Разбор без оправданий: интересы сторон, развилки и новая попытка

Восстановите один эпизод переговоров и выберите действие для тренировки, не подменяя факты оценками клиента.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Линия разговора, заполненная карта фактов и предположений, две карточки повторной тренировки, протокол встречи и распределение ответственности за исправления.

Собственный протокол Нейросистемы риелтора. Анна, Павел и обстоятельства вымышлены. Упражнения не воспроизводят кейсы или методические материалы «Переговорных игр».

Анна и Павел: что именно не согласовали

После встречи команда обсуждает характер клиента, но не восстанавливает реплики, доступные сведения и пропущенные вопросы.

Что хотела Анна	Что произошло	Чего не знаем
Согласовать изменение цены	Павел не согласился	Причину границы по сумме
Объяснить сравнение	Аргумент повторён	Что именно вызвало сомнение
Продолжить разговор	Павел просит не возвращаться	Допустимую тему следующего контакта

Подготовьте исходные данные

• Выберите один эпизод и определите ожидаемый и фактический результат. Не называйте отказ от одного предложения отказом от всего сотрудничества без оснований.

• Соберите реплики из допустимых рабочих источников. Отличайте запись и сообщение от приблизительного воспоминания.

• Восстановите сведения, доступные в момент разговора. Позднее полученные факты отметьте отдельно.

• Разведите реальные слова, предположения команды и уточняющие вопросы. Для тренировки используйте вымышленные роли и условия.

Итог, реплики и проверяемые версии

1. Назовите конкретный итог

Запишите предложение агента и ответ клиента. Уточните, была ли тема встречи известна обеим сторонам.

Готово: Оценка «провал» заменена наблюдаемым событием.

Не делайте так: Приписать отказ от всех дальнейших действий.

2. Восстановите несколько реплик

Составьте короткую последовательность с источником каждой записи. Отметьте неточные воспоминания.

Готово: Видно, где изменилось понимание.

Не делайте так: Выдать реконструкцию за дословную цитату.

3. Разделите факты и версии

Вынесите оценки характера. Запишите возможные причины как гипотезы, рядом — основания и вопросы для проверки.

Готово: Неизвестное не стало знанием о человеке.

Не делайте так: Выбрать удобное объяснение без проверки.

Что нужно получить перед продолжением

Развилка, тренировка и исправление процесса

4. Найдите доступную развилку

Перечислите действия, которые агент мог выбрать с известными тогда данными. Для каждого укажите условия применимости.

Готово: Есть одна конкретная правка для тренировки.

Не делайте так: Объявить задним числом идеальную фразу.

5. Проведите учебную новую попытку

Дайте партнёру заранее записанную причину, агенту — исходную реплику. Проверьте вопрос, ответ и изменение продолжения.

Готово: Тренируется уточнение, а не обязательная уступка.

Не делайте так: Менять мотив клиента прямо в раунде.

6. Исправьте процесс и назначьте контроль

Отдельно запишите правку разговора и организационные препятствия. Назначьте ответственных и время проверки.

Готово: Разбор заканчивается выполнимыми действиями.

Не делайте так: Требовать убедительности вместо нужных данных.

Что проверить после выполнения

Линия сложного разговора

Вымышленный эпизод Анны и Павла. В реальной работе точность каждой реплики подтверждается источником либо отмечается как приблизительная.

Эпизод	Доступное сведение	Неизвестное	Возможная правка
Предложено изменение	Есть позиция агента	Понимание темы клиентом	Сверить предмет обсуждения
Названа граница суммы	Павел ниже не готов	Причина ограничения	Уточнить смысл границы
Аргумент повторён	Новых сведений нет	Что не устроило в доводе	Спросить о сомнении
Попросил не возвращаться	Граница разговора обозначена	Дальнейшие условия	Уважить границу

Цена не изменилась — это итог конкретного предложения. Из него нельзя автоматически вывести мотивы Павла или качество всей работы Анны.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Клиент упрямый	Не согласился на изменение суммы; причина ограничения осталась неизвестной.
Нужно было сильнее убеждать	После названной границы можно было уточнить её основание до повторения аргумента.

Выберите действие по ситуации

Версия / ответ	Что уточнить	Подходящее продолжение
Есть финансовое ограничение	Условия и границы задачи	Обсудить допустимые варианты
Не согласен с данными	Какое сравнение вызывает вопрос	Проверить сопоставимость
Не хочет обсуждать тему	Допустимые условия продолжения	Уважить отказ от обсуждения
Причина неизвестна	Готовность пояснить	Оставить вопрос открытым

Уточните перед решением

1. Какие сведения были известны именно в момент эпизода?
2. Что клиент сказал, а что команда только предположила?
3. Какое одно действие можно потренировать без обещания обязательного согласия?

18 проверок предметного разбора

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

Восстановление эпизода

- [ ] **Предложение.** Названо точно. Если нет: сузьте предмет.
- [ ] **Итог.** Наблюдаемый. Если нет: уберите ярлык.
- [ ] **Реплики.** Последовательны. Если нет: восстановите линию.
- [ ] **Источник.** Указан. Если нет: пометьте воспоминание.
- [ ] **Данные того момента.** Отделены. Если нет: уберите знание задним числом.
- [ ] **Неизвестное.** Сохранено. Если нет: не дописывайте мотив.

Объяснение и развилка

- [ ] **Факты.** Отделены от оценок. Если нет: разведите колонки.
- [ ] **Версии.** Названы гипотезами. Если нет: укажите степень уверенности.
- [ ] **Альтернатива.** Рассмотрена. Если нет: проверьте другое объяснение.
- [ ] **Вопрос.** Проверяет версию. Если нет: свяжите с неизвестным.
- [ ] **Действия.** Были доступны. Если нет: учтите тогдашние условия.
- [ ] **Правка.** Одна конкретная. Если нет: выберите для повтора.

Новая попытка и процесс

- [ ] **Роли.** Условия записаны. Если нет: подготовьте карточки.
- [ ] **Критерий.** Уточнение, не уступка. Если нет: смените цель.
- [ ] **Граница клиента.** Уважена. Если нет: не навязывайте контакт.
- [ ] **Препятствие процесса.** Имеет владельца. Если нет: назначьте ответственного.
- [ ] **Задание.** Выполнимо. Если нет: уточните действие.
- [ ] **Контроль.** Имеет дату. Если нет: запланируйте разбор.

Протокол одного эпизода

Неточное воспоминание отмечайте отдельно. Восстановите доступные тогда факты; позднее полученные сведения не подставляйте задним числом.

Код задачи: _____ Дата: _____

Реплика / источник	Известно тогда	Предположение	Что уточнить

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Карта альтернатив и новой попытки

Для каждой альтернативы укажите условия применимости. Новая фраза может уточнить ситуацию, но не гарантирует решение клиента.

Развилка	Доступные действия	Выбранная правка	Кто / когда проверит

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Ярлык вместо реплики. Вернитесь к наблюдению..

Воспоминание как цитата. Укажите неточность..

Мотив объявлен фактом. Запишите гипотезу..

Обещание убедить любого. Уберите гарантию..

Игнорируется просьба клиента. Сохраните границу..

Согласуйте следующий шаг

Как начать командный разбор

«Разберём один эпизод: что хотели обсудить, что прозвучало и чего не узнали. Затем выберем один вопрос для учебного повтора и одно исправление в подготовке».

Первое действие после чтения

Заполните линию одного недавнего разговора без личных оценок. Отметьте неизвестное и выберите один безопасный учебный повтор.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Одно затруднение повторяется в разных сделках?

Пройдите диагностическую карту для риелторов и рассмотрите путь обращения, встречи и последующие действия. Выберите процесс, которому не хватает ясного продолжения.

Разобрать свой рабочий процесс →

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

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

Протокол учебного эпизода

Реплики созданы для этого гайда. В реальном разборе указывайте источник и степень точности.

Начало

Анна: «Предлагаю обсудить изменение цены». Ожидаемый итог агента — согласие; прежде стоит проверить, что тема понятна собственнику.

Ограничение

Павел: «Ниже этой суммы продавать не готов». Подтверждена его позиция. Причина и возможные условия изменения неизвестны.

Повтор довода

Анна снова ссылается на конкурирующие предложения. Новых сведений о границе Павла в разговор не добавлено.

Завершение

Павел просит больше к теме не возвращаться. Это граница дальнейшего обсуждения, которую нужно учитывать, а не повод усилить давление.

Факт / версия / вопрос

Факт: согласие не получено. Версия: сумма нужна для следующей покупки. Проверочный вопрос, если обсуждение допустимо: «С чем связана граница и какие условия важно сохранить?»

Выбранная правка

В учебном повторе после обозначения ограничения сначала уточнить его смысл. Этот разбор не доказывает, что другая реплика привела бы к снижению цены.

Две карточки для повторной тренировки

Это два самостоятельных вымышленных варианта. Ведущий выбирает один; клиент не меняет причину в середине раунда.

Общая карточка агента

Собственник не готов менять цену ниже обозначенной границы. Причина вам неизвестна. Задача — выяснить условие и выбрать продолжение, не добиваясь обязательной уступки.

Клиент: вариант А

Вы сомневаетесь, что показанные объекты сопоставимы с вашей квартирой. На подходящий вопрос объясните, какой параметр вас смущает. Не придумывайте новые доказательства; доступно только это сомнение.

Клиент: вариант Б

У вас есть собственное ограничение по сумме, связанное с планом следующего шага. Подробности ещё требуют уточнения. Готовы назвать причину по спокойному вопросу, но не обещаете пересмотреть цену.

Наблюдатель

Запишите вопрос агента, полученный ответ и изменение продолжения. В варианте А ожидается проверка данных, в Б — уточнение условий задачи. Согласие изменить цену не является критерием.

Разбор

Было ли уточнение до повторного довода? Не появилось ли чтение мыслей? Использован ли ответ? Выберите одну правку и повторите при тех же условиях.

Связь с реальной работой

Не назначайте реальному клиенту мотив учебной роли. Новый контакт зависит от допустимой темы и договорённостей; после просьбы не возвращаться к вопросу тренируйтесь на будущих подходящих ситуациях.

Исправления агента и агентства

Разделите разговор и условия, в которых он происходит.

Обнаружено	Что изменить	Кто отвечает
Не уточнена причина	Вопрос перед новым доводом	Агент
Несопоставимые сведения	Привести сравнение к критериям	Автор анализа / руководитель
Тема встречи неясна	Заранее обозначать предмет	Организатор встречи
Разные обещания команды	Сверить договорённости	Ответственный за клиента

Результат следующей проверки

Покажите подготовленный материал или выполненное учебное действие. «Буду внимательнее» не заменяет предмет проверки.

Если эпизод повторяется

Соберите несколько разборов с одинаковыми полями. Ищите, каких сведений или действий не хватает; не объединяйте разные причины в ярлык о клиентах.

Предел вывода

Один разговор не объясняет все потери агентства. Для следующего шага достаточно конкретной проверяемой гипотезы и назначенной ответственности.

Подсказка для ИИ

Передайте только обезличенный учебный эпизод и попросите разнести факты, версии и открытые вопросы. Запретите определять личность и скрытые мотивы. Сверьте разбор с исходником перед использованием.