Переводчик расплывчатого запроса покупателя

Переведите слова «рядом», «светлая» и «без вложений» в критерии клиента и понятный способ проверки.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Словарь семи пожеланий, нейтральные вопросы, заполненные карточки критериев, шесть шагов, 18 проверок и рабочие бланки.

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Критерии и числа в примерах учебные. Разговор не заменяет осмотр, техническую проверку или самостоятельный анализ рынка.

Общее слово требует своего критерия

Описание желаемой квартиры звучит понятно, но после подборки клиент говорит, что вы имели в виду разное.

Слово клиента	Уточнение	Проверка
Рядом	Пешком до нужного входа	Маршрут и время
Светлая	Рабочая комната днём	Осмотр при нужном освещении
Без вложений	Какие работы исключены	Перечень и отдельная проверка

Что подготовить для уточнения

- Точная общая фраза из запроса покупателя.
- Известные параметры, чтобы не спрашивать повторно.
- Один нейтральный вопрос о смысле слова.
- Пример подходящего и неподходящего условия при необходимости.
- Приоритет: обязательно, желательно или ещё не решено.
- Источник и способ проверки критерия на конкретном объекте.

Слово, смысл и приоритет

1. Найдите неоднозначное слово

Выберите из запроса два или три выражения, которые реально меняют подборку. Сохраните их дословно. «Рядом» не имеет вашего стандартного значения, пока клиент не объяснил маршрут и способ движения.

Готово: Вы знаете, какой смысл нужно уточнить до поиска.

Не делайте так: Заполнять критерий собственным представлением о хорошей квартире.

2. Объясните пользу уточнения

Скажите, что хотите одинаково понимать условие и не отправлять неподходящие варианты. Задайте один открытый вопрос: что именно человек хочет получить или избежать? Не предлагайте удобный ответ как очевидный.

Готово: Клиент понимает, зачем нужен вопрос, и может ответить свободно.

Не делайте так: Устраивать опрос ради заполнения всех полей анкеты.

3. Получите признак и приоритет

Уточните маршрут, комнату, время, перечень работ или другую практическую характеристику. Спросите, обязательно ли условие. Не всякое ощущение сводится к цифре: иногда полезны два примера, которые клиент сравнит своими словами.

Готово: Критерий помогает решить, стоит ли рассматривать объект.

Не делайте так: Навязывать универсальное количество минут или метров.

Где моё понимание может отличаться

Проверка, резюме и применение

4. Согласуйте способ проверки

Для маршрута потребуется проверить путь, для освещения выбрать подходящее наблюдение, для работ уточнить состояние. Отметьте, какие сведения пока не подтверждены. Объявление и обработанная фотография не отвечают на все вопросы клиента.

Готово: Понятно, откуда появится основание считать условие выполненным.

Не делайте так: Называть объект проверенным после одной общей беседы.

5. Сверьте смысл с клиентом

Повторите коротко: «До нужного входа пешком, желательно до 12 минут; правильно?» Позвольте поправить. Если изменился смысл, обновите запись. Сохраните отличие между обязательным ограничением и пожеланием.

Готово: Уточнённая запись подтверждена, а не придумана агентом.

Не делайте так: Считать молчание доказательством полного совпадения понимания.

6. Примените критерий к подборке

Проверьте одну карточку объекта: подходит, не подходит или нужны данные. Не подменяйте неизвестное положительной оценкой. Перед показом назовите клиенту, что предстоит проверить лично или со специалистом.

Готово: Каждый вывод опирается на конкретный критерий и известные сведения.

Не делайте так: Отправлять объект как подходящий, потому что описание звучит красиво.

Какое условие ещё нельзя считать выполненным

Что означает «рядом с метро»

Учебная карточка одного пожелания. Двенадцать минут назвал клиент; это не универсальная норма доступности метро.

Поле	Запись клиента	Статус	Следующее действие
Исходная фраза	Рядом с метро	Неоднозначно	Уточнить точку
Способ	Пешком до нужного входа	Пояснено	Проверить маршрут
Ориентир	Желательно до 12 минут	Пожелание	Не делать жёстким молча
Ограничение	Важны удобные переходы	Уточняется	Узнать рабочие требования
Проверка	Маршрут ещё не пройден	Неизвестно	Согласовать проверку

Расстояние по прямой и фраза «метро рядом» не подтверждают нужный путь. В подборке статус должен оставаться «проверить», пока оснований недостаточно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Рядом обычно значит минут пятнадцать	Какую точку и способ движения вы имеете в виду?
Ремонт хороший, можно въехать	Какие работы вы точно не готовы делать?
Ликвидную потом легко продадите	В какой будущей ситуации вам может понадобиться продажа?

Если ответ пока остаётся общим

Полученный ответ	Как записать	Что делать дальше
Есть конкретный признак	Критерий и его источник	Проверить объект
Есть только ощущение	Смысл ещё уточняется	Попросить пример
Условие желательное	Пожелание, не запрет	Согласовать компромиссы
Покупатель не определился	Неизвестно	Обсудить два примера
Нужна техническая проверка	Открытый отдельный шаг	Не давать заключение без основания

Три вопроса к общему слову

1. Что именно клиент называет этим словом?
2. Как он поймёт, что условие выполнено?
3. Каким способом мы проверим это на объекте?

18 проверок уточнённого запроса

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

До уточнения

- [ ] **Фраза сохранена.** Есть слова клиента. Не заменяйте своими.
- [ ] **Неоднозначность найдена.** Понятно, что меняет подборку. Не уточняйте всё подряд.
- [ ] **Известное учтено.** Не повторяются готовые ответы. Не утомляйте.
- [ ] **Польза объяснена.** Вопрос связан с поиском. Не заполняйте анкету ради анкеты.
- [ ] **Вопрос нейтральный.** Нет навязанного стандарта. Не подсказывайте число.
- [ ] **Лишнего нет.** Уточняются рабочие ограничения. Не собирайте ненужное личное.

При переводе в критерий

- [ ] **Смысл конкретный.** Есть маршрут, действие или признак. Не оставляйте общее слово.
- [ ] **Приоритет назван.** Обязательное и желательное различаются. Не ужесточайте молча.
- [ ] **Пример понятен.** Клиент может сравнить варианты. Не заставляйте выбирать оба плохих.
- [ ] **Бюджет расшифрован.** Понятен состав суммы. Не подменяйте общую покупку ценой.
- [ ] **Ощущение уважено.** Значение принадлежит клиенту. Не спорьте о норме.
- [ ] **Резюме проверено.** Есть возможность исправить. Не считайте молчание согласием.

Перед подборкой и показом

- [ ] **Способ проверки есть.** Источник ответа указан. Не верьте одной рекламе.
- [ ] **Неизвестное видно.** Проверка ещё не выдана за факт. Не завышайте уверенность.
- [ ] **Время наблюдения подходит.** Свет и шум смотрят по задаче. Не обещайте все часы.
- [ ] **Работы отделены.** Критерий не стал заключением. При необходимости нужна проверка.
- [ ] **Прогноз не обещан.** Ликвидность не гарантирована. Не называйте будущий результат.
- [ ] **Запись используется.** Объект сравнивают с критерием. Не отправляйте по красивому описанию.

Переводчик слов в критерии

Если смысл не выяснен, оставьте вопрос. Желательное условие не превращается в обязательное без подтверждения клиента.

Запрос: _____ Дата: _____

Слова клиента	Уточнённый смысл / приоритет	Как и кто проверяет
Расположение		
Свет и шум		
Состояние		
Бюджет		
Другое		

Главный обязательный критерий: _____

Что осталось неизвестным: _____

Когда проверяем неизвестное: _____

Критерий и конкретный объект

Неизвестное является отдельным статусом. Общая рекламная фраза не подтверждает индивидуальное условие покупателя.

Критерий	Что известно об объекте	Подходит / нет / проверить

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Агент назначил свою норму. вернитесь к словам клиента.

Желательное стало запретом. уточните приоритет.

Фото выдано за проверку. назовите ограничение.

Бюджет не имеет состава. разделите цену и другие расходы.

Ликвидность стала обещанием. уточните задачу без гарантии.

Согласуйте следующий шаг

Уточнение до первой подборки

Хочу одинаково понимать «без вложений», чтобы не отправлять варианты с работами, на которые вы не готовы. Какие работы вы точно не хотите делать после покупки, а что готовы изменить позже?

Первое действие после чтения

Возьмите три общих слова из актуального запроса. Для каждого запишите смысл, приоритет и способ проверки. Только после подтверждения используйте их как критерии подборки.

Кто подтверждает смысл критерия: _____

Какое слово ещё нужно уточнить: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент отвергает подборку, хотя запрос казался понятным?

Диагностика поможет проверить, как вы уточняете задачу, сохраняете критерии и используете обратную связь после показов.

Проверить качество первого уточнения →

Проверено 16.10.2026. Принцип уточнения расплывчатых ответов и проверки резюме сверён по PON. Словарь, примеры и формы авторские.

Program on Negotiation: уточняющие вопросы и проверка понимания

Словарь семи пожеланий покупателя

Это вопросы для уточнения, а не универсальные определения подходящей квартиры.

Пожелание	Уточняющий вопрос	Что нужно записать
Рядом	С какой точкой и каким маршрутом?	Путь, способ, ориентир
Светлая	В какой комнате и когда?	Наблюдение по задаче
Без вложений	Какие работы исключены?	Перечень допустимого
Недорого	Что входит в названную сумму?	Состав и предел
Тихая	Какой шум и время важны?	Объект проверки
Просторная	Что должно помещаться?	Действия, мебель, размеры
Ликвидная	Для какой будущей ситуации?	Задача без гарантии

Не задавайте семь вопросов подряд каждому покупателю. Выберите те слова, из-за которых сейчас меняется решение о подборке.

Три заполненные карточки проверки

Учебные ответы показывают, как общее пожелание превращается в рабочую запись.

Исходно	Уточнили	Что ещё проверить
Светлая	Рабочая комната днём	Освещение в нужных условиях
Без вложений	Не менять пол и сантехнику; стены можно перекрасить	Состояние и состав оставляемого
Просторная	Кровать и стол должны помещаться в спальне	Размеры мебели и план

Резюме для клиента: «Правильно понял, что вы готовы к перекраске, но не хотите менять пол и сантехнику? Тогда эти пункты проверяем отдельно, прежде чем называть вариант подходящим».

Запись «хорошая квартира» сама по себе не помогает следующему специалисту. Передайте уточнённые критерии, статус проверки и открытые вопросы, не добавляя собственного вывода за покупателя.