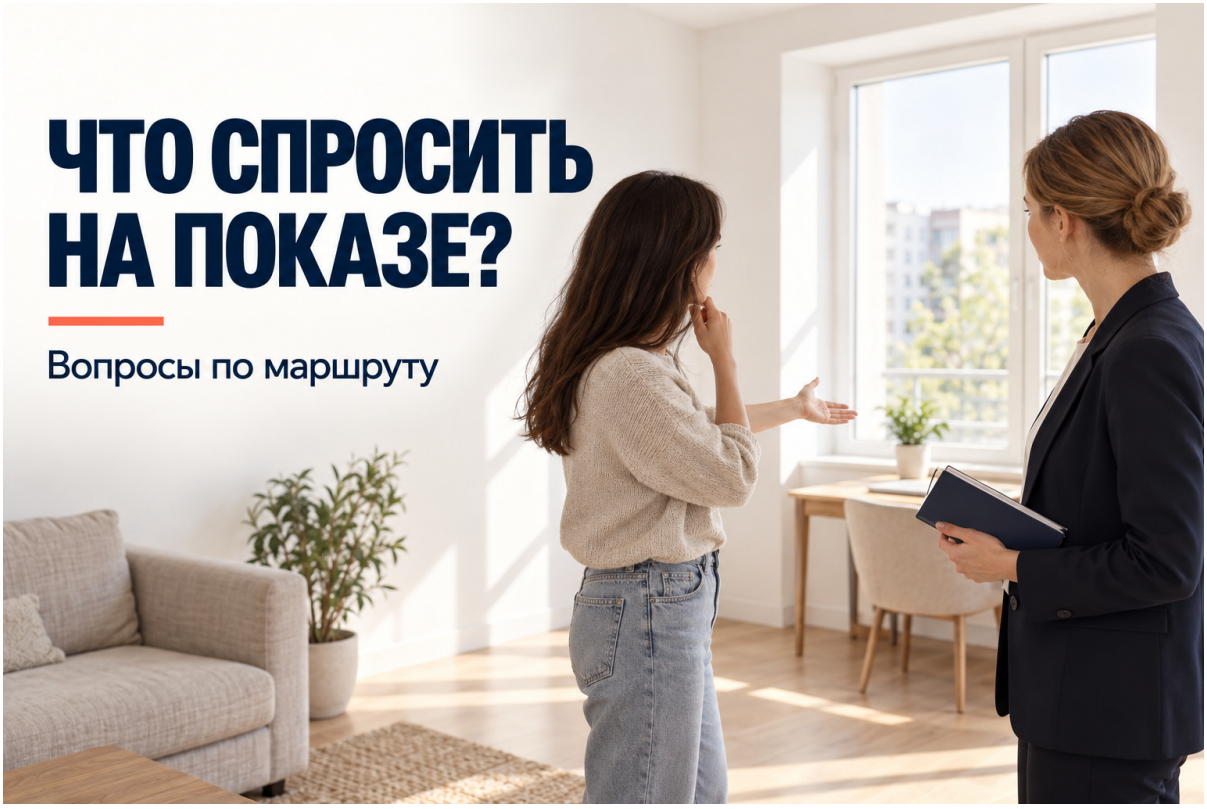
Карта вопросов по маршруту просмотра

Получите конкретные ответы вместо общего «нормально». Свяжите наблюдение покупателя с его повседневной задачей и запишите следующий вопрос для проверки.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта входа, комнаты, окна и итогового разговора, заполненный пример Марины, нейтральные уточнения и отдельный чек-лист. Формы помогают различать впечатление, потребность и неизвестный факт.

Авторский маршрут разговора и вымышленный пример. Наблюдение не доказывает размеры, постоянную тишину, техническую возможность изменения или согласие купить.

Вопрос связан с местом и действием

Проводите согласованный просмотр и хотите понять, как конкретное пространство отвечает задаче покупателя. Это не повтор первичной анкеты и не техническое обследование.

Точка	Нейтральный вопрос	Что сохранить
Вход	Как этот путь связан с вашим использованием?	Наблюдение и нужное действие
Комната	Как представляете обычный день здесь?	Функция и неизвестные размеры
Окно	Что замечаете в текущих условиях?	Условия наблюдения и вопрос

Что подготовить к разговору

- Главная актуальная задача покупателя.
- Согласованный маршрут и объём осмотра.
- Несколько вопросов под нужные зоны.
- Место для записи слов клиента без ярлыков.
- Разделение наблюдений и неизвестных сведений.
- Порядок обсуждения итогов после осмотра.

Формат, вход и сценарий комнаты

1. Объясните формат разговора

Предложите спокойно осмотреться, затем уточнять важное в нескольких точках. Напомните главную задачу и разрешите поправить её. Не требуйте оценки каждой комнаты немедленно.

Готово: Клиент понимает смысл вопросов и может задать темп.

Не делайте так: Читать анкету поверх впечатлений покупателя.

2. Свяжите вход с обычным действием

Спросите о пути до квартиры с учётом использования человеком. Уточните названный участок. Не выводите потребности по внешности и не превращайте наблюдение в экспертное заключение.

Готово: Отдельно записаны особенность и значение для клиента.

Не делайте так: Самому назначить покупателю неудобство или удобство.

3. Выясните сценарий комнаты

Попросите представить обычный день и уточните функцию. Если речь о размещении вещей, определите необходимые данные и согласованный способ проверки. Не обещайте вместимость на глаз.

Готово: Есть функция и конкретный открытый вопрос.

Не делайте так: Выдать неизвестные размеры за подтверждённые.

Какие вопросы соответствуют задаче клиента

Наблюдение, реакция и итог

4. Запишите условия наблюдения у окна

Спросите, что человек замечает сейчас. При ответе о звуке или свете отделите текущие условия от будущих ожиданий. Обсудите дополнительный способ оценки, если он нужен.

Готово: Наблюдение не превращено в постоянное свойство.

Не делайте так: Обещать тишину по одному короткому посещению.

5. Уточните смысл критики или паузы

На замечание спросите, как оно связано с действием или потребностью. При молчании дайте время и предложите обсудить позже. Не защищайте объект до понимания причины.

Готово: Понятно, это обязательное условие, предпочтение или неизвестное.

Не делайте так: Считать любой ответ возражением, которое надо преодолеть.

6. Соберите проверяемый итог

Спросите, что подтвердилось, что не подошло и что осталось открытым. Повторите ответ без усиления уверенности. Запишите ближайшее действие и согласованный возврат к разговору.

Готово: По итогу можно продолжить работу без догадки.

Не делайте так: Заменить «интересно» на «подходит» или «готов купить».

Что остаётся неизвестным после осмотра

Марина уточняет рабочее место

Учебная Марина хочет рабочую зону у окна в объекте Г. Габариты мебели пока не известны. Пример не содержит выдуманных измерений или характеристик реальной квартиры.

Точка	Слова / наблюдение	Задача	Следующее уточнение
Комната	«Вроде нормально»	Организовать рабочий день	Как расположить зону?
Место у окна	Нужен проход за креслом	Рабочее место с проходом	Габариты мебели
Окно	Замечает звук сейчас	Комфорт во время работы	Условия и другая оценка
Итог	Размещение интересно	Не потерять функцию	Получить нужные размеры
Запись	Два открытых вопроса	Продолжить осмысленно	Размеры и оценка звука

Общее сомнение Марины стало двумя понятными вопросами. Объект не объявлен подходящим или неподходящим раньше получения нужных данных.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Комната же просторная?»	«Как вы представляете обычный день здесь?»
«Она придирается к проходу»	«Нужен проход за рабочим креслом; уточнить размеры»
«Раз здесь тихо, всегда будет тихо»	«Фиксируем текущие условия и открытый вопрос»

Уточнение следует из ответа

Реакция	Уточнение	Что сделать
Односложное «нормально»	Что заметили?	Дать время и уточнить
«Тесно»	Для какого действия?	Проверить функцию и данные
«Шумно»	Что слышно и при каких условиях?	Записать наблюдение
Обязательное не подходит	Правильно понял ограничение?	Принять вывод для отбора
Пока неясно	Какой факт нужен?	Согласовать получение сведений

Перед следующим уточнением

1. Что человек наблюдает прямо сейчас?
2. Как это связано с его использованием квартиры?
3. Какое утверждение ещё нельзя считать подтверждённым?

18 проверок разговора на показе

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

Подготовить маршрут

- [ ] **Напомнить задачу.** Приоритет актуален. Не навязывать старую версию.
- [ ] **Согласовать темп.** Есть время осмотреться. Не превращать показ в допрос.
- [ ] **Выбрать точки.** Они связаны с потребностью. Не спрашивать всё подряд.
- [ ] **Уточнить объём.** Доступ согласован. Не вести в закрытую часть.
- [ ] **Отделить мнение.** Собственная оценка видна. Не выдавать её за ответ клиента.
- [ ] **Подготовить запись.** Есть поля для неизвестного. Не оставлять только общую оценку.

Задать и услышать

- [ ] **Начать нейтрально.** Вопрос не содержит похвалы. Не подсказывать нужный ответ.
- [ ] **Уточнить функцию.** Понятно действие клиента. Не спорить с ощущением.
- [ ] **Проверить данные.** Размеры не выдуманы. Не обещать вместимость на глаз.
- [ ] **Назвать условия.** Время и обстоятельства отмечены. Не обобщать краткое наблюдение.
- [ ] **Выдержать паузу.** Клиент может подумать. Не считать молчание согласием.
- [ ] **Раскрыть критику.** Понятно значение замечания. Не защищать объект автоматически.

Собрать итог

- [ ] **Отметить подтверждённое.** Слова не усилены. Не менять интерес на согласие.
- [ ] **Записать неподходящее.** Причина конкретна. Не скрывать обязательный критерий.
- [ ] **Оставить вопросы.** Неизвестное видно. Не заполнять пробелы догадкой.
- [ ] **Назначить действие.** Понятно, что и кто уточняет. Не заканчивать пустым «подумаем».
- [ ] **Проверить AI.** Нет новых фактов и мотивов. Не доверять уверенности модели.
- [ ] **Передать контекст.** Коллега понимает задачу. Не записывать ярлыки о клиенте.

Маршрут вопросов и ответов

Выберите точки под конкретного покупателя. Записывайте смысл ответа, не превращая предпочтение в универсальное свойство квартиры.

Код клиента: _____ Объект: _____

Точка маршрута	Вопрос и слова клиента	Связь с задачей / неизвестное
Вход		
Комната		
Рабочая или иная зона		
Окно		
Итог		

Главная задача покупателя: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что уточняем после просмотра: _____

Три части итогового разговора

Итог должен сохранять степень уверенности. «Интересно» ещё не означает «подходит», а вопрос не равен отказу.

Подтвердилось / не подошло	Открытый вопрос	Действие / кто / возврат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Вопрос содержит готовую похвалу. уберите навязанную оценку.

Размер определён на глаз. запросите необходимые данные.

Текущий звук назван постоянным. зафиксируйте условия наблюдения.

Критика стала ярлыком о покупателе. уточните функцию и причину.

Итог содержит только «подумает». соберите конкретные открытые вопросы.

Согласуйте следующий шаг

Итог для Марины без усиления уверенности

Марина, зафиксировал два вопроса: размещение рабочей зоны с проходом и оценка звука в нужных вам условиях. Габариты мебели пока уточняем. Комната интересна для этой задачи, но соответствие ещё не подтверждено. Поправьте, если понял иначе. Согласуем, кто получит нужные сведения и когда вернёмся к обсуждению.

Первое действие после чтения

На ближайшем показе выберите несколько точек маршрута под главную задачу клиента. После каждого ответа сохраните потребность и неизвестное. Завершите встречу конкретным следующим действием.

Согласованный возврат к вопросам: _____

Какие данные получает каждая сторона: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После показа остаётся только «подумает»?

Проверьте в диагностической карте, сохраняются ли конкретные потребности, открытые вопросы и согласованный следующий контакт.

Разобрать разговор на показе →

Проверено 16.10.2026. Harvard Program on Negotiation описывает пользу открытых вопросов и уточнений. Применение к маршруту просмотра и все рабочие формы разработаны для этого комплекта.

Harvard PON: открытые вопросы и уточнения в переговорах

Реплики у входа, в комнате и в конце

Используйте один открытый вопрос, затем слушайте ответ. Не задавайте всю карточку подряд и не подсказывайте положительную оценку.

Если покупатель предпочитает сначала осмотреться молча, перенесите обсуждение в удобный момент. Реакцию не нужно угадывать по паузе или выражению лица.

У входа

«Как вам этот путь с учётом того, чем обычно пользуетесь? Какой участок вызывает вопрос?»

В комнате

«Как представляете обычный день здесь? Что нужно разместить и какие данные пока неизвестны?»

У окна

«Что замечаете в текущих условиях? Насколько это связано с вашим использованием комнаты?»

После просмотра

«Что подтвердилось? Что не подошло? Какой вопрос нужно проверить, прежде чем двигаться дальше?»

Из заметки в точное продолжение

Обезличенные заметки можно структурировать с помощником. Важно сохранить слова клиента, неизвестное и степень уверенности.

Исходная запись	Ошибка помощника	Корректная версия
«Рабочее место интересно»	«Комната подходит»	Интерес есть, данные нужны
Габариты неизвестны	Размеры придуманы	Уточнить габариты
Звук слышен сейчас	Шум будет всегда	Текущие условия и вопрос
«Нужно подумать»	Покупатель не мотивирован	Уточнить открытый вопрос

Сравните каждое утверждение с исходными заметками. Слова «возможно», «нужно уточнить» и «подтверждено» обозначают разные состояния и не должны исчезать при сокращении.

Задание нейросети

«Раздели наблюдения, потребности, неизвестные сведения и действия. Не добавляй размеры, постоянные условия, техническую возможность изменений и мотивы человека. Не делай вывод о согласии купить».