Не угадывать за клиента: дерево уточнений и карточка приоритетов

Получите согласованную карточку критериев вместо общих слов, чтобы подборка отвечала повседневной задаче покупателя.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Дерево вопросов, диалог о работе дома, три уровня приоритетов, промпт проверки карточки и отдельный чек-лист.

Авторская методика разговора. Примеры условные; вопросы не гарантируют сделку. Приоритеты определяет клиент, а свойства объектов проверяются отдельно.

С чего начать

Покупатель говорит «всё не то», хотя подборка формально соответствует метрам, цене и району из первого разговора.

Общее слово	Первое уточнение	Что выясняем
Просторно	Что сейчас не помещается?	Действие и функциональное место
Хороший район	Что важно в будний день?	Маршруты и привычные задачи
Без ремонта	Какие работы готовы принять?	Граница допустимых изменений
Приватно	Что именно мешает сейчас?	Конкретная причина требования

Подготовьте исходные данные

• Слова клиента без редакторской подмены и догадок.

• Несколько реальных примеров, на которых можно объяснить предпочтения.

• Раздельные категории обязательного, желательного и неизвестного.

• Способ подтверждения резюме и следующий согласованный шаг.

Соберите и сопоставьте факты

1. Откройте смысл общего слова

Спросите, что делает район хорошим или квартиру просторной именно для этого человека. Начните с открытого вопроса и одного понятия. Не подсказывайте метро, этаж или ремонт раньше, чем клиент обозначил свою задачу.

Готово: Есть ответ собственными словами покупателя.

Не делайте так: Задать пять вопросов сразу или получить согласие с подсказкой.

2. Перейдите к обычной ситуации

Уточните, что человек делает, где возникает неудобство и кто ещё участвует. Для работы дома важны не только метры, но и отдельное место, проходы и время использования. Не приписывайте свойства объекта без осмотра и подтверждений.

Готово: Желание связано с конкретным действием.

Не делайте так: Приравнять большую площадь к решению любой проблемы.

3. Назовите проверяемый критерий

Переведите задачу в признак и согласуйте его: изолированная непроходная комната, место для стола, условия маршрута. Рядом укажите, как проверить. Если что-то пока нельзя подтвердить, сохраните это вопросом.

Готово: Понятно, что проверяем в предложении или на показе.

Не делайте так: Считать наличие двери доказательством нужной тишины.

Что нужно получить перед продолжением

Примите и зафиксируйте решение

4. Разделите приоритеты

Уточните, без чего вариант не рассматривают, что можно обсуждать и что ещё неизвестно. Если за требованием этажа стоит приватность, перескажите гипотезу и получите ответ. Не меняйте критерий самостоятельно.

Готово: Клиент подтвердил обязательное и допустимые компромиссы.

Не делайте так: Сделать все 20 пожеланий одинаково жёсткими.

5. Обсудите столкновение условий

Покажите конкретные варианты и различия относительно бюджета или требований. Спросите, что можно менять, сохранив возможность продолжить поиск. При нескольких участниках выясните позиции каждого и открытые разногласия.

Готово: Компромисс выбран осознанно, давление отсутствует.

Не делайте так: Объявить «такого не бывает» без конкретного сравнения.

6. Подтвердите резюме и обновляйте

Коротко перескажите обязательное, желательное, вопросы и следующий шаг. Попросите исправить ошибки. После показа уточните, какой критерий сработал и что изменилось. Сохраните причину новой версии карточки.

Готово: Подбор строится по согласованной записи.

Не делайте так: Каждый отказ воспринимать только как каприз.

Что проверить после выполнения

Заполненный пример

Учебный диалог о вечерней работе дома. Он показывает последовательность уточнения, а не универсальный сценарий ответа покупателя.

Слова клиента	Вопрос	Уточнённый результат
Нужно побольше	Что сейчас мешает?	Рабочий стол в общей комнате
Хочу работать отдельно	Какая изоляция нужна?	Комната с дверью, не проходная
Можно меньше метров	При каких условиях?	Если поместятся вещи
Нужна тишина	Как будем проверять?	Отдельная проверка слышимости

Карточка: обязательно отдельное непроходное помещение; рассмотреть меньшую площадь при достаточном хранении; слышимость не обещать, проверить. Следующая подборка сравнивается по этим пунктам.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вам ведь важно метро?	Что делает район удобным в вашем обычном дне?
Клиенту нужна большая квартира	Клиенту нужно отдельное место для вечерних звонков; площадь обсуждается после проверки хранения.

Промпт проверки карточки критериев

Правила. Проверь обезличенную КАРТОЧКУ. Выдели общие слова без расшифровки, противоречия, неизвестные параметры и неподтверждённые выводы агента. Предложи по одному нейтральному вопросу к каждому пробелу. Не отвечай за клиента, не меняй его приоритеты и не утверждай свойства объекта.

Образец 1. Вход: Нужна большая квартира в хорошем районе. Важность метро агент предположил.

Выход:
Уточнить, какое неудобство решает площадь и что означает хороший район. Метро остаётся гипотезой агента, пока клиент не подтвердит.

Новый объект: КАРТОЧКА: [слова клиента,обязательное,желательное,неизвестное]. ПРЕДПОЛОЖЕНИЯ АГЕНТА: [отдельно]. СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ: [согласованное действие].

18 проверок результата

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

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.

Заполните свой рабочий лист

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

Код задачи: _____ Дата: _____

Слова клиента	Ситуация / критерий	Обязательно / желательно	Как проверить

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Вопросы, ответственность и сроки

После показа спрашивайте о критериях, а не только о впечатлении. Сохраняйте причину изменения, чтобы следующий отбор стал точнее.

Вариант / показ	Что подтвердилось	Что изменилось	Следующий шаг / дата

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Формулировка для разговора

«Правильно понял: обязательно[критерии],желательно[условия],ещё нужно выяснить[вопросы]. Первые варианты сравним по[признаки]. Что я упустил или понял неверно? Следующий шаг предлагаю[действие]».

Первое действие после чтения

Возьмите последнее обращение со словами «хорошая»,«просторная»или«удобная». Подготовьте один нейтральный вопрос, который раскроет ситуацию использования.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

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 →

Подготовлено 24.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.