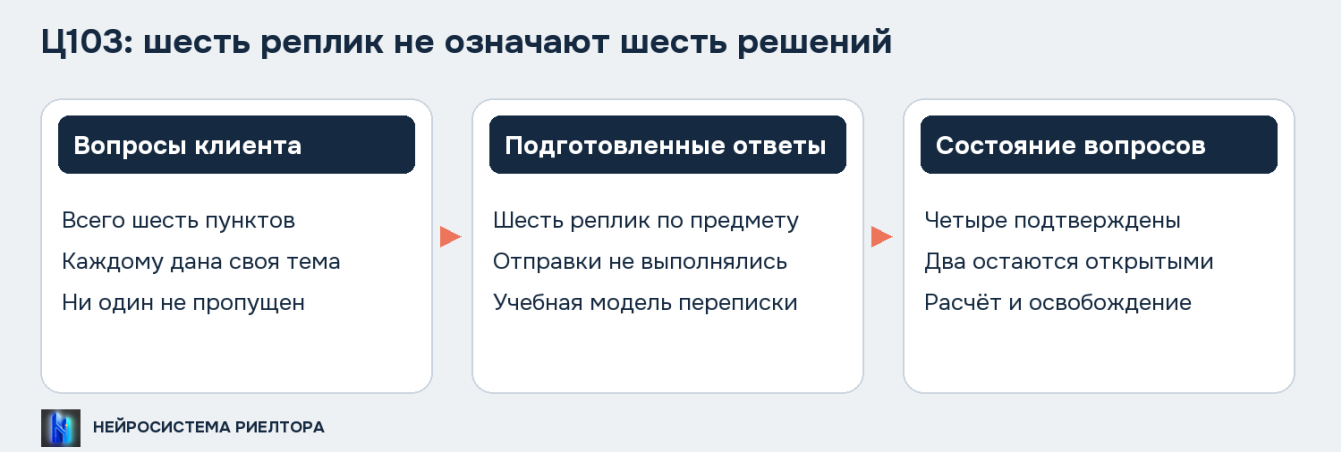
6. Два открытых вопроса

Код	Реплика о статусе	Следующий шаг
04	Способ расчёта пока не подтверждён	Проверить с нужными участниками и вернуться со статусом
05	Точная дата освобождения пока не согласована	Уточнить продавца и сообщить результат

Срок обратной связи
Обещайте действие, которым управляете: сообщить статус к согласованному времени. Не обещайте чужое решение без подтверждения.

Мой код / исполнитель / время связи / если ответа нет

7. Два разных статуса



Шесть подготовленных ответов, четыре подтверждённых вопроса и два открытых.

Измерение	Ц103
Коммуникация	Реплики подготовлены для всех 6 пунктов
Предмет вопроса	4 подтверждены, 2 уточняются
Реальные отправки	Не выполнялись
Договорённость	Проверяется отдельно по нужному решению

Получение сообщения и согласие с условием не обозначаются одним статусом.

8. Перенос уточнения в другой чат

Что проверить	Для чего
Разрешение на передачу	Не раскрыть лишние сведения
Доступ к исходнику	Получатель может не видеть прежний чат
Объект и предмет	Вопрос понятен без всей переписки
Автор высказывания	Пересказ не выдан за слова клиента
Возврат к исходному пункту	Уточнение не осталось в другой ветке

Пример задачи собственнику
Уточните, пожалуйста, остаётся ли шкаф в спальне по этому объекту. Для такого вопроса не требуется пересылать весь разговор о бюджете покупателя.

Мой адресат / минимальный контекст / куда вернуть ответ

9. Проверка изменившегося условия

Событие	Действие
Клиент изменил время	Обновить вопрос и проверить новый вариант
Собственник уточнил мебель	Сверить перечень и сообщить изменение
Изменилась дата освобождения	Заменить старую версию условия
Ответ ещё не получен	Сообщить текущий статус к обещанному времени
Исходник недоступен	Не выдавать неподтверждённую выписку за новый факт

Моя старая версия / новая / подтверждение / ответ

10. Лист остатка после ответа

Осталось	Исполнитель	Ближайшее действие
04: расчёт	Агент и нужные участники	Уточнить допустимый порядок
05: освобождение	Агент и продавец	Получить позицию по дате

В Ц103 остаются два открытых вопроса, хотя подготовлены все шесть реплик. Время повторной связи заполняется по реальной договорённости, а не по универсальному обещанию.

Мой код / причина открытого статуса / когда вернуться

Источники и проверка

Telegram: ответы на цитаты и ответы в других чатах