Звонок с понятной целью: подготовка, вопросы и итог

Помогите клиенту узнать свой запрос, получить полезный ответ и выбрать подходящее продолжение разговора.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Обратный звонок Денису, лист подготовки, три развилки, готовые начала и журнал разных результатов.

Собственная разработка Нейросистемы риелтора. Денис и Мария вымышлены; реплики не являются скриптами Владимира Якубы.

Человек должен узнать свой запрос

Агент долго представляет себя, а человек всё ещё не понимает, по какому вопросу ему позвонили.

Подготовка	Учебный факт	Что это меняет
Повод	Денис просил перезвонить	Назвать реальный запрос
Время	После 18:00	Учесть условие связи
Вопрос	Состояние квартиры	Ответить до новой анкеты

Подготовьте исходные данные

- Проверьте источник, предмет и согласованные условия обращения.
- Подготовьте актуальные сведения и отдельно неизвестное.
- Определите полезный результат, а не обязательную продажу.
- Откройте место для фиксации итога и следующего шага.

Повод, начало и полезный ответ

1. Найдите реальный повод

Проверьте, кто запросил связь и что ожидает.

Готово: Контекст не придуман.

Не делайте так: Говорить «вы оставляли заявку», если это неизвестно.

2. Начните понятно

Представьтесь, назовите предмет и уточните удобство.

Готово: Человек узнаёт свою задачу.

Не делайте так: Обещать десять секунд перед длинной анкетой.

3. Ответьте по запросу

Сообщите проверенное, обозначьте неизвестное, задайте один уточняющий вопрос.

Готово: Ответ связан с задачей клиента.

Не делайте так: Придумать свойства объекта ради встречи.

Что нужно получить перед продолжением

Предложение, условия и итог

4. Предложите полезное продолжение

Объясните пользу одного материала или действия.

Готово: Понятно, какое решение он поможет принять.

Не делайте так: Отправить всё подряд без согласования.

5. Согласуйте условия

Уточните канал, состав, время и допустимое продолжение.

Готово: Объём договорённости записан.

Не делайте так: Считать согласие на планировку согласием на рассылку.

6. Сохраните точный итог

Разведите попытку, разговор, отправку и встречу.

Готово: Следующее действие и открытые вопросы видны.

Не делайте так: Записать «поговорили нормально» и потерять смысл.

Что проверить после выполнения

Следующий шаг Дениса

Денис сам запросил обратный звонок. Все лица, часы и обстоятельства учебные.

Этап	Действие Марии	Итог
Начало	Напомнила реальный запрос	Удобство уточнено
Ответ	Разделила известное и неизвестное	Выяснена задача рабочей зоны
Предложение	Планировка и вопросы к осмотру	Состав согласован
Продолжение	Мессенджер, завтра после 19:00	Условия записаны

Полезный результат может быть уточнением, переносом или завершением запроса. Встреча не должна появляться в отчёте без согласования.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
У нас огромный опыт, слушайте	Вы просили перезвонить по объекту. Удобно обсудить ваш вопрос?
Нужно дожать на показ	Какую информацию человек хочет получить до решения о просмотре?

Выберите действие по ситуации

Ответ клиента	Действие	Что фиксировать
Неудобно	Обсудить перенос, если нужен	Согласованное время или отсутствие
Вопрос решён	Завершить текущую задачу	Причину завершения со слов
Не звоните	Учесть отказ	Ограничение дальнейшей связи
Нет сведений	Уточнить предмет и источник	Вопрос, ответственного и контроль

Уточните перед решением

1. Почему именно этот человек ожидает звонка?
2. Какой ответ можно дать без предположений?
3. Какое продолжение он действительно согласовал?

18 проверок звонка

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

Подготовка

- [ ] **Источник.** Понятен. Если нет: уточните происхождение.
- [ ] **Запрос.** Записан. Если нет: найдите предмет.
- [ ] **Время.** Учтено. Если нет: проверьте условие.
- [ ] **Сведения.** Актуальны. Если нет: перепроверьте.
- [ ] **Неизвестное.** Отделено. Если нет: не обещайте ответ.
- [ ] **Цель.** Полезна клиенту. Если нет: сформулируйте результат.

Разговор

- [ ] **Адресат.** Уточнён. Если нет: не раскрывайте детали другому.
- [ ] **Повод.** Настоящий. Если нет: уберите выдумку.
- [ ] **Удобство.** Проверено. Если нет: предложите перенос.
- [ ] **Исходный вопрос.** Разобран. Если нет: вернитесь к нему.
- [ ] **Уточнение.** Одно по задаче. Если нет: уберите анкету.
- [ ] **Отказ.** Уважен. Если нет: завершите нежелательную связь.

Продолжение

- [ ] **Действие.** Конкретно. Если нет: уточните состав.
- [ ] **Канал.** Согласован. Если нет: спросите предпочтение.
- [ ] **Время.** Подтверждено. Если нет: не назначайте сами.
- [ ] **Материал.** По запросу. Если нет: уберите лишнее.
- [ ] **Статус.** Точен. Если нет: разведите этапы.
- [ ] **Контроль.** Записан. Если нет: назначьте владельца.

Подготовка до набора

Заполните до набора номера. Если источник обращения неясен, сначала разберитесь с ним.

Код задачи: _____ Дата: _____

Повод / условия	Известно / неизвестно	Вопрос клиенту	Полезный результат

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Итог и продолжение

Не состоявшийся разговор нельзя записывать как встречу или подтверждённую заинтересованность.

Итог контакта	Что согласовано	Кто / когда	Открытый вопрос

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Источник контакта неизвестен. Сначала уточните..

Повод выдуман. Верните реальный..

Ответ неподтверждён. Обозначьте неизвестное..

Согласие слишком расширено. Сохраните исходный объём..

Отказ записан как пауза. Исправьте маршрут..

Согласуйте следующий шаг

Начало с настоящим поводом

«Вы просили связаться по конкретному вопросу. Удобно его обсудить сейчас или согласуем другое время?»

Первое действие после чтения

Подготовьте карточку одного согласованного обратного звонка и прочитайте начало вслух до набора.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После первого ответа клиент исчезает?

Пройдите диагностическую карту для риелторов и проверьте путь от источника и запроса до полезного ответа, материала и согласованного контакта.

Проверить первый контакт →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Жилищный конгресс: Владимир Якуба, эксперт по телефонным продажам; анонс на октябрь 2026

Денис: от запроса до продолжения

Пример обратного звонка по инициативе клиента. Не переносите обстоятельства на чужой контакт.

Начало

«Денис, добрый вечер. Мария, агент по квартире, по которой вы просили перезвонить. Удобно обсудить состояние и время просмотра?»

Ответ на запрос

«Есть фотографии и сведения о ремонте. Скрытые коммуникации по ним не оценены; этот вопрос требует отдельного уточнения».

Один вопрос

«Что важно выяснить до решения о просмотре?» В примере Денису нужна отдельная рабочая зона.

Полезное предложение

«Могу отправить актуальную планировку и отметить вопросы, которые нужно проверить на месте. Это поможет оценить конфигурацию».

Согласование

Денис выбирает мессенджер и разговор завтра после 19:00. Записываются именно эти условия.

Итог

Контакт состоялся; материал согласован; технические вопросы открыты. Подтверждённого показа пока нет.

Три развилки без давления

Спокойное завершение может быть правильным результатом контакта.

Неудобно сейчас

«Поняла. Нужен ли перенос, и когда будет удобно вернуться к вашему вопросу?» Не продолжайте презентацию после ответа о занятости.

Уже решил задачу

«Спасибо, что сообщили. Текущий запрос закрываю». Не спорьте с выбором и не назначайте новый контакт без договорённости.

Нужен ответ, которого нет

«Этот вопрос пока не подтверждён. Уточню относящиеся сведения и согласуем момент возврата». Не подменяйте техническую оценку уверенностью в голосе.

Ошибочный адресат

Не раскрывайте детали запроса постороннему. Уточните возможность связи с нужным человеком или исправьте карточку.

Срок ответа сорван

Сообщите статус и пересогласуйте контроль. Не обещайте нужный клиенту результат до получения основания.

Журнал и тренировка начала

Разные события показывают разные этапы работы с обращением.

Запись	Что произошло	Чего она не доказывает
Попытка	Набор или сообщение	Состоявшийся разговор
Разговор	Адресат ответил	Согласие на встречу
Отправка	Передан согласованный материал	Прочтение и решение
Встреча	Согласованы задача и время	Будущую сделку

Минимум в карточке

Задача клиента, выполненное, согласованное продолжение, ответственный, контроль и открытый вопрос.

Тренировка вслух

Составьте три начала: повод, тема, удобство. Уберите выдуманное знакомство, длинный список заслуг и обещания гарантии.

Промпт

«Денис сам попросил перезвонить по объекту. Дай короткое начало и три развилки: неудобно, вопрос решён, сведения неизвестны. Не придумывай свойства квартиры и согласие на рассылку».

Оценка

Проверьте ясность повода и полезность ответа. Количество звонков само по себе не показывает качество следующего шага.