Уточнение запроса: 18 проверок

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Начало разговора

- [ ] **Слова.** Записаны без подмены. Если нет: сохраните формулировку.
- [ ] **Фокус.** Один вопрос за раз. Если нет: разделите.
- [ ] **Нейтральность.** Ответ не подсказан. Если нет: уберите наводку.
- [ ] **Ситуация.** Описано действие. Если нет: уточните день.
- [ ] **Причина.** Неудобство понятно. Если нет: спросите пример.
- [ ] **Участники.** Позиции выяснены. Если нет: не выбирайте за семью.

Критерии

- [ ] **Признак.** Можно проверить. Если нет: конкретизируйте.
- [ ] **Метод.** Способ подтверждения назван. Если нет: согласуйте проверку.
- [ ] **Обязательное.** Подтверждено клиентом. Если нет: уточните границу.
- [ ] **Желательное.** Компромисс допустим. Если нет: не переводите в жёсткое.
- [ ] **Неизвестное.** Остаётся вопросом. Если нет: не додумывайте.
- [ ] **Противоречие.** Показано на вариантах. Если нет: не давите общей фразой.

Продолжение

- [ ] **Резюме.** Короткое и понятное. Если нет: перескажите.
- [ ] **Исправление.** Клиент может возразить. Если нет: спросите что упущено.
- [ ] **Следующий шаг.** Согласован. Если нет: укажите действие.
- [ ] **Подборка.** Сопоставлена с критериями. Если нет: объясните выбор.
- [ ] **Показ.** Дал новую информацию. Если нет: зафиксируйте результат.
- [ ] **История.** Изменение обосновано. Если нет: сохраните причину.

Запишите факты и следующий шаг

Неизвестное вынесите отдельно. Приоритет подтверждается ответом клиента, а не уверенностью риелтора.

Задача: _____ Проверил: _____

Общее слово	Один уточняющий вопрос	Подтверждённый ответ

Клиент соглашается с каждой подсказкой. Задайте открытый вопрос.

Все требования обязательные. Обсудите границы.

Признак невозможно проверить. Обозначьте неизвестное.

Риелтор выбрал компромисс сам. Верните решение клиенту.

После показа всё начинается заново. Обновите карточку по причинам.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разговор состоялся, а до показа не дошли?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить первый контакт, ясность предложения и согласование следующего шага.

Проверить первый разговор →

Общее слово → ситуация → критерий → способ проверки → приоритет. Ответ нельзя додумывать за человека, даже если решение кажется очевидным. Подготовлено 2026-09-24.