Переговорная мастерская: роли, наблюдение и разбор решений

Проведите три учебных разговора с ясными ролями и превратите замечания в конкретное новое действие.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три оригинальные ситуации, карточки агента и клиента, критерии наблюдателя, пример двух раундов и рабочие бланки. Отдельный чек-лист — подготовка и разбор упражнения.

Собственная мастерская Нейросистемы риелтора. Все участники, цены и обстоятельства вымышлены. Задания не воспроизводят кейсы и правила проекта «Переговорные игры».

Три роли, один навык

На разборе говорят «будь увереннее», но агент не понимает, какой вопрос или действие изменить перед следующей встречей.

Роль	Что получает	Что делает
Агент	Запрос и рабочую цель	Уточняет и подводит итог
Клиент	Обстоятельства и опасение	Отвечает по карточке
Наблюдатель	Критерии и бланк	Фиксирует слова и действия

Подготовьте исходные данные

• Выберите одно действие: уточнить сравнение, отделить желаемый срок от обещания либо выяснить причину паузы после показа.

• Выдайте участникам разные карточки. Клиент раскрывает сведения по подходящим вопросам и не придумывает препятствия ради победы.

• Задайте время и возможность остановить упражнение. Пример: 5 минут разговор, 4 разбор, 5 повтор, 3 итог — всего 17 минут без подготовки.

• Используйте вымышленные данные. Договоритесь, что наблюдатель не подсказывает, а замечания относятся к действиям, не к личности.

Подготовьте и проведите первый раунд

1. Выберите наблюдаемое действие

Переведите «лучше продавать» в один вопрос или способ уточнения. Назовите, что должно появиться в разговоре.

Готово: Есть один общий предмет проверки.

Не делайте так: Тренировать всё сразу.

2. Раздайте карточки и границы

Агенту дайте запрос, клиенту — обстоятельства, наблюдателю — критерии. Зафиксируйте неизвестное и неизменяемые условия.

Готово: Роли понимают, чем располагают.

Не делайте так: Придумывать новые факты в середине раунда.

3. Проведите первый разговор

Наблюдатель записывает конкретные фразы без подсказок. Клиент отвечает в рамках карточки и сохраняет право не соглашаться.

Готово: Есть исходное выполнение для разбора.

Не делайте так: Оценивать успех только по учебному «да».

Что нужно получить перед продолжением

Разберите, повторите и перенесите

4. Разберите намерение и восприятие

Сначала говорит агент, затем клиент, после — наблюдатель с записью. Выберите одну правку.

Готово: Замечание связано с наблюдаемым эпизодом.

Не делайте так: Заменять обратную связь оценкой характера.

5. Повторите при тех же условиях

Сохраните роли и факты. Агент меняет одно действие; наблюдатель проверяет, изменился ли предметный итог.

Готово: Видно, что именно было исправлено.

Не делайте так: Одновременно менять клиента, цену и цель.

6. Назначьте проверку переноса

Запишите следующее упражнение с другим контекстом и тем же навыком. В реальной работе сверяйте факты и границы.

Готово: Есть следующий случай для наблюдения.

Не делайте так: Приравнять повтор известного кейса к гарантии результата.

Что проверить после выполнения

Как меняется разговор о комиссии

Ольга сравнивает 160 тысяч и названные коллегой 100 тысяч, но не знает состав второй услуги. Все суммы и обстоятельства учебные.

Раунд	Действие агента	Что выяснено	Итог
Первый	Перечисляет услуги	Предмет сравнения неясен	Вопрос повторился
Повтор	Спрашивает, что сравнивают	Известна только цена	Нужно сравнить состав
Продолжение	Уточняет важную работу	Организация показов	Обсудить ответственность

Изменение — уточнение перед объяснением. Учебный итог может быть договорённостью о сравнении, а не немедленной подписью.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Был неубедительным	Получил ответ про показы, но продолжил говорить только о рекламе.
Клиент согласился — всё получилось	Проверьте, не возникло ли согласие из выдуманного условия или обещания.

Выберите действие по ситуации

Что случилось	Как действовать	Что сохранить
Клиент добавил новый факт	Вернуть исходные условия	Карточку роли
Нет основания для обещания	Оставить вопрос	Неизвестные условия
Замечание о личности	Перевести в действие	Конкретную фразу
Клиент не хочет продолжать	Зафиксировать отказ	Границы контакта

Уточните перед решением

1. Что именно изменяем во втором раунде?
2. Какая запись подтверждает наблюдение?
3. Не приняли ли мы соглашение в игре за будущую продажу?

18 проверок мастерской

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

Подготовка

- [ ] **Навык.** Один наблюдаемый. Если нет: сузьте цель.
- [ ] **Роли.** Разделены. Если нет: раздайте карточки.
- [ ] **Факты.** Записаны. Если нет: зафиксируйте условия.
- [ ] **Неизвестное.** Обозначено. Если нет: не дописывайте.
- [ ] **Время.** Согласовано. Если нет: задайте рамку.
- [ ] **Остановка.** Доступна участникам. Если нет: договоритесь.

Первый раунд и разбор

- [ ] **Подсказки.** Не мешают наблюдению. Если нет: отложите до разбора.
- [ ] **Слова.** Записаны конкретно. Если нет: приведите пример.
- [ ] **Вопрос.** Связан с задачей. Если нет: уточните цель.
- [ ] **Ответ.** Учтён агентом. Если нет: покажите пропуск.
- [ ] **Обещания.** Имеют основание. Если нет: уберите выдумку.
- [ ] **Итог.** Понятен обеим ролям. Если нет: сверьте понимание.

Повтор и развитие

- [ ] **Правка.** Одна конкретная. Если нет: выберите действие.
- [ ] **Условия.** Сохранены. Если нет: верните карточку.
- [ ] **Сравнение.** По тому же критерию. Если нет: уточните наблюдение.
- [ ] **Вывод.** Без прогноза продаж. Если нет: ограничьте результат.
- [ ] **Новый контекст.** Назначен. Если нет: подготовьте пример.
- [ ] **Действие.** Есть ответственный и срок. Если нет: запишите продолжение.

Лист наблюдателя

Критерии: уточнение задачи, опора на факты, реакция на ответ, итог. Отметки: выполнено, частично, не наблюдалось, неприменимо. Каждой оценке нужно основание.

Код задачи: _____ Дата: _____

Критерий	Фраза / действие	Отметка	Следующая правка

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Сравнение первого раунда и повтора

Сравнивайте один навык в одинаковых условиях. Отдельно назначьте другой контекст для проверки переноса; это уже новое упражнение.

Выбранное действие	Первый раунд	Повтор	Что проверить дальше

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Клиент меняет условия. Верните карточку роли..

Оценивают характер. Покажите действие..

Выигрыш любой ценой. Верните учебную цель..

Несколько правок сразу. Выберите одну..

Учебное «да» = продажа. Не делайте такой прогноз..

Согласуйте следующий шаг

Как открыть тренировку

«Сегодня тренируем один вопрос. После первого раунда разберём конкретный эпизод и повторим с теми же условиями. Наша цель — увидеть действие, которое можно применить на встрече».

Первое действие после чтения

Соберите тройку участников, выберите одну из трёх ситуаций и распределите карточки. После повтора запишите одно действие для следующего упражнения.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Какой разговор стоит потренировать?

Диагностическая карта для риелторов поможет рассмотреть первый ответ, встречу и последующие контакты. Выберите одно затруднение своего процесса и превратите его в конкретное упражнение.

Найти тему для тренировки →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Российская гильдия риэлторов: проект «Переговорные игры», Вячеслав Егоров и Вячеслав Горюнов

Ситуация 1. «У других дешевле»

Все обстоятельства вымышлены. Агент и клиент получают разные инструкции; ведущий и наблюдатель знают полный сценарий.

Карточка агента

Собственница Ольга говорит: «У других дешевле». Ваше предложение — 160 тысяч рублей. Цель: выяснить предмет сравнения до объяснения цены. Состав другой услуги вам неизвестен.

Карточка клиента

Коллега назвал 100 тысяч, но вы не видели состав услуги. Часто уезжаете и хотите понять, кто организует показы. Раскрывайте эти сведения в ответ на подходящие вопросы. Не придумывайте договорённости конкурента.

Критерий наблюдателя

Был ли вопрос о том, что сравнивают? Получен ли ответ? Связал ли агент объяснение с организацией показов? Запишите фразы, не общую убедительность.

Первая реплика для разбора

«У нас полный комплекс, поэтому дороже». Проблема: состав второго предложения всё ещё неизвестен.

Одна правка

«Вы сравниваете общую сумму или уже посмотрели, какие действия входят в обе услуги?» Затем уточните, какая работа особенно важна Ольге.

Возможный итог

Согласие разобрать состав работ и организацию показов по одинаковым пунктам. Подпись и отказ тоже возможны; отсутствие подписи само по себе не означает провал упражнения.

Ситуация 2. «Нужно к декабрю»

Тренируем различение желаемой даты и подтверждённой возможности.

Карточка агента

Сергей хотел бы переехать к началу декабря. Финансирование и готовность объекта не подтверждены. Цель: уточнить смысл даты и открытые условия, не обещая результат.

Карточка клиента

Вам важно уже жить в квартире к началу декабря. Точного ответа по возможности финансирования пока нет. На вопрос о дате объясните, что речь о переезде, а не об отдельном этапе оформления.

Критерий наблюдателя

Уточнил ли агент, что означает дата? Отделил ли желание от условий? Появился ли следующий шаг по проверке неизвестного?

Первая реплика для разбора

«Успеем, время есть». Оснований для обещания в исходнике нет.

Одна правка

«К этой дате нужно уже жить в квартире или завершить определённый этап? Какие условия покупки уже подтверждены?»

Возможный итог

Список неизвестных условий и ответственные за их уточнение. Не требуйте за короткий разговор решить вопросы банка или документов. Проверяется точность разговора.

Ситуация 3. «Мы подумаем»

Тренируем уточнение после показа, сохраняя право клиента не продолжать.

Карточка агента

После показа пара говорит: «Мы подумаем». Вам неизвестна причина паузы. Цель: узнать, каких сведений не хватает для решения, и согласовать допустимое продолжение.

Карточка клиента

Планировка устраивает. Неясна дорога до работы в нужное время. Решение о покупке ещё не принято. Если вопрос задан, объясните сомнение; не обязаны соглашаться на встречу.

Критерий наблюдателя

Появился ли вопрос о причине паузы? Использован ли ответ о маршруте? Отделено ли предложение следующего контакта от согласия на него?

Первая реплика для разбора

«Потом будет поздно, таких вариантов не останется». Это неподтверждённый дефицит; он не проясняет сомнение.

Одна правка

«Что хочется обдумать после показа: сам вариант или условия покупки? На какой вопрос пока не хватает данных?»

Возможный итог

Проверить дорогу в нужное время и затем, если клиент согласен, обсудить впечатления. При отказе от продолжения — зафиксировать его без давления.