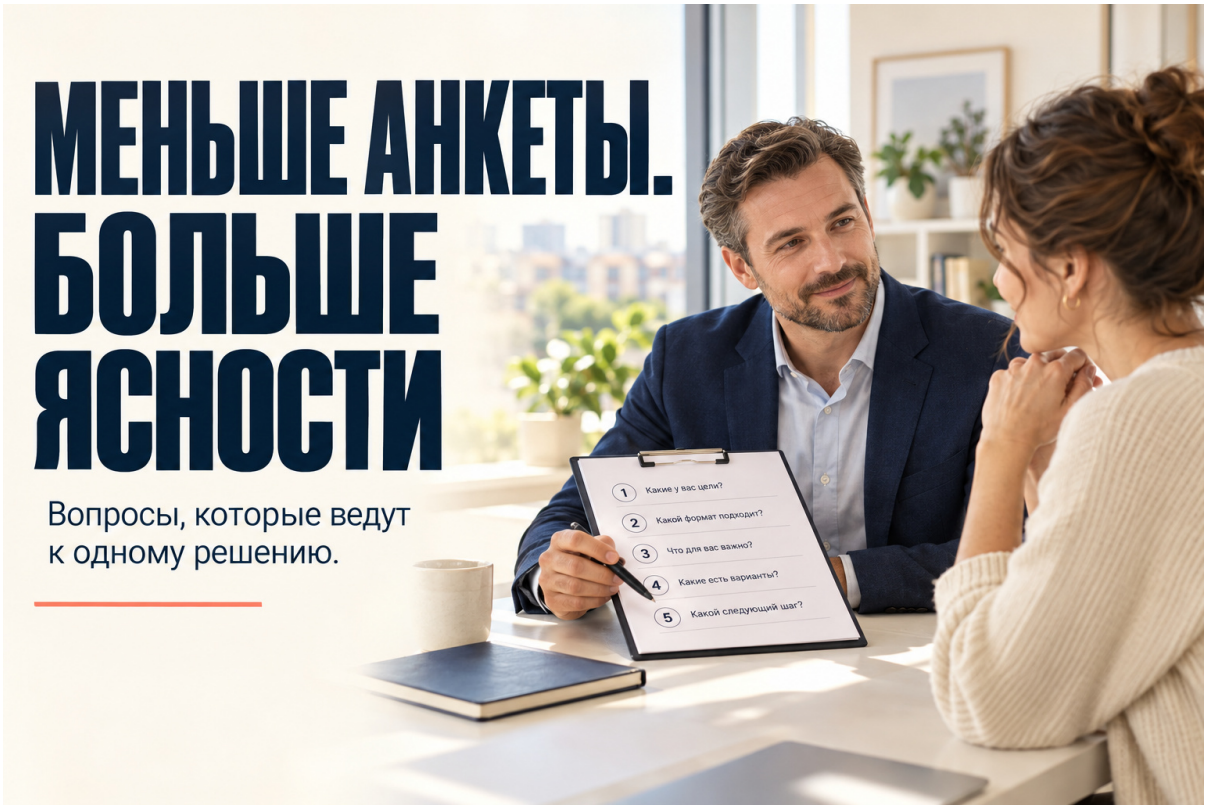
Последовательность вопросов для одной задачи

Постройте разговор от задачи клиента к конкретному критерию. Уточните смысл, проверьте понимание и согласуйте следующий шаг без допроса и навязанного решения.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ВТ, лист последовательности вопросов, карта сверки смысла и варианты продолжения беседы.

Последовательность вопросов для одной согласованной задачи. Не обязательный сценарий любого звонка и не обещание заданной конверсии.

Бриф одной задачи разговора

Агент собирает ответы, но не понимает, какой критерий или следующий шаг из них следует.

Уровень	Цель вопроса	Результат
Задача	Зачем этот разговор	Согласованный фокус
Контекст	Что происходит	Слова клиента
Уточнение	Что значит общее слово	Наблюдаемый критерий
Сверка	Правильно ли понято	Граница и следующий шаг

Что держать перед глазами

- Тема и желаемый итог беседы.
- Исходные слова клиента.
- Контекст, который он сообщил.
- Нужное для решения уточнение.
- Подтверждённое и неизвестное.
- Согласованный следующий результат.

Задача, контекст и наблюдаемый критерий

1. Согласуйте одну задачу разговора

Предложите ближайший полезный итог и дайте клиенту изменить тему. Отделите его от выбора квартиры или полного сопровождения, если такие решения сейчас не обсуждаются.

Готово: Понятно, зачем задаются вопросы.

Не делайте так: Пытаться закрыть все этапы за один звонок.

2. Откройте контекст и выслушайте

Задайте вопрос по согласованной теме, позволяющий ответить своими словами. Выделите важное слово из ответа. Не переходите к следующему полю анкеты, не поняв сказанное.

Готово: Есть исходное пожелание и его контекст.

Не делайте так: Подсказывать выгодный вам ответ вместо слушания.

3. Уточните наблюдаемый критерий

Узнайте, что общее пожелание означает в конкретных действиях или условиях. Разделите обязательное и желательное. Не превращайте неопределённость в выдуманную цифру.

Готово: Критерий помогает следующей проверке.

Не делайте так: Ослабить запрос под имеющийся вариант без обсуждения.

Слова клиента и смысл уточнения

Сверка, достаточность и следующий выход

4. Сверьте понимание и ограничения

Кратко перескажите критерий, его приоритет и неизвестное. Дайте поправить формулировку. Не добавляйте готовность к цене, покупке или иным условиям, которых человек не называл.

Готово: Клиент подтвердил именно смысл критерия.

Не делайте так: Превратить пересказ в расширение согласия.

5. Проверьте достаточность для шага

Спросите, нет ли ещё ограничения, без которого результат беседы будет бесполезен. При новом условии вернитесь к уточнению. Если данных мало, согласуйте способ их получить.

Готово: Ясно, что можно сделать и что пока рано.

Не делайте так: Двигаться к просмотру при неизвестном основании.

6. Согласуйте выход и сохраните цепочку

Назовите конкретный результат, исполнителя и согласованный срок. В карточке сохраните исходное слово, уточнение, критерий и подтверждение. Не записывайте интерес как выбор объекта.

Готово: Следующий сотрудник понимает логику договорённости.

Не делайте так: Оставить список ответов без смысла и действия.

Что ещё не решено

ВТ: рабочее место за общим пожеланием

Учебный пример ВТ. София хочет хорошую планировку. Леонид уточняет критерий рабочего места для сравнения А и Б, а не получает согласие на покупку.

Переход	Ответ или факт	Что следует
Общее пожелание	Хорошая планировка	Нужно уточнить назначение
Контекст	Три дня дома, видеозвонки	Важно рабочее место
Затруднение	На кухне постоянно прерывают	Уточнить отдельное помещение
Критерий	Помещение с дверью обязательно	Условие текущего сравнения
План А	Отдельная комната показана	Не проверены свет и шум
Вариант Б	Место предложено на кухне	По текущим данным не соответствует
Следующий шаг	Сводка 23 октября к 18:00	Покупка и просмотр не выбраны

София подтвердила критерий и согласилась получить сводку. План А является источником предварительного сведения, а не доказательством всех условий работы. Свет, шум и фактическое состояние неизвестны.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Хорошая, значит большая, верно?»	«Что квартира должна позволять делать удобнее?»
«А значит покупаем А?»	«Сверим критерий и оставшиеся вопросы по А»
«Я собрал все поля, разговор закончен»	«Согласуем, какой результат вы получите дальше»

Продолжение по полученному ответу

Ответ	Следующий вопрос / действие	Не делать
Общее слово	Что оно означает для вашей задачи?	Не подставлять свой смысл
Есть контекст	Что именно мешает сейчас?	Не менять тему без причины
Есть условие	Оно обязательно или желательно?	Не навязывать компромисс
Есть критерий	Верно ли я понял его и границы?	Не расширять согласие
Появилось новое	Вернуться к уточнению	Не защищать готовый сценарий
Недостаточно данных	Согласовать способ проверки	Не выдумывать точность

Перед переходом к следующему шагу

1. Какой итог нужен этому разговору?
2. На какой ответ опирается следующий вопрос?
3. Что подтверждено, а что пока остаётся предположением?

18 проверок последовательности вопросов

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

Открыть задачу без анкеты

- [ ] **Назвать итог.** Одна задача понятна. Не смешивать все этапы.
- [ ] **Получить отклик.** Клиент может изменить тему. Не вести к скрытому решению.
- [ ] **Начать по контексту.** Вопрос относится к задаче. Не собирать лишнее личное.
- [ ] **Выслушать ответ.** Смысл не перебит. Не подсказывать выгодное.
- [ ] **Выделить слово.** Есть предмет уточнения. Не переходить по списку.
- [ ] **Оставить неизвестное.** Недостающие данные видны. Не заполнять догадкой.

Получить и проверить критерий

- [ ] **Уточнить значение.** Общее слово раскрыто. Не понимать автоматически.
- [ ] **Связать с действием.** Критерий можно проверять. Не довольствоваться красивым.
- [ ] **Уточнить приоритет.** Обязательное отделено. Не ослаблять под объект.
- [ ] **Сохранить источник.** План и факт различаются. Не объявлять объект проверенным.
- [ ] **Пересказать кратко.** Клиент может поправить. Не расширять условия.
- [ ] **Проверить ограничения.** Неизвестное названо. Не скрывать свет и шум.

Закончить полезным результатом

- [ ] **Спросить о пропуске.** Существенное не забыто. Не завершать по числу вопросов.
- [ ] **Вернуться при новом.** Сценарий адаптирован. Не спорить за свою воронку.
- [ ] **Выбрать уместный шаг.** Он опирается на данные. Не торопить просмотр.
- [ ] **Согласовать результат.** Понятно, что получит клиент. Не обещать общий успех.
- [ ] **Указать исполнителя и срок.** Только подтверждённая договорённость. Не назначать молча.
- [ ] **Сохранить цепочку.** Видно почему возник критерий. Не оставлять голые поля.

Лист построения беседы

Следующий вопрос должен опираться на услышанное. Если ответ меняет тему, измените последовательность вместо механического прохождения списка.

Клиент / тема: _____

Задача / исходное слово / контекст	Уточняющий вопрос / ответ / критерий	Приоритет / источник / неизвестное
Согласованная тема		
Открывающий вопрос		
Уточнение смысла		
Граница критерия		
Дополнительное ограничение		

Один полезный итог: _____

Что осталось неизвестным: _____

Результат / исполнитель / срок: _____

Карта сверки смысла и следующего шага

Подтверждение критерия не является согласием на покупку, цену или просмотр. Записывайте объём подтверждения точно.

Мой пересказ / поправка клиента	Что подтверждено / что не решаем	Следующий выход / исполнитель / срок

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Общее слово получило чужой смысл. вернитесь к уточнению.

Все вопросы читаются подряд. выберите одну задачу.

План стал полной проверкой. назовите неизвестное.

Критерий стал покупкой. верните границу решения.

Новое условие мешает скрипту. перестройте разговор.

Согласуйте следующий шаг

Сводка Леонида для Софии

София, для сравнения фиксируем отдельное помещение с дверью как обязательное. По плану А оно показано, Б предлагает рабочее место на кухне. Шум, свет и фактическое состояние пока не проверены. Как согласовали, сводку пришлю 23 октября к 18:00. Учебный пример ВТ: просмотр и покупка не выбраны.

Первое действие после чтения

Перед ближайшим разговором назовите одну задачу. Подготовьте первый вопрос и возможные уточнения, но выбирайте продолжение после реального ответа.

Критерий подтверждён: _____

Открытое условие: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После вопросов остаётся анкета без следующего действия?

Проверьте, как разговор раскрывает задачу клиента и приводит к понятному результату текущего этапа.

Проверить ход разговора →

17.10.2026 проверен материал Program on Negotiation об открытых вопросах, уточнениях и пересказе. Последовательность для риелтора и пример ВТ разработаны нами.

Program on Negotiation: Negotiation Questions

Пять переходов в живом разговоре

Это заготовки для разных переходов. Их не нужно задавать подряд, если ответ уже получен или тема изменилась.

Не объединяйте несколько независимых вопросов в одну длинную реплику. Дайте ответить, затем выберите продолжение. Молчание не является подтверждением вашего пересказа.

От темы к контексту

«Что вы хотите решить этой покупкой и что важно уточнить сейчас?»

От общего к конкретному

«Когда говорите удобно работать, что должно быть возможно делать?»

От условия к приоритету

«Это обязательное условие для сравнения или предпочтение?»

От ответа к сверке

«Правильно понял: отдельное помещение обязательно, остальные сведения ещё проверяем?»

От сверки к результату

«Какой материал поможет вам сравнить варианты по этому критерию?»

Репетиция воронки с нейросетью

Попросите модель реагировать на ответы, сохраняя неизвестное. Не просите автоматически закрыть человека на покупку.

Данные ВТ	Ошибочный вывод	Нужная граница
Хорошая планировка	Нужна максимальная площадь	Сначала уточнить задачу
Видеозвонки на кухне	Любой отдельный угол подойдёт	Уточнено помещение с дверью
А показано на плане	А полностью подходит	Шум и свет неизвестны
Получить сводку	Назначен просмотр	Согласован только материал

Промпт: «Построй вопросы для одной задачи. Каждый следующий опирается на ответ. Уточни общее слово, проверь приоритет, перескажи смысл и согласуй результат. Не добавляй факты, бюджеты, согласие на покупку и проверенные свойства объекта».

После репетиции проверьте логику переходов. Если модель задаёт вопрос, на который уже ответили, уберите повтор. Если она скрыла новое условие ради завершения сценария, верните его в разговор.