Пакет для совместного решения

Помогите клиенту обсудить условия с тем, кто не был на встрече. Передайте проверяемые сведения, открытые вопросы и критерии без давления на семью.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Записка по двум объектам, карта источников мнений, сценарий общего разговора, рабочие листы и 18 проверок перед передачей.

Авторский инструмент общения. Не определяет полномочия участников сделки и не заменяет необходимые проверки. Учебные объекты, имена и цены вымышлены.

Четыре слоя совместного решения

После показа или обсуждения услуги человек хочет посоветоваться с близким либо другим участником выбора.

Слой	Пример записи	Как использовать
Факт	А стоит 10,4 млн	Сохранить источник и дату
Переданное мнение	Анна сообщила о маршруте Павла	Уточнить напрямую при возможности
Неизвестное	Шум не проверяли	Не обещать тишину

Что подготовить после встречи

- Предмет совместного обсуждения.
- Участники, которых назвал клиент.
- Подтверждённые условия с датой и источником.
- Критерии с указанием, от кого они известны.
- Неизвестные параметры и способ их проверки.
- Удобный формат передачи и продолжения.

Предмет, формат и источники

1. Примите потребность посоветоваться

Уточните, какие вопросы важно обсудить вместе. Не объявляйте фразу отказом и не выясняйте, кто в семье главный.

Готово: Назван предмет обсуждения без оценки отношений.

Не делайте так: Пытаться получить немедленное согласие за второго человека.

2. Согласуйте удобный способ

Предложите записку, общий разговор или повторный просмотр, если он возможен. Сохраните выбор клиента, не навязывайте общий звонок.

Готово: Понятно, кто и как передаёт сведения.

Не делайте так: Самостоятельно найти контакт близкого и написать ему.

3. Разделите источники информации

Отдельно запишите условия, мнения, неизвестное и действия. У переданного предпочтения укажите, кто о нём сообщил.

Готово: Каждый вывод имеет понятное основание.

Не делайте так: Превратить пожелание со слов клиента в подтверждение другого участника.

Что известно без догадок

Записка, прямое мнение и проверка

4. Подготовьте нейтральную записку

Сопоставьте варианты по нужным критериям. Покажите ограничения и открытые вопросы. Не назначайте победителя, пока данных недостаточно.

Готово: Материал допускает разные решения.

Не делайте так: Скрыть неудобное условие ради согласия.

5. Уточните мнение отсутствовавшего участника

Если общий разговор выбран, предложите человеку сформулировать критерии самому. При расхождении исправьте запись, не защищайте пересказ.

Готово: Прямой ответ отделён от старой версии.

Не делайте так: Сказать «мне уже сообщили, что вас всё устраивает».

6. Зафиксируйте дальнейшую проверку

Назовите открытый вопрос, ответственного и согласованный порядок ответа. Не называйте обсуждение назначенным показом или согласием на объект.

Готово: Следующий шаг соответствует действительной договорённости.

Не делайте так: Приравнять молчание одного участника к общему решению.

Какие условия остаются открытыми

Анна и Павел: два объекта без победителя

Учебный случай: Анна осмотрела А и Б, Павел отсутствовал. Цена предложения А 10,4 млн, Б 10,1 млн. Анне нужна спокойная рабочая зона. По её словам, Павлу важен маршрут до офиса, но предел времени неизвестен.

Критерий	Что известно	Что неизвестно	Действие
Цена	А 10,4 млн; Б 10,1 млн	Полные расходы и итоговые условия	Не путать цену с общей стоимостью
Рабочая зона	Анна назвала потребность	Размеры размещения стола, шум	Уточнить размеры и проверку условий
Путь до офиса	Анна передала интерес Павла	Адрес и приемлемое время	Получить его критерий
Разница	А дороже на 300 тыс.	Как важны остальные параметры	Не назначать победителя по цене
Продолжение	Анна просит размеры комнаты А	Общий выбор ещё не сделан	Ответить в согласованном чате

Разница 10,4 и 10,1 миллиона составляет 300 000 рублей. Она не равна полной разнице расходов и не определяет подходящий семье объект.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Муж наверняка будет против	Мнение Павла ещё не получено
Тихая квартира для работы	Шум и размещение рабочего места требуют проверки
Они вечером решат покупать	Анна планирует обсуждение, итог неизвестен

Поддержите выбранный порядок обсуждения

Ситуация	Полезный ответ	Граница
Нужна домашняя беседа	Записка с фактами и вопросами	Не учить уговаривать близкого
Выбран общий звонок	Сверка критериев каждого	Не говорить за участника
Предпочтения расходятся	Одинаковая проверка критериев	Не выбирать союзника
Сведений недостаточно	План получения данных	Не выдавать догадку за факт
Есть реальный срок	Источник и точный предмет ограничения	Не придумывать дедлайн

Три вопроса перед пересылкой

1. Кто сообщил этот критерий?
2. Какая информация ещё не проверена?
3. Какой следующий шаг согласован со всеми нужными участниками?

18 проверок перед передачей

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

Подготовка

- [ ] **Предмет обсуждения понятен.** Нет догадки о скрытом отказе. Спросите о вопросах.
- [ ] **Участники названы клиентом.** Не придумана семейная роль. Уточните порядок.
- [ ] **Формат выбран.** Записка или разговор удобны. Предложите варианты.
- [ ] **Критерии имеют источник.** Прямое мнение и пересказ различимы. Добавьте автора.
- [ ] **Условия датированы.** Есть актуальная версия. Сверьте сведения.
- [ ] **Неизвестное вынесено.** Догадки не стали фактами. Отметьте проверку.

Содержание записки

- [ ] **Цена названа корректно.** Запрос не назван сделкой. Уточните статус суммы.
- [ ] **Разница посчитана верно.** 300 тыс. относятся к двум ценам. Пересчитайте.
- [ ] **Общие расходы не придуманы.** Цена не выдана за полный бюджет. Обозначьте неизвестное.
- [ ] **Критерии сравнимы.** Одинаковый вопрос к вариантам. Перестройте строки.
- [ ] **Ограничения заметны.** Нет скрытого неудобного факта. Добавьте его.
- [ ] **Данных не больше нужного.** Лишняя личная информация убрана. Сократите передачу.

Продолжение

- [ ] **Записка проверена клиентом.** Смысл не искажён. Дайте сверить.
- [ ] **Пересылка согласована.** Нет обходного контакта. Сохраните выбранный канал.
- [ ] **Новое мнение обновляет запись.** Пересказ не защищается вслепую. Исправьте версию.
- [ ] **Ответственный определён.** Есть кому проверить вопрос. Назначьте действие.
- [ ] **Срок реальный.** Нет ложной срочности. Подтвердите основание.
- [ ] **Итог не преувеличен.** Обсуждение не стало согласием. Запишите настоящий статус.

Записка для совместного решения

Если критерий известен со слов другого человека, сохраните это указание. Не ставьте отметку «подтверждено обоими» по одному пересказу.

Объекты: _____ Дата версии: _____

Вопрос для семьи	Известное и источник	Что проверить
Условия		
Критерий участника 1		
Критерий участника 2		
Различия вариантов		
Следующее действие		

Общий вопрос: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что ещё нужно проверить: _____

План проверки недостающих сведений

Ответ по размерам комнаты не подтверждает покупку. План семейной беседы не означает назначенный повторный просмотр.

Открытый вопрос	Кто и как проверит	Порядок передачи ответа

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Пересказ назван прямым согласием. восстановите источник.

Личный союзник выбран агентом. вернитесь к критериям каждого.

Тишина обещана без проверки. назовите неизвестное.

Цены заменили все остальные условия. сопоставьте задачу целиком.

Срок придуман для давления. укажите только подтверждённое.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение к нейтральному резюме

Направляю резюме по двум объектам для вашего обсуждения. Подтверждённые условия и вопросы разделены. По рабочему месту и маршруту пока не хватает данных. Проверьте, пожалуйста, верно ли переданы ваши критерии. Размеры комнаты А уточню и вернусь в этот чат, как договорились.

Первое действие после чтения

Подготовьте одну записку после ближайшего просмотра. Если дальнейшие действия в обращениях теряются, разберите их в диагностической карте.

Ответственный за сведения: _____

Согласованный порядок продолжения: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Совместные решения зависают без понятного действия?

Проверьте, какие сведения нужны участникам и кто отвечает за следующий шаг.

Разобрать этап согласования →

Проверено 16.10.2026. PON обращает внимание на людей, влияющих на решение вне переговорной встречи. Здесь используется только этот краткий принцип.

Program on Negotiation: Dealing with the Other Side’s Constituents

Сценарий общего разговора

Используйте, когда участники выбрали такой формат. Продолжительность и время согласуются отдельно.

Этап	Реплика агента	Что сохранить
Цель	Сверим критерии и открытые вопросы	Один общий предмет
Прямое мнение	Как вы сами оцениваете этот параметр?	Ответ участника
Различие	Вижу два разных требования	Оба критерия
Проверка	Каких данных пока не хватает?	Открытые вопросы
Действие	Кто и как получит сведения?	Ответственный и порядок

Если новое мнение противоречит прежнему пересказу, не выясняйте, кто неправильно передал слова. Обновите рабочую запись и убедитесь, что теперь смысл понятен.

Не делайте общий звонок обязательным условием дальнейшей помощи. Клиент вправе сначала обсудить вопрос в удобном ему кругу.

Когда согласия нет, точное описание разногласия полезнее вымышленного общего решения. Следующим шагом может стать новый поиск или уточнение критериев.

Редактура записки перед передачей

Отредактируйте текст так, чтобы он сохранял основания каждого утверждения.

Было: «Павлу подходит маршрут». Есть только слова Анны, что дорога важна. Исправление: «По словам Анны, Павлу важен путь до офиса. Конкретные требования пока не получены».

Было: «Объект Б экономит 300 тысяч». Подтверждена лишь разница запрошенных цен. Исправление: «Цена предложения Б ниже на 300 000 рублей. Полные расходы и другие условия нужно сопоставить отдельно».

Было: «Семья сегодня принимает решение». Подтверждено намерение поговорить вечером. Исправление: «Анна планирует обсудить варианты. Итог и следующий просмотр пока не согласованы».

Для нейросети разложите сведения на факты, прямые мнения, пересказы и неизвестное. Попросите не объединять эти группы. После генерации вручную проверьте суммы, источники и каждое слово о согласии.