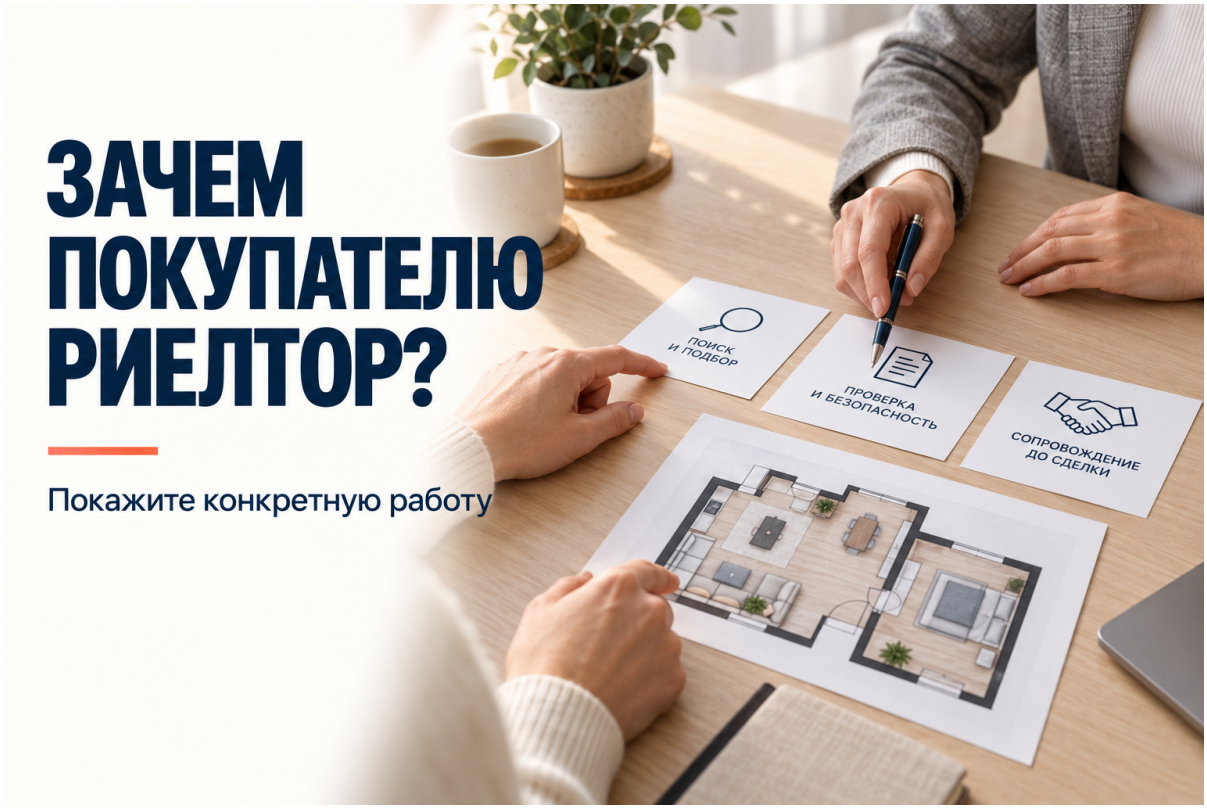
Кто за что отвечает при покупке: карта ролей

Покажите покупателю, какую работу он выбирает: вопрос, исполнитель, результат и граница обещания. Уберите разночтения до первого совместного просмотра.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненная карта Андрея, шесть шагов согласования, реплики для ограниченного запроса, два рабочих листа и проверка обещаний. Можно использовать на консультации и при сверке выполненной работы.

Авторский инструмент организации общения. Учебные ситуации вымышлены. Карта не заменяет договор и не устанавливает полномочия участников сделки.

Три вопроса о роли риелтора

Покупатель спрашивает, зачем ему отдельная помощь, уже нашёл объект или не понимает различий между участниками. Сначала проясните задачу, затем предложите соответствующий объём.

Покупатель говорит	Обсудить конкретно	Результат разговора
«Сам найду квартиру»	Что сложно после поиска?	Нужный объём помощи
«Всё проверите?»	Какие именно вопросы?	Исполнители и результаты
«Агент уже есть»	Чьи задачи он выполняет?	Карта согласованных ролей

Что подготовить к объяснению услуги

- Слова покупателя о задаче и той части работы, которую он оставляет себе.
- Список реально предоставляемых вами услуг, без универсальных обещаний.
- Обезличенный образец результата: сравнение, список вопросов или отчёт.
- Имена или роли других исполнителей, если они уже определены.
- Открытые вопросы, требующие отдельного специалиста или чужого решения.
- Карта ролей на странице 8 и лист проверки ожиданий на странице 9.

Задача, роль и видимый результат

1. Отделите задачу от поиска ссылок

Спросите, что покупатель уже делает сам и какая часть процесса вызывает трудность. Если объявления найдены, не продавайте повторный поиск без причины. Выберите конкретный вопрос: сравнение вариантов, организация встреч, подготовка позиции или координация ответов.

Готово: Нужная помощь названа покупателем, а не придумана агентом.

Не делайте так: Начинать с общего «без риелтора опасно».

2. Назовите свою фактическую роль

Объясните, кто к вам обратился и какие действия вы обсуждаете. Не приписывайте себе полномочия и не оценивайте коллег без фактов. Если роль не определена, сначала согласуйте её. Отдельно назовите решения, которые останутся у клиента.

Готово: Покупатель понимает, чью задачу и в каком объёме вы выполняете.

Не делайте так: Считать присутствие на показе согласием на любую услугу.

3. Превратите услугу в видимый результат

Вместо «полное сопровождение» покажите пример одного результата. Для сравнения это таблица одинаковых критериев, источников и неизвестных сведений. Для координации это перечень вопросов с исполнителями и сроками получения ответов. Назовите, что результат позволит прояснить.

Готово: Есть образец или точное описание того, что получит покупатель.

Не делайте так: Подменять работу гарантированной скидкой или отсутствием любых проблем.

Какой результат нужен моему покупателю

Исполнители и согласованные ожидания

4. Распределите вопросы между участниками

Для каждого открытого вопроса запишите исполнителя, ожидаемый ответ и кто организует взаимодействие. Не записывайте себя исполнителем технической оценки только потому, что договариваетесь о доступе. Неизвестного исполнителя отметьте как ещё не выбранного.

Готово: Передача вопроса отделена от выполнения проверки и принятия решения.

Не делайте так: Считать отправленный запрос положительным заключением.

5. Сверьте ожидания и условия

Попросите покупателя назвать работу, которой не хватает в перечне. Новые пункты обсуждайте до включения: содержание, результат, исполнитель, срок и оплата. Сверьте рабочую карту с оформленными договорённостями. Не решайте правовой спор по одной фразе переписки.

Готово: Предлагаемый и согласованный объём различаются явно.

Не делайте так: Добавлять услугу молча, а затем спорить о цене.

6. Проверяйте работу по карте

На следующем контакте пройдите строки: что подготовлено, что передано, какой ответ получен и что остаётся открытым. Покажите результат, а не только объём усилий. Если задача изменилась, согласуйте новую строку и её влияние на остальную работу.

Готово: Статус опирается на доступный результат, неизвестность сохранена.

Не делайте так: Отмечать все вопросы закрытыми ради красивого отчёта.

Какая работа пока не распределена

Учебная карта ролей Андрея

Учебный покупатель Андрей сам нашёл квартиру. Ему нужно прояснить состояние объекта и возможность переезда к выбранному времени. Ни покупка, ни уступка продавца в примере не гарантированы.

Вопрос	Кто действует	Результат	Пока не подтверждено
Освобождение	Агент запрашивает позицию	Полученный ответ и условия	Фактическая передача
Состояние	Выбранный специалист	Оценка в своём объёме	Результат до оценки
Доступ для оценки	Агент, если согласовано	Подтверждённая встреча	Готовность до ответа
Сравнение с запросом	Агент готовит таблицу	Различия и неизвестное	Выбор покупателя
Решение о квартире	Андрей	Его выбранный шаг	Будущая сделка

Агент объясняет реальную работу без присвоения чужих решений. Если специалист ещё не выбран, в карте остаётся открытый пункт с действием по его выбору.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Всё проверим»	«По каждому вопросу назовём исполнителя и ожидаемый результат»
«Встреча согласована»	«Запрос отправлен; подтверждение времени ещё не получено»
«С нами точно безопасно»	«Покажем выполненные действия и оставшиеся вопросы»

Ответы на сомнения о составе помощи

Сомнение	Рабочая реплика	Что согласовать
Квартиру нашёл сам	«Какая помощь нужна после поиска?»	Объём без лишнего подбора
Есть агент продавца	«Какие ваши задачи уже закрыты?»	Оставшиеся вопросы
Нужен один совет	«Определим вопрос консультации»	Ограниченный результат
Хочет гарантию всего	«Разберём конкретные действия»	Границы обещаний
Нужен другой специалист	«Кто даст требуемый ответ?»	Выбор и координация

Перед предложением услуги

1. Покупатель понял нужный ему результат или только услышал перечень профессий?
2. Есть ли у строки карты исполнитель, источник ответа и честный текущий статус?
3. Совпадает ли наше описание с фактической услугой и оформленными условиями?

18 проверок понятной роли

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

Объяснить полезную работу

- [ ] **Уточнить самостоятельную часть.** Клиент назвал, что делает сам. Не продавайте повтор без причины.
- [ ] **Выбрать трудность.** Есть конкретный открытый вопрос. Не придумывайте тревогу.
- [ ] **Назвать роль.** Понятно, какую задачу выполняете. Не заявляйте лишних полномочий.
- [ ] **Показать результат.** Есть образец или описание. Уберите «поможем со всем».
- [ ] **Объяснить пользу.** Ясно, какой вопрос прояснится. Не обещайте чужое решение.
- [ ] **Оставить выбор.** Решение клиента отделено. Не выдавайте совет за согласие.

Разделить ответственность

- [ ] **Перечислить участников.** Роли установлены фактически. Не угадывайте по присутствию.
- [ ] **Указать исполнителя.** У каждого вопроса есть адресат. Не заполнить все своим именем.
- [ ] **Разделить передачу и ответ.** Статусы отличаются. Запрос не равен заключению.
- [ ] **Определить координацию.** Понятно, кто организует контакт. Не считать её оценкой.
- [ ] **Оставить неизвестное.** Пробелы видны в карте. Не изображайте завершение.
- [ ] **Уточнить границы.** Названо, чего не обещаете. Не гарантируйте все обстоятельства.

Закрепить договорённость

- [ ] **Сверить ожидания.** Клиент назвал недостающие пункты. Не ограничиться «понятно?».
- [ ] **Обсудить новые услуги.** Объём и условия согласованы. Не включайте молча.
- [ ] **Сверить документы.** Карта не противоречит условиям. Исправьте расхождения.
- [ ] **Обозначить связь.** Канал и ближайший контакт ясны. Не оставляйте без следующего шага.
- [ ] **Проверить выполнение.** Есть результат по каждой отметке. Не считайте усилия результатом.
- [ ] **Обновить изменения.** Новая задача обсуждена отдельно. Не расширять объём автоматически.

Карта ролей при покупке

Запишите фактические роли. Если исполнитель не выбран, укажите действие по его выбору. Не обещайте за третьих лиц.

Код клиента: _____ Дата обсуждения: _____

Вопрос покупателя	Исполнитель / результат	Статус / следующий шаг
Сравнение вариантов		
Условия покупки		
Открытый вопрос 1		
Открытый вопрос 2		
Выбор покупателя		

Объём подтверждён: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что уточнить / кто / к какому моменту: _____

Лист сверки ожиданий

Заполняйте до начала дополнительной работы. Включите результат, срок и оплату там, где они относятся к обсуждаемой услуге.

Ожидание клиента	Предлагаемый объём	Согласовано / уточнить

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Один человек отвечает за всё. разделите работу по фактическим исполнителям.

Обещан результат переговоров. замените на действия и пределы обещания.

Координация названа проверкой. укажите, кто даёт содержательный ответ.

Новый пункт появился молча. согласуйте его объём и условия.

Карта расходится с договорённостью. устраните расхождение до продолжения.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение после разговора о роли

Андрей, фиксирую обсуждённый объём: подготовить ваши вопросы, собрать полученные ответы и вести список открытых задач. Организацию технической оценки обсудим отдельно с выбранным исполнителем. Решение о квартире остаётся вашим. Есть ожидаемая работа, которой не хватает в этом перечне?

Первое действие после чтения

Возьмите ближайший покупательский запрос. Заполните три строки карты ролей и объясните каждую без слов «под ключ». Проверьте, можно ли по записи понять, что будет сделано и кем.

Канал и следующий контакт: _____

Версия карты: _____ Согласовано: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Покупатель не понимает, какую помощь выбирает?

Опишите в диагностической карте, как объясняете услугу, согласуете объём и следующий шаг. Найдите место, где ожидания расходятся.

Проверить своё предложение →

Проверено 16.10.2026. NAR предлагает обсуждать с агентом услуги и подход к поиску. Использована только эта постановка вопросов, без переноса правил США на российские сделки. Карты и сценарии авторские.

NAR: вопросы покупателя о составе услуг и подходе к поиску

Как показать результат до покупки

Используйте обезличенный образец своей настоящей работы. Он должен объяснять содержание услуги, а не создавать видимость уже полученного ответа.

Услуга	Показать покупателю	Обозначить границу
Сравнение	Одинаковые критерии и источники	Неизвестное помечено
Подготовка переговоров	Вопросы и согласованная позиция	Ответ продавца не обещан
Координация	Кто даёт ответ и к какому моменту	Чужая работа не присвоена
Консультация	Выводы и дальнейшие вопросы	Не заменяет весь процесс

Попросите покупателя пересказать, чем ему поможет выбранный результат. Если он описывает другую услугу, уточните ожидания до начала работы.

Образец должен быть подписан как образец. Не используйте чужие персональные данные, не выдавайте учебную таблицу за проверку интересующего клиента объекта.

Проверка обещания

Что находится под моим контролем? Что зависит от ответа другого человека? Какие данные ещё предстоит получить?

Аудит предложения с нейросетью

Помощник может найти размытые слова в вашем описании. Фактический состав услуги определяют ваши договорённости, а не модель.

Сохраните две версии: исходное предложение и согласованный состав. При изменении задачи обновляйте карту вместе с покупателем, а не только внутренний шаблон агента.

Исходник

Передайте обезличенное описание услуг. Уберите имена, адреса, контакты и сведения документов, которые не нужны для проверки формулировок.

Задание

«Найди размытые обещания. Для каждого задай вопрос об исполнителе, результате и границе работы. Не добавляй услуги, гарантии или права, которых нет в исходнике».

Проверка ответа

Сопоставьте каждый предложенный пункт с тем, что реально выполняете. Отклоните выдуманную гарантию, лишнюю проверку и обещание за другого участника.

Проверка клиентом

Покажите отредактированное описание покупателю. Спросите, есть ли ожидаемая работа вне перечня. Его уточнение важнее гладкости текста.