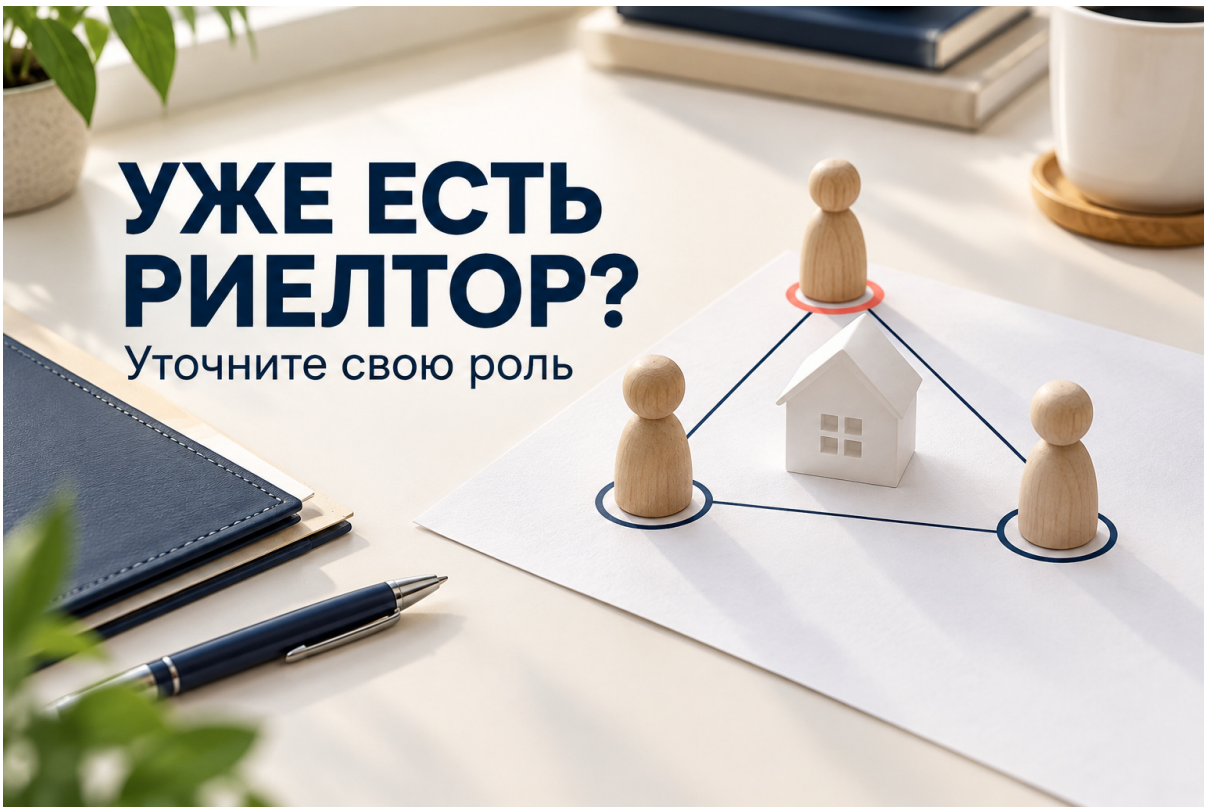
Когда у клиента уже есть специалист

Определите свою роль до следующего сообщения: завершить контакт, ответить на отдельный вопрос или взаимодействовать с действующим агентом по конкретной задаче.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три ветки разговора, пример одного подтверждения и двух открытых вопросов, карта участников, форма передачи сообщения и самостоятельный чек-лист.

Авторская карта делового общения. Не совет о прекращении договора. Правовой статус отношений и оформление проверяются по конкретной ситуации. Кейс учебный.

Уточните роль до следующего сообщения

Собственник или покупатель сообщает о действующем агенте, а цель вашего дальнейшего общения ещё неясна.

Запрос человека	Ваша роль	Граница
Помощь не нужна	Завершить контакт	Не искать скрытое согласие
Есть один вопрос	Уточнить предмет ответа	Не присвоить ведение объекта
Нужен просмотр	Согласовать через агента	Не обещать чужие решения

Что нужно знать о текущем контакте

- Фактическая цель текущего контакта.
- Чью сторону вы представляете.
- Кто ведёт объект или запрос.
- Какой порядок связи назван.
- Подтверждённые и открытые пункты.
- Согласованный объём передачи сведений.

Цель, уместность и граница ответа

1. Назовите цель своего обращения

Скажите, представляете ли покупателя, отвечаете на вопрос или предлагаете услугу. Не выдумывайте готового покупателя ради разговора с владельцем.

Готово: Роль понятна обеим сторонам.

Не делайте так: Скрыть предложение услуг за ложным запросом на просмотр.

2. Уточните уместность продолжения

Если дополнительная помощь не нужна, завершите контакт. Если есть отдельный вопрос, зафиксируйте его без допроса о слабостях чужой работы.

Готово: Выбранная ветка соответствует ответу человека.

Не делайте так: Продолжать презентацию после ясного отказа.

3. Ограничьте консультацию предметом

Различайте общее пояснение, разбор конкретных условий и ведение продажи. Не оценивайте работу коллеги целиком по одной реплике клиента.

Готово: Ответ не создаёт видимость полной проверки.

Не делайте так: Обещать решение ситуации без исходных данных.

Какая задача действительно прозвучала

Канал, статусы и следующий шаг

4. Согласуйте канал взаимодействия

Для реального запроса на объект уточните контакт ответственного агента и порядок связи. Представьтесь, назовите объект и вопросы, передавайте необходимое.

Готово: Понятно кто получает и подтверждает сведения.

Не делайте так: Разослать условия нескольким участникам с разным смыслом.

5. Разделите статусы ответов

Запишите подтверждение по времени, имуществу и другим условиям отдельно. Один ответ не переносите на весь пакет. Открытое верните своему клиенту как открытое.

Готово: Неизвестность не заменена обещанием.

Не делайте так: Принять согласованный показ за согласие с условиями покупки.

6. Зафиксируйте завершение или шаг

Укажите кто уточняет вопрос, через какой канал вернётся и что можно передать дальше. При смене специалиста сначала разбираются конкретные отношения и условия.

Готово: Нет скрытого начала новой услуги.

Не делайте так: Обещать отсутствие последствий прекращения чужого договора.

Какой ответ ещё не получен

Три вопроса: один подтверждён, два открыты

Учебный покупатель просит субботний показ на 13:00 и два уточнения: посудомоечная машина и освобождение. Агент продавца Марина подтверждает время, остальные ответы пока ожидаются.

Пункт	От кого запрос	Ответственный	Статус
Показ 13:00	Покупатель через агента	Марина	Время подтверждено
Посудомоечная машина	Покупатель	Марина уточняет у владельца	Ответ ожидается
Освобождение	Покупатель	Марина уточняет у владельца	Ответ ожидается
Передача итога	Агент покупателя	Своему клиенту	1 подтверждение, 2 вопроса
Решение о покупке	Не получено	Покупатель	Не обещано другим участникам

Три вопроса дают один подтверждённый пункт и два открытых. Подтверждение времени не означает передачу имущества, согласие по сроку освобождения или готовую сделку.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Ваш агент наверняка ничего не делает	Какой конкретный вопрос остаётся без ответа?
Покупатель уже готов брать	Покупатель просит просмотр и уточнения
Всё согласовали	Подтверждено время, два условия ещё открыты

Выберите ветку по цели контакта

Ситуация	Следующее действие	Что не предполагать
Человек завершает контакт	Подтвердить и закончить	Скрытое согласие на звонки
Нужен общий ответ	Ограничить предмет пояснения	Поручение вести объект
Есть реальный покупатель	Согласовать канал с агентом	Разрешение менять условия
Есть жалоба на коллегу	Отделить наблюдение от оценки	Полную картину по пересказу
Обсуждается смена	Проверить конкретные условия	Автоматическое отсутствие последствий

Три вопроса к роли и ответам

1. Какая роль мне сейчас действительно предложена?
2. Кто подтверждает каждый существенный пункт?
3. Что я передаю как факт, хотя ответа ещё нет?

18 проверок общения при другом агенте

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

Роль и уместность

- [ ] **Цель названа честно.** Нет выдуманного покупателя. Уточните реальную задачу.
- [ ] **Сторона понятна.** Известно кого представляете. Представьтесь.
- [ ] **Отказ принят.** Нет продолжения без повода. Закончите контакт.
- [ ] **Консультация ограничена.** Общее не выдано за проверку. Назовите предмет.
- [ ] **Коллега не оценён по слуху.** Обсуждается наблюдаемый факт. Уберите ярлык.
- [ ] **Новая услуга не начата.** Есть отдельное согласование. Сохраните границу роли.

Передача сведений

- [ ] **Канал согласован.** Понятен получатель. Уточните порядок.
- [ ] **Объект обозначен.** Нет путаницы квартир. Добавьте точное указание.
- [ ] **Вопросы разделены.** Каждый имеет свой статус. Разнесите пункты.
- [ ] **Данные необходимы.** Личное не добавлено для давления. Уберите лишнее.
- [ ] **Материалы используются согласованно.** Нет самовольной перепубликации. Проверьте разрешение.
- [ ] **Чужое решение не обещано.** Нет гарантии от имени владельца. Запросите подтверждение.

Итог и продолжение

- [ ] **Время не стало сделкой.** Подтверждение ограничено пунктом. Уточните формулировку.
- [ ] **Открытое передано открытым.** Гипотеза не названа ответом. Сохраните неизвестность.
- [ ] **Ответственный назван.** Ясно кто уточняет. Согласуйте следующий шаг.
- [ ] **Прямое сообщение не меняет всё.** Порядок не пересмотрен молча. Уточните маршрут связи.
- [ ] **Смена отношений проверяется.** Нет шаблонного обещания расторгнуть. Разберите конкретные условия.
- [ ] **Карточка точна.** Зафиксирован факт, не надежда. Обновите статус.

Карта участников и полномочий

Если полномочие неизвестно, укажите вопрос для уточнения. Наличие контакта не заменяет подтверждение права принимать решение.

Объект: _____ Дата: _____

Участник / роль	Что вправе подтвердить	Канал / границы передачи
Покупатель		
Его агент		
Собственник		
Его агент		
Другой участник		

Моя роль в этом контакте: _____

Что осталось неизвестным: _____

Согласованный канал продолжения: _____

Передача условий по отдельным пунктам

Одна строка на один существенный пункт. Не переносите согласие по времени на имущество, цену или освобождение.

Вопрос / предложение	Подтверждено или открыто	Кто уточняет / как передать

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Контакт продолжается после отказа. завершите разговор.

Жалоба превращена в обвинение. вернитесь к проверяемому факту.

Есть ложное обещание покупателя. укажите реальный статус.

Два открытых вопроса исчезли. восстановите их в сообщении.

Смена агента обещана без проверки. уточните отношения и условия.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение специалисту продавца

Представляю покупателя по указанной квартире. Он просит просмотр в субботу в 13:00 и уточнение по посудомоечной машине и освобождению. Подскажите согласованный порядок связи. Подтверждение времени и ответы по двум условиям запишу отдельно.

Первое действие после чтения

Заполните карту участников по одному объекту. Если сообщения расходятся между каналами, проверьте передачу условий и ответственных в диагностической карте.

Кто подтверждает открытое: _____

Что сообщаем своему клиенту сейчас: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Условия теряются между участниками и чатами?

Проверьте роли, передачу подтверждений и ответственного за каждый открытый вопрос.

Разобрать передачу условий →

Проверено 16.10.2026 по опубликованному на сайте ГРМ Кодексу от 18.04.2019, страницы 6 и 7. Профессиональные положения объединения не объявляются общим законом.

НП «Гильдия риэлторов Москвы»: Кодекс этики, утверждён 18.04.2019, раздел 4

Один ответ не закрывает три вопроса

Заполненный итог для передачи своему покупателю.

Сообщение	Точность	Что исправить
Марина всё подтвердила	Нет: два ответа открыты	Указать только подтверждённое время
В субботу 13:00, остальное уточняется	Да, по учебному кейсу	Сохранить два отдельных вопроса
Машина наверняка остаётся	Нет подтверждения	Запросить ответ владельца

Короткость сообщения не должна убирать неопределённость. Если покупатель принимает решение о поездке с учётом имущества или срока, передайте открытые пункты до того, как он сочтёт их решёнными.

В рабочей записи сохраняйте источник ответа и дату. Пересказ коллеги и прямое подтверждение уполномоченного лица могут иметь разный статус, который полезно видеть.

После нового ответа обновляйте конкретную строку. Старую версию не выдавайте за актуальную, если изменились время, условия или состав участников.

Пояснение без присвоения ведения объекта

Отдельный вопрос не требует оценивать весь договор или работу другого специалиста.

Уточните, что человек хочет понять. Например, как читать отчёт по обращениям. Можно объяснить различие между запросом, назначенной встречей и состоявшимся показом на условном примере.

Если он хочет оценить конкретную ситуацию, нужны соответствующие исходные данные и согласованный объём разбора. Не делайте вывод по фразе, вырванной из переписки.

Если предмет касается прекращения отношений или обязательств, отделите его от общей беседы. Не предлагайте универсальный шаблон, обещающий отсутствие последствий.

При завершении назовите результат вашей беседы: какой вопрос пояснили, что осталось неизвестным и нужен ли следующий шаг. Не называйте человека новым клиентом без соответствующего решения.