Проверяем вместе: вопросы для совместной работы

Пригласите клиента внести полезные сведения в проверку квартиры. Отделите пожелание от измерения, покажите влияние ответа и согласуйте получение недостающих данных.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ВФ, лист совместной задачи, таблица источников и действий, реплики для полезного участия.

Совместное уточнение задачи, источников и следующей проверки. Не техническое заключение о расстановке мебели и не передача клиенту ответственности за все выводы.

Бриф совместной проверки

Нужно вовлечь покупателя или продавца в осмысленную проверку материалов и критериев, а не получить формальное нравится.

Участок	Что спросить	Что получить
Задача	Что проверяем сейчас?	Общий предмет
Участие	Что можете уточнить?	Посильный вклад
Сведения	Откуда этот параметр?	Источник и граница
Действие	Что нужно проверить дальше?	Исполнитель и результат

Что собрать до обсуждения

• Материал или участок для проверки.

• Потребность, которую клиент готов обсудить.

• Сообщённые им параметры.

• План и известность его масштаба.

• Недостающие измерения и источники.

• Согласованное распределение следующего действия.

Общая задача, наблюдение и источник

1. Назовите общую задачу

Объясните, что хотите прояснить и зачем нужны сведения клиента. Предложите удобный формат участия: рассказ, отметку на плане или нужный параметр. Не оценивайте заинтересованность по выбранному формату.

Готово: Назначение участия понятно и добровольно.

Не делайте так: Просить быть активнее без конкретной задачи.

2. Пригласите к одному наблюдению

Задайте нейтральный вопрос о конкретном участке. Попросите назвать предмет мебели, сценарий использования или важный переход. Не подсказывайте положительную оценку объекта.

Готово: Получены сведения, относящиеся к проверке.

Не делайте так: Спросить согласитесь здесь идеально вместо уточнения.

3. Отделите пожелание от источника факта

Запишите, что человек хочет, какие параметры сообщает и что известно об объекте. Укажите источник каждого значимого сведения. Без масштаба и размеров план остаётся иллюстрацией.

Готово: Нельзя спутать идею с подтверждённым размещением.

Не делайте так: Нарисованный прямоугольник объявить точным замером.

Чем клиент может помочь

Сценарий, влияние ответа и границы

4. Сверьте сценарий и недостающие данные

Уточните, как будет использоваться пространство, и кратко перескажите ответ. Назовите, каких параметров не хватает для вывода. Не заменяйте их удобным предположением.

Готово: Есть понятный список проверки под нужный сценарий.

Не делайте так: Проверять только стол без стульев и прохода.

5. Покажите влияние ответа на работу

Назовите, что добавили или изменили после сведений клиента. Согласуйте исполнителя и конкретное действие по получению недостающего. Не обещайте срок чужого ответа как свой результат.

Готово: Участие привело к видимому полезному действию.

Не делайте так: Поблагодарить за ответ и продолжить прежнюю презентацию.

6. Сохраните границы и вернитесь к вопросу

В карточке оставьте вклад клиента, источник, неизвестное и следующий шаг. После новых данных сверяйте исходную задачу. Не используйте участие как доказательство согласия на покупку или ответственности за вывод.

Готово: Обновление проверки опирается на факты.

Не делайте так: Сказать вы сами выбрали место значит всё подтвердили.

Какие данные нужно получить

ВФ: стол, шесть мест и проход

Учебный пример ВФ. Степан хочет сохранить свой стол 160 на 90 см и иногда собирать шесть человек. Надежда изучает план комнаты без указанных размеров.

Сведение	Источник / состояние	Что ещё требуется
Стол 160 на 90 см	Со слов Степана	Не замер агента
Шесть человек	Желаемый сценарий	Проверка мест и пользования
Проход к окну	Пожелание клиента	Свободное расстояние неизвестно
Комната и проёмы	Размеров на плане нет	Получить фактические параметры
Стулья	Размеры не сообщены	Срок передачи не согласован
Запрос собственнику	Надежда отправит 23 октября до 13:00	Не обещание ответа к этому часу
Вывод о пригодности	Пока не сделан	Покупка не подтверждена

Ответ клиента изменил список проверки: важны стол, шесть мест и проход. Без размеров комнаты и стульев нельзя утверждать, что сценарий реализуется. На плане отмечены пожелания, а не точная расстановка.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Согласитесь, здесь идеально для семьи»	«Как вы используете обеденную зону?»
«Нарисовали стол, значит помещается»	«Нужны размеры комнаты, стульев и проходов»
«Вы сами так выбрали, значит согласны»	«Это ваша идея размещения, её ещё проверяем»

Продолжение по вкладу клиента

Ответ / ситуация	Полезное продолжение	Граница
Есть предмет мебели	Уточнить размер и источник	Со слов не равно замер
Есть сценарий жизни	Назвать нужные условия	Не выбрать удобный за клиента
Нет масштаба плана	Отметить иллюстративность	Не рассчитывать точное размещение
Неудобно отмечать на плане	Предложить рассказ или иной формат	Не оценивать лояльность
Нет нужных данных	Согласовать способ получения	Не гарантировать чужой ответ
Критерий изменился	Обновить запись со слов клиента	Не держаться за старую презентацию

Перед вопросом на участие

1. Какой вклад клиента действительно помогает проверке?
2. Какие сведения являются пожеланием, а какие подтверждены?
3. Что изменилось в работе после ответа?

18 проверок полезного вовлечения

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

Пригласить к полезному участию

- [ ] **Назвать предмет.** Один участок понятен. Не просить абстрактной активности.
- [ ] **Объяснить назначение.** Ясно зачем вопрос. Не проводить опрос ради ответа.
- [ ] **Предложить формат.** Он посилен человеку. Не считать неудобство отказом.
- [ ] **Спросить нейтрально.** Есть место любому ответу. Не добиваться похвалы объекту.
- [ ] **Уточнить сценарий.** Понятно как пользуются. Не подбирать удобный агенту.
- [ ] **Выслушать вклад.** Сведения записаны точно. Не заменить своим представлением.

Различить пожелания и факты

- [ ] **Отметить пожелание.** Оно не названо измерением. Не превращать рисунок в факт.
- [ ] **Указать источник.** Слова клиента обозначены. Не приписывать замер себе.
- [ ] **Проверить масштаб.** Предел плана известен. Не обещать точность по картинке.
- [ ] **Назвать неизвестное.** Размеры и условия не скрыты. Не говорить всё помещается.
- [ ] **Сверить понимание.** Клиент может исправить. Не навязать собственный сценарий.
- [ ] **Сохранить роль агента.** Проверка не переложена целиком. Не обвинять клиента в результате.

Превратить ответ в действие

- [ ] **Показать изменение.** Видно влияние сведений. Не продолжать без учёта ответа.
- [ ] **Назначить свой шаг.** Указан конкретный выход. Не обещать неопределённое разберусь.
- [ ] **Разделить сроки.** Запрос не равен ответу. Не гарантировать за собственника.
- [ ] **Не выдумывать срок клиента.** Он согласуется отдельно. Не назначать замер молча.
- [ ] **Обновить после данных.** Исходный вопрос сверяется снова. Не закрывать по переписке.
- [ ] **Сохранить границу согласия.** Идея не равна покупке. Не считать вовлечение обязательством.

Лист совместной задачи

Сформулируйте, как ответ изменит проверку. Если он ни на что не влияет, уточните назначение вопроса до обращения к клиенту.

Клиент / участок: _____

Общая задача / вопрос / формат	Вклад клиента / сценарий / приоритет	Что изменить / что пока неизвестно
Проверяемый участок		
Потребность клиента		
Полезный параметр		
Сценарий использования		
Дополнение после ответа		

Что нужно понять: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующее своё действие: _____

Источники и получение недостающего

Отдельно фиксируйте слова клиента, сведения плана и измерение на месте. Отправка запроса не гарантирует получение параметров к тому же сроку.

Параметр / источник / статус	Недостающее / способ проверки	Исполнитель / своё действие / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Ответ стал только галочкой активности. покажите изменение работы.

Пожелание стало замером. верните тип сведений.

План без масштаба стал точным. обозначьте предел.

Клиент не рисует значит не хочет. смените формат.

Участие стало согласием на покупку. разделите события.

Согласуйте следующий шаг

Сводка Надежды для Степана

Степан, добавляю в проверку стол 160 на 90 см, шесть мест и проход к окну. Размеров комнаты, проёмов и стульев пока нет. Как согласовали, запрос собственнику отправлю 23 октября до 13:00. Учебный пример ВФ: это срок запроса, не гарантированного получения ответа; пригодность ещё не подтверждена.

Первое действие после чтения

Возьмите один материал для клиента. Определите, какие его сведения помогут проверить конкретный участок. После ответа запишите, что изменилось и что ещё предстоит уточнить.

Источник новых данных: _____

Вывод / предел / остаток: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Клиент отвечает, но это не меняет дальнейшую работу?

Проверьте, как вопросы раскрывают задачу и превращаются в полезную проверку, материал и понятный следующий шаг.

Проверить участие клиента →

17.10.2026 проверен материал Program on Negotiation об уточнении и пересказе для понимания позиции. Схема совместной проверки и пример ВФ авторские.

Program on Negotiation: Negotiation Skills for Win-Win Negotiations

Вопросы для участия без подсказанного ответа

Выберите один вопрос по задаче. Не используйте весь список как обязательный опрос перед продолжением работы.

Если человек не готов выполнять действие, предложите иной формат. Не объявляйте его пассивным и не переносите на него обязанность подтвердить технический вывод, для которого нужны другие источники.

Потребность

«Что в этой комнате обязательно должно быть возможно делать?»

Свой предмет

«Какую мебель хотите сохранить и какие её размеры известны?»

Сценарий

«Как пользуетесь этой зоной обычно и когда приходят гости?»

Наблюдение

«Какой участок на плане вызывает у вас вопрос?»

Проверка понимания

«Правильно понял, важно не только разместить стол, но и сохранить проход?»

Подготовка совместной проверки с нейросетью

Дайте обезличенные сведения и перечислите неизвестные параметры. Попросите вопросы и план проверки, а не уверенное заключение по неполной картинке.

Факт ВФ	Лишний вывод	Что оставить
Стол 160 на 90 см со слов	Агент точно измерил	Источник клиент
Шесть человек иногда	Все места удобны	Желаемый сценарий
План без размеров	Расстановка проверена	Нужны параметры комнаты
Запрос до 13:00	Ответ получен до 13:00	Срок собственного действия

Промпт: «Предложи вопросы для совместной проверки одной зоны. Отдели пожелание, сведения клиента и факт об объекте. Сохрани неизвестное, не подталкивай к одобрению. В ВФ размеров комнаты и стульев нет, нельзя утверждать, что всё поместится».

Проверьте, не придумала ли модель размер, норматив, измерение или согласие. Результат её работы используется для подготовки вопросов. Реальные параметры подтверждаются отдельными подходящими источниками.