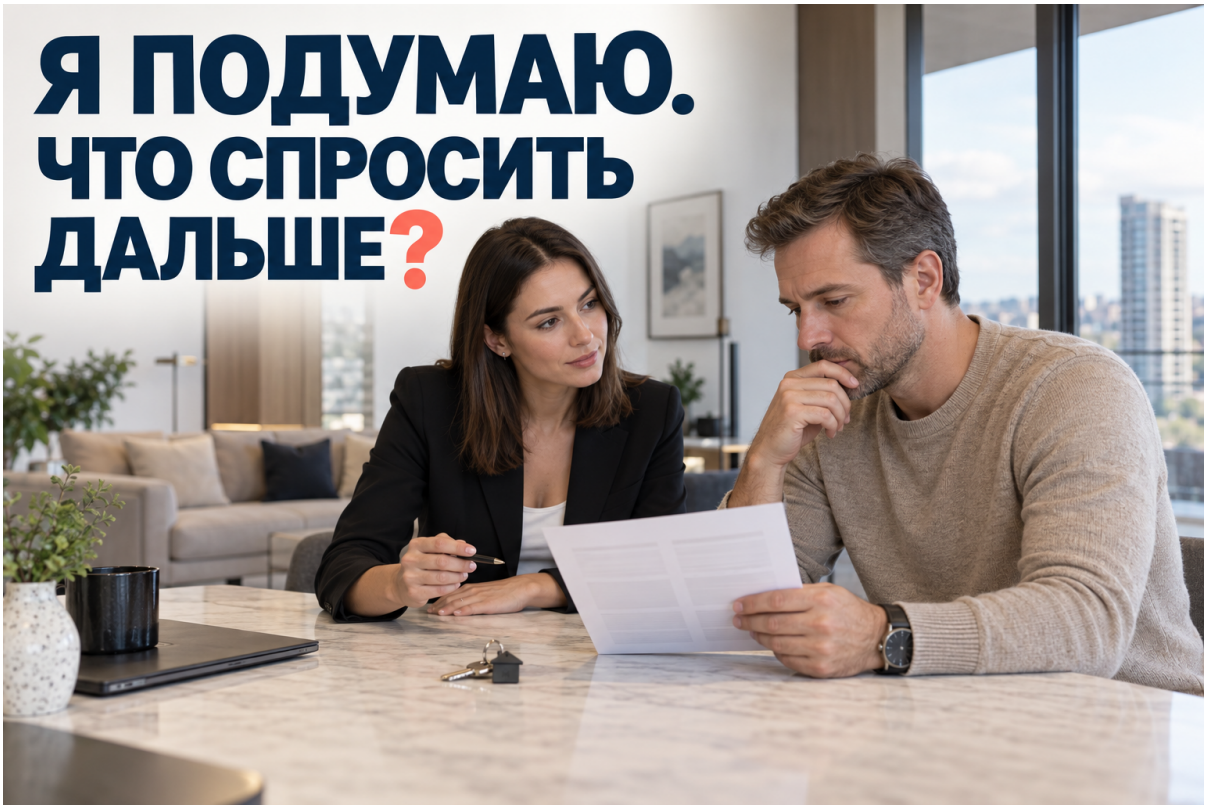
После «я подумаю»: пять развилок разговора и лист решения

Уточните одну реальную причину паузы и согласуйте полезное продолжение разговора, сохранив за клиентом право отказаться.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пять развилок, учебный диалог о бюджете ремонта, карта решения, промпт редактору и рабочий лист следующего контакта.

Авторская рабочая методика для общения риелтора с покупателем. Не обещает универсальной конверсии; вымышленные примеры обозначены отдельно.

Что произошло после показа

После показа, подбора или обсуждения условий клиент берёт паузу, а причина и следующий шаг пока неизвестны.

Поле	Учебный диалог	Что зафиксировать
Фраза	Сумма большая, подумаем	Без додуманной эмоции
Причина	Ремонт может не поместиться	Общие расходы до въезда
Участники	Решение с супругой	Общий разговор по согласию
Помощь	Сравнение двух вариантов	Расчёт и открытые суммы

Что подготовить

• Исходная фраза и контекст разговора без интерпретаций.

• Один открытый вопрос, который клиент готов обсудить.

• Подтверждённые ограничения: сумма, срок, маршрут или другое.

• Реальный материал либо проверка, которую вы можете подготовить.

• Согласованный канал, время и ответственный за контакт.

Пауза, причина и критерий

1. Примите паузу

Ответьте спокойно и спросите разрешение уточнить один момент. Не требуйте объяснений, если человек не хочет продолжать. Реальные сроки сообщайте только с основанием, без придуманного дефицита.

Готово: Клиент может назвать вопрос или отказаться от продолжения.

Не делайте так: Отвечать «думать нечего» и спорить с правом на паузу.

2. Установите причину

Спросите, чего не хватает для решения. Разделите информацию, сравнение, совместное решение, изменение срока и отказ. Записывайте ответ со слов человека, а не свою догадку о его мотивах.

Готово: Причина подтверждена либо честно отмечена неизвестной.

Не делайте так: Приписывать страх или нехватку денег по интонации.

3. Уточните критерий

Выберите один вопрос, который меняет решение. Для денег уточните состав бюджета, для расстояния — адрес и время маршрута. Перескажите услышанное и попросите поправить, если поняли неверно.

Готово: Понятно, какое подтверждение действительно поможет клиенту.

Не делайте так: Отвечать скидкой на сомнение в стоимости ремонта.

Что нужно уточнить до следующего шага:

Помощь, контакт и выполнение

4. Подготовьте подходящую помощь

Сопоставьте действие с причиной: документ, расчёт, сравнение либо совместный разговор. Не обещайте смету без специалиста и не присылайте весь каталог вместо ответа на один вопрос.

Готово: Результат подготовки связан с названным критерием.

Не делайте так: Заменять недостающую информацию повторной презентацией.

5. Согласуйте продолжение

Обозначьте, что и когда подготовите; предложите удобный канал и время обсуждения. Уточните, нужен ли материал. Разовое согласие на таблицу не превращайте в бесконечную серию сообщений.

Готово: Следующий контакт согласован либо установлен отказ от контакта.

Не делайте так: Назначать звонки и писать повторно без учёта выбора человека.

6. Запишите и выполните

В CRM сохраните причину, критерий, обещанный результат и владельца действия. Статус должен отражать реальность: ждёт расчёт, сравнивает, отложил или отказался. Проверьте выполнение обещания до повторного общения.

Готово: Задача закрыта фактом отправки / обсуждения, а не намерением.

Не делайте так: Оставлять всех в статусе «думает» без следующего действия.

Ответственный и срок следующего действия:

Диалог о деньгах до переезда

Учебный сценарий: первая квартира 8,4 млн ₽ требует работ, вторая 8,8 млн ₽ выглядит готовой. Оценки рынка и доказанного результата здесь нет.

Реплика / факт	Что означает	Действие агента	Запись
Сумма большая	Причина ещё не ясна	Уточнить состав суммы	Пауза, причина неизвестна
Не хватит на ремонт	Критерий — деньги до въезда	Получить оценку работ	Общий бюджет
Решаем с супругой	Нужен общий контекст	Предложить общий разговор	Участие по согласию
Таблица поможет	Подходящий результат	Согласовать срок и канал	Ответственный и дата

Агент выяснил задачу для проверки, а не получил обещание покупки. Если оба варианта не подходят по бюджету, следующий шаг — изменить подбор.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Он боится и тянет время	Клиент попросил оценить необходимые работы до въезда
Позвонить через пару дней	Подготовить две сопоставимые суммы и обсудить в согласованное время

Промпт для копирования и проверки

Правила. Ты редактор ответа риелтора, не продавец с задачей дожать клиента. По обезличенной реплике и подтверждённому контексту предложи один нейтральный вопрос. Не приписывай скрытые мотивы. Если человек явно отказался или попросил не писать, предложи завершить разговор. Не выдумывай дефицит, сроки и скидки. Формат: что известно; что неизвестно; один вопрос; следующий шаг только с согласия клиента.

Образец 1. Вход: Покупатель: «Я подумаю». Известно только, что состоялся показ.

Выход:
Известно: показ состоялся. Неизвестно: причина паузы. Вопрос: «Что сейчас нужно обдумать: сам объект, расходы или сроки решения?» Следующий шаг пока не назначен.

Образец 2. Вход: «Не подходит, больше предложения не присылайте».

Выход:
«Понял, подборку больше не отправляю. Спасибо, что сообщили». Причину не угадывать, повторный контакт не назначать.

Новый объект: Реплика: [вставьте без персональных данных]. Подтверждённый контекст: [факты]. Ограничения контакта: [что сказал клиент].

18 проверок результата

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

Разговор

- [ ] **Пауза принята.** Нет спора и давления. Если нет: смените тон.
- [ ] **Уточнение уместно.** Клиент готов обсуждать. Если нет: уважьте отказ.
- [ ] **Фраза сохранена.** Без додуманных мотивов. Если нет: запишите дословно.
- [ ] **Причина установлена.** Названа человеком. Если нет: оставьте неизвестное.
- [ ] **Критерий понятен.** Связан с решением. Если нет: уточните состав.
- [ ] **Понимание сверено.** Клиент подтвердил смысл. Если нет: перескажите кратко.

Помощь

- [ ] **Действие выбрано.** Отвечает причине. Если нет: смените материал.
- [ ] **Числа подтверждены.** Не выданы за смету на глаз. Если нет: получите оценку.
- [ ] **Сравнение сопоставимо.** Одинаковый состав затрат. Если нет: выровняйте условия.
- [ ] **Участники учтены.** Общение согласовано. Если нет: не звоните без договорённости.
- [ ] **Срок реальный.** Есть основание обещания. Если нет: уточните возможность.
- [ ] **Неизвестное видно.** Не скрыто в таблице. Если нет: пометьте вопросы.

Продолжение

- [ ] **Канал согласован.** Выбран клиентом. Если нет: уточните удобство.
- [ ] **Контакт понятен.** Есть содержание и время. Если нет: предложите конкретику.
- [ ] **Ответственный один.** Задача назначена. Если нет: определите владельца.
- [ ] **CRM обновлена.** Статус соответствует факту. Если нет: разделите сценарии.
- [ ] **Обещание выполнено.** Есть результат отправки. Если нет: закройте действие.
- [ ] **Отказ соблюдён.** Ненужные контакты прекращены. Если нет: обновите ограничения.

Карточка следующего разговора

Неустановленную причину оставляйте пустым вопросом. Нельзя считать мнение агента подтверждённым мотивом клиента.

Объект / код: _____ Дата: _____

Поле разговора	Факт со слов клиента	Моё действие	Когда
Исходная фраза			
Причина паузы			
Критерий решения			
Недостающие сведения			
Полезный результат			
Следующий контакт			

Полученный результат: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата следующего шага: _____

Контроль обещанной помощи

Проверяйте выполнение обещанного и согласованность контакта. Количество сообщений само по себе не измеряет качество работы.

Причина / этап	Обещанный результат	Проверка выполнения

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Причину называют без слов клиента. отделите гипотезу.

Для ответа нужна выдуманная срочность. уберите давление.

Отправляют пять подборок вместо расчёта. вернитесь к критерию.

Согласие на файл считают готовностью купить. разделите события.

После отказа продолжают уговаривать. уважьте границу контакта.

Согласуйте следующий шаг

Готовое сообщение клиенту

«Конечно, решение за вами. Правильно понял, что сейчас нужно уточнить [критерий]? Могу подготовить [конкретный результат] к [дата]. Если это полезно, куда удобнее отправить и когда обсудить? Если продолжение уже неактуально, скажите — учту».

Первое действие после чтения

Возьмите один незавершённый разговор и проверьте, есть ли подтверждённая причина и согласованный шаг. Не отправляйте новый материал, пока не понимаете, какую задачу он решает.

Контакт вашего риелтора: _____

Что подготовить к следующей встрече: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После показа клиент исчезает, а причина неизвестна?

Диагностическая карта для риелтора поможет найти этап, на котором теряется согласованный следующий шаг: звонок, показ, подборка или обсуждение бюджета.

Разобрать продолжение своих диалогов →

Авторская методика Нейросистемы риелтора, 24.09.2026. Примеры учебные; эффективность проверяйте на собственных сопоставимых разговорах, не ожидая гарантированной конверсии.