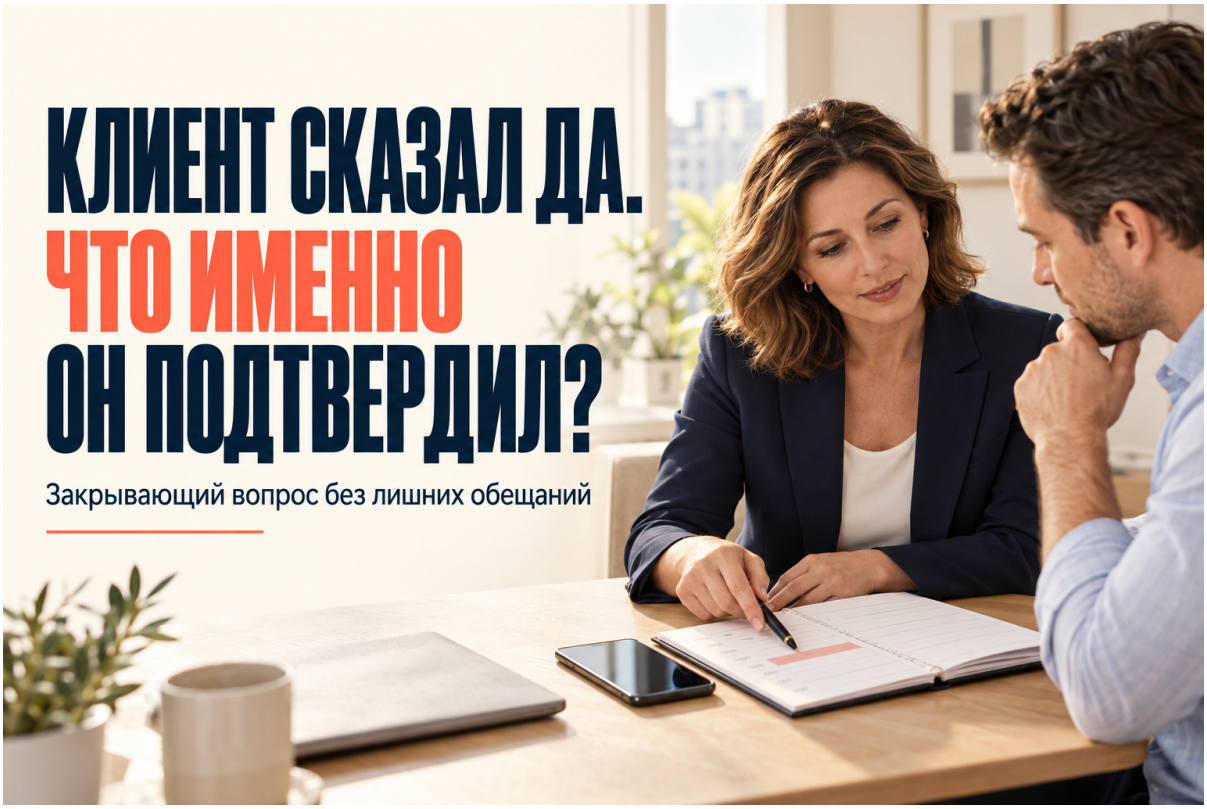
Вопрос перед обязательством: карта готовности

Проверьте готовность клиента к одному действию. Отделите удобное время от подтверждённой встречи, сохраните открытые условия и согласуйте точный следующий шаг.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ВУ, лист готовности, сверка вопроса с ответом и четыре варианта продолжения беседы.

Подтверждение конкретного шага и его условий. Не техника получения любого согласия и не замена документального оформления значимых решений.

Бриф одного подтверждения

Нужно проверить, готов ли человек к определённому следующему действию, и правильно записать его ответ.

Перед вопросом	Что определить	Зачем
Предмет	Одно действие	Не собрать несколько да
Данные	Что клиент знает	Не закрывать неизвестное
Зависимости	Чей ответ ещё нужен	Не обещать за другого
Продолжение	Да, условие, вопрос, отказ	Не вести всех к встрече

Что проверить до вопроса

• Точный следующий шаг.

• Сведения, нужные для его оценки.

• Неизвестные условия и зависимости.

• Формулировка вопроса и ответ.

• Согласованный исполнитель и срок.

• Статус, соответствующий событию.

Предмет, данные и точная формулировка

1. Выберите предмет подтверждения

Назовите одно действие и его границу. Разделите получение материала, уточнение доступа, просмотр и решение о покупке. Не используйте широкое работаем вместо конкретики.

Готово: Понятно, к чему будет относиться ответ.

Не делайте так: Собрать разные обязательства в одно да.

2. Проверьте достаточность информации

Убедитесь, что клиент знает нужные условия шага. При неясности выясните, какой информации или участия не хватает. Сохраните возможность отказа.

Готово: Вопрос задаётся в подходящий момент.

Не делайте так: Предложить сегодня или завтра до решения о просмотре.

3. Сформулируйте действие без подмены

Назовите фактический шаг и неизвестные условия. При двусмысленном ответе коротко уточните смысл. Не задавайте вопрос так, будто неготовая проверка уже завершена.

Готово: Формулировка не содержит выдуманной готовности.

Не делайте так: Называть встречу назначенной при неизвестном доступе.

Какое согласие сейчас нужно

Ответ, свой срок и запись

4. Продолжите по реальному ответу

При да фиксируйте действие, при условии уточняйте нужный факт, при сомнении разбирайте недостающие сведения. При отказе завершайте предложение без обязательного нового убеждения.

Готово: Продолжение соответствует смыслу ответа.

Не делайте так: Любой ответ превращается в запись на встречу.

5. Разделите собственный срок и чужой ответ

Согласуйте результат своего действия. Не гарантируйте решение другой стороны. Если подтверждение не получено, сообщите фактический статус и отдельно согласуйте продолжение.

Готово: Обещание выполнимо в пределах вашей роли.

Не делайте так: Обещать согласие собственника к сроку сообщения.

6. Сверьте запись и исходящий текст

Сопоставьте вопрос, ответ и статус. Не добавляйте новые условия в последующее подтверждение. При изменении времени или других существенных данных согласуйте их заново.

Готово: Карточка и сообщение сохраняют точный объём согласия.

Не делайте так: Перенести удобное время на любое новое окно.

Что зависит от другой стороны

ВУ: удобное время и неизвестный доступ

Учебный пример ВУ. Евгению подходит просмотр 24 октября в 11:00. Раиса ещё не получила подтверждения доступа от собственника.

Участок	Факт примера	Чего он не означает
Время Евгения	24 октября, 11:00 удобно	Встреча уже назначена
Доступ	Ответ собственника неизвестен	Собственник согласен
Вопрос Раисы	Уточнить возможность просмотра?	Готовы купить квартиру?
Ответ Евгения	Согласен на уточнение доступа	Поручил вносить деньги
23 октября, 17:00	Согласован срок сообщения статуса	Гарантирован внешний ответ
Если время изменилось	Нужно новое согласование	Любое окно автоматически подходит
Текущий статус	Уточнение доступа	Подтверждённый просмотр

Согласованы уточнение доступа и сообщение о результате. Встреча остаётся неподтверждённой, пока необходимые участники не согласовали её. Выбор квартиры и внесение денег не обсуждались.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Суббота удобна, значит просмотр назначен»	«Время вам удобно, доступ ещё уточняю»
«Собственник точно согласится до 17:00»	«Сообщу фактический статус до согласованного срока»
«Условия новые, но вы уже сказали да»	«Изменилось время, нужно согласовать его заново»

Продолжение по фактическому ответу

Ответ	Уместное продолжение	Статус
Да на уточнение	Выполнить конкретную проверку	Уточняем
Да при условии	Назвать и проверить условие	Условная готовность
Не хватает сведений	Согласовать нужный ответ	Есть открытый вопрос
Нужно подумать	Продолжение только по договорённости	Решение не принято
Нет	Завершить предложение	Шаг не согласован
Появилось новое время	Сверить его с участниками	Нужно повторное согласование

Перед фиксацией договорённости

1. На какое действие человек отвечает?
2. Какие условия ещё не подтверждены?
3. Какой статус точно соответствует его ответу?

18 проверок закрывающего вопроса

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

Подготовить предмет вопроса

- [ ] **Выбрать действие.** Назван один шаг. Не спрашивать широкое работаем.
- [ ] **Разделить обязательства.** Материал и покупка отдельно. Не собирать всё в одно да.
- [ ] **Показать условия.** Нужное известно до ответа. Не добавлять после согласия.
- [ ] **Проверить данные.** Достаточность соответствует шагу. Не закрывать неизвестное.
- [ ] **Назвать зависимости.** Чужое участие ещё видно. Не обещать за собственника.
- [ ] **Оставить отказ.** Нет меняет продолжение. Не делать встречу неизбежной.

Услышать и уточнить ответ

- [ ] **Задать точный вопрос.** Действие и граница понятны. Не использовать вымышленное если всё готово.
- [ ] **Уточнить подходит.** Ясно, что именно удобно. Не расширять ответ.
- [ ] **Записать условие.** Оно осталось открытым до проверки. Не считать выполненным.
- [ ] **Разобрать сомнение.** Понятно, чего не хватает. Не усиливать давление.
- [ ] **Принять отказ.** Предложение завершено. Не переименовывать в обязательную отработку.
- [ ] **Сохранить объём согласия.** Он совпадает с вопросом. Не добавлять внесение денег.

Зафиксировать и исполнить

- [ ] **Назвать свой выход.** Понятно, что сообщите. Не обещать чужое решение.
- [ ] **Согласовать срок.** Он относится к вашему действию. Не назначать ответ клиента.
- [ ] **Поставить точный статус.** Уточнение не встреча. Не создавать мнимое событие.
- [ ] **Проверить исходящий текст.** Новых условий нет. Не переписывать договорённость.
- [ ] **Пересогласовать изменение.** Новое окно подтверждено отдельно. Не переносить прежнее да.
- [ ] **Оставить неизвестное.** Статус обновляется по фактам. Не закрывать по уверенной фразе.

Лист проверки готовности к шагу

Проверяйте готовность к конкретному действию. Уточнение доступа, подтверждение просмотра и выбор покупки имеют разные основания.

Клиент / этап: _____

Следующий шаг / нужные сведения	Неизвестное / внешний участник	Точный вопрос / допустимые ответы
Действие		
Условия		
Зависимости		
Вопрос		
Граница решения		

Одно действие: _____

Что осталось неизвестным: _____

Свой результат / срок: _____

Сверка вопроса, ответа и статуса

Срок сообщения агента не гарантирует срок решения собственника. Не добавляйте чужое подтверждение в обещание от своего имени.

Вопрос / фактический ответ	Что подтверждено / точный статус	Следующий выход / свой срок / остаток

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Подходит стало назначено. проверьте предмет ответа.

Уточнить стало купить. верните границу действия.

Чужой ответ стал обещанием агента. разделите зависимости.

Условие пропало из записи. верните его в открытые вопросы.

Новое время унаследовало да. согласуйте изменение.

Согласуйте следующий шаг

Сообщение Раисы Евгению

Евгений, уточняю возможность просмотра 24 октября в 11:00. Встреча пока не подтверждена. Как договорились, сообщу результат 23 октября до 17:00. Учебный пример ВУ: доступ собственника неизвестен, покупка и внесение денег не согласовывались.

Первое действие после чтения

Возьмите последнюю договорённость. Сравните исходный вопрос, ответ и статус. Исправьте запись, если в ней появилось больше согласия, чем было в разговоре.

Подтверждено именно: _____

Осталось уточнить: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Интерес клиента записывается как готовая договорённость?

Проверьте вопросы, подтверждения и статусы, чтобы следующие действия опирались на фактическое согласие.

Проверить точность согласований →

17.10.2026 проверен материал Program on Negotiation: закрытые вопросы могут уточнять и подтверждать, но ограничивают обсуждение. Применение к просмотру и карта ВУ авторские.

Program on Negotiation: Negotiation Questions

Четыре продолжения после вопроса

Ответ определяет дальнейшее действие. Не готовьте одинаковую запись на встречу для всех вариантов.

Если человек просит время, не назначайте напоминание автоматически. Сначала согласуйте, нужно ли продолжение и в каком виде. При изменении фактов вернитесь к предмету решения.

Ясное да

«Фиксирую именно уточнение доступа. Сообщу результат в согласованный срок».

Да при условии

«Запишу это условие отдельно. Уточним, какой факт нужен для его проверки».

Пока не понимаю

«Какого сведения не хватает для решения об этом шаге?»

Нет

«Поняла, этот шаг не согласовываем».

Репетиция точного вопроса с нейросетью

Дайте модели действие, известные факты и открытые условия. Не просите дожать клиента или придумать причину срочности.

Факт ВУ	Лишнее подтверждение	Корректный вывод
24 октября удобно	Доступ подтверждён	Время подходит покупателю
Уточнить у собственника	Просмотр назначен	Проверка доступа
Статус до 17:00	Согласие до 17:00	Срок сообщения Раисы
Да на уточнение	Да на покупку	Только указанное действие

Промпт: «Составь три вопроса для подтверждения конкретного шага. Сохрани возможность отказа и неизвестные условия. Не добавляй встречу, покупку, бюджет или согласие другой стороны. В ВУ доступ неизвестен».

Сверьте варианты по словам, которые подразумевают завершённость: назначено, подтверждено, выбрано. Если факта нет, замените его точным статусом. Модель не узнаёт реальное согласие собственника из удачной формулировки.