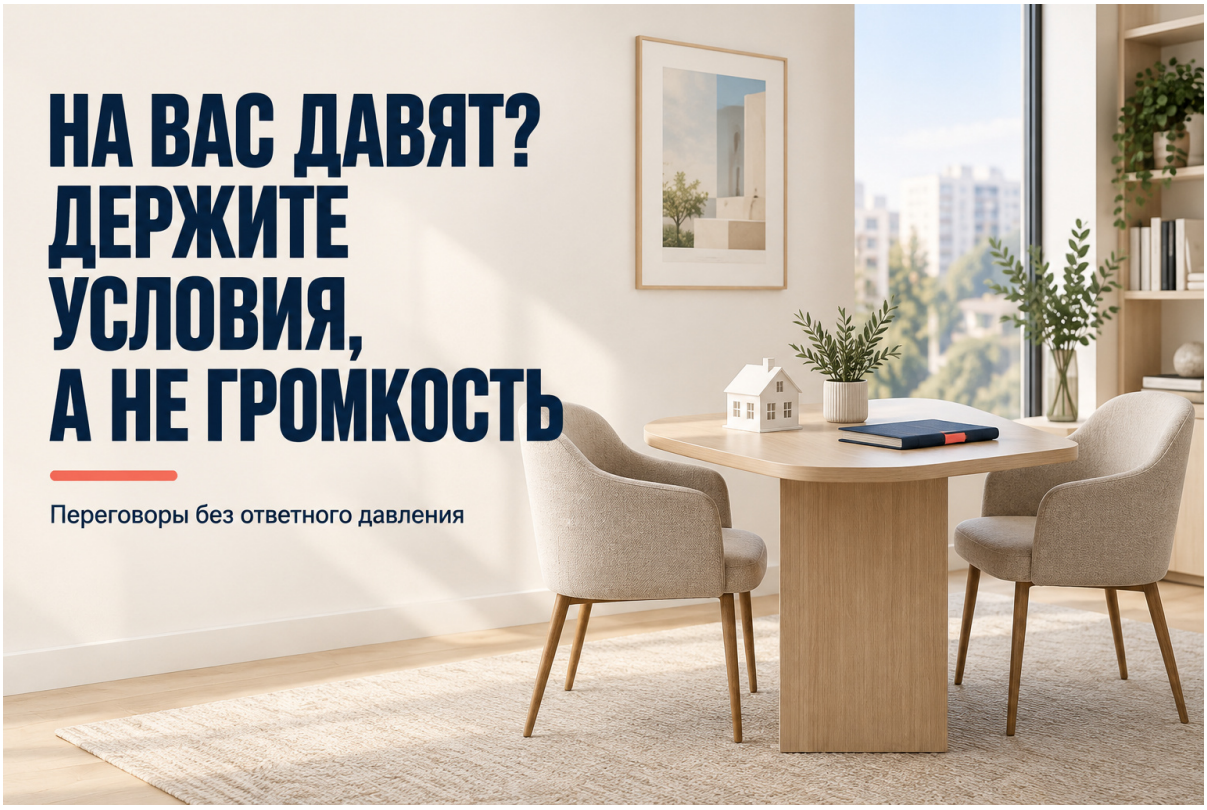
Держать условия, а не повышать голос

Подготовьте спокойные ответы на давление, сохраните полномочия и условия клиента, выберите рабочее продолжение сложного разговора.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Пример Дарьи, два пакета условий, карта трудной реплики, сценарии смены формата и 18 проверок. Для подготовки перед звонком и разбора после него.

Инструмент коммуникации. Прекращение конкретного звонка не определяется здесь как прекращение договоров или обязанностей сторон.

Позиции сторон и роль агента

Ожидается напряжённый торг, собеседник требует немедленной уступки или разговор уходит от условий к личным оценкам.

Участник	Позиция / роль	Ограничение
Никита	9,5 млн и 10 декабря	Встречное предложение
Владимир	9,2 млн и 25 ноября	Его предложение
Дарья	Передаёт условия Никиты	Не обещает новое согласие

Подготовка к напряжённому разговору

- Обсуждаемый пакет цены, срока и других условий.
- Подтверждённые полномочия на ответ и изменения.
- Реплика, на которую трудно спокойно реагировать.
- Предметный вопрос для уточнения позиции.
- Реальный способ сменить формат или остановить разговор.
- Обещания по следующему контакту и проверке статуса.

Реплика, полномочия и предмет

1. Отделите позицию от личной атаки

Запишите точные слова. «Мне дорого» относится к цене; личное унижение требует обсуждения формата. Не приписывайте мотив.

Готово: Есть наблюдаемая реплика, а не диагноз собеседника.

Не делайте так: Назвать любой отказ манипуляцией.

2. Сверьте предел собственных обещаний

Перед разговором сохраните одобренный клиентом пакет и изменения, требующие нового ответа.

Готово: Дарья передаёт 9,5 млн и 10 декабря целиком.

Не делайте так: Обещать уступку для прекращения давления.

3. Верните разговор к условиям

Назовите оба предложения и спросите, какой вопрос определяет возможность продолжения. Разрешите ответ «важно всё».

Готово: Цена и дата не подменены спором о профессионализме.

Не делайте так: Заставить выбрать только одно удобное вам условие.

Какой ответ вы готовы дать без обещания уступки

Граница, формат и точный итог

4. Обозначьте границу участия

Коротко объясните, какой формат поддерживаете: предметные вопросы вместо личных оценок. Предложите реальное продолжение.

Готово: Граница не содержит наказания скидкой или угрозой.

Не делайте так: Отвечать оскорблением или выдуманными последствиями.

5. Выберите следующий формат

Продолжите по пунктам, согласуйте паузу, письменное предложение или остановите текущий разговор. Срок обещайте только выполнимый.

Готово: Пауза нужна для проверки или прояснения, не для наказания.

Не делайте так: Считать паузу гарантией согласия собственника.

6. Сохраните точный итог

Запишите предложение, непринятые условия, фактические обещания и следующий контакт. Жалобу на обслуживание выделите отдельно.

Готово: Новая уступка не появилась из напряжения разговора.

Не делайте так: Записать согласие только ради красивого завершения.

Где заканчивается ваше подтверждённое решение

300 тысяч и 15 дней не являются обменом

Дарья представляет Никиту. Он разрешил передать встречное предложение 9,5 млн рублей и передачу квартиры 10 декабря. Владимир предлагает 9,2 млн и передачу 25 ноября. Принятого обеими сторонами пакета нет.

Пункт	Никита	Владимир	Что означает разница
Цена	9,5 млн	9,2 млн	300 тыс. расхождения
Передача	10 декабря	25 ноября	15 календарных дней
Статус	Встречное предложение	Предложение покупателя	Ни один пакет не принят
Роль Дарьи	Передать разрешённый пакет	Уточнить предложение	Не решить за Никиту
Следующий шаг	Нужно обсудить ответ	Может уточнить ограничения	Не обещана уступка

300 тысяч и 15 дней являются двумя разными расхождениями. Их нельзя автоматически считать согласованной ценой более ранней передачи квартиры.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Я докажу, что знаю рынок лучше вас	Вернёмся к цене, сроку и основаниям предложения
Ладно, уговорю продавца на вашу цену	Могу передать пакет, согласие не обещаю
Теперь принципиально ничего не уступим	Обсуждение формата не меняет условия клиента

Ответ должен сохранять предмет разговора

Реплика или поведение	Рабочий ответ	Что сохранить
«Мне дорого»	Какое предложение готовы передать?	Право не принять цену
«Решите за собственника»	Передам, но принять за него не могу	Предел полномочий
Личные оценки	Готова говорить об условиях, не о личных оценках	Границу формата
Перебивают постоянно	Сначала закончим один вопрос	Порядок по темам
Формат не меняется	Остановим разговор, уточним другой канал	Не прекращение сделки по умолчанию

Три опоры во время сложного разговора

1. Какое условие обсуждается под эмоциональной репликой?
2. Что я действительно могу обещать?
3. Какой следующий формат готов поддержать?

18 проверок жёстких переговоров

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

Перед сложным контактом

- [ ] **Пакет записан целиком.** Цена и срок рядом. Восстановите условия.
- [ ] **Полномочия подтверждены.** Новая уступка требует ответа. Сверьте роль.
- [ ] **Трудная реплика названа.** Не общий ярлык «сложный клиент». Выберите конкретный эпизод.
- [ ] **Есть предметный вопрос.** Помогает уточнить ограничение. Подготовьте формулировку.
- [ ] **Граница выполнима.** Готовы следовать сказанному. Уберите пустую угрозу.
- [ ] **Есть реальный другой формат.** Пауза, письмо или завершение звонка. Выберите доступное.

Во время разговора

- [ ] **Несогласие не названо нападением.** Цена обсуждается отдельно от личности. Вернитесь к предмету.
- [ ] **Нет ответа личной атакой.** Не доказываете статус оскорблением. Сократите реплику.
- [ ] **Мотив не угадан.** Описано поведение. Задайте вопрос.
- [ ] **Клиенту разрешены оба ограничения.** Не навязан выбор одного. Передайте точный ответ.
- [ ] **Уступка не обещана от давления.** Нет нового согласия за собственника. Сохраните полномочия.
- [ ] **Пауза имеет цель.** Не используется для наказания. Назовите предмет проверки.

Итог и продолжение

- [ ] **Разница цены и дат не слита.** 300 тыс. не цена 15 дней без согласования. Разнесите пункты.
- [ ] **Срок связи реалистичен.** Это ваш статус, не чужое решение. Уточните обещание.
- [ ] **Жалоба выделена отдельно.** Не обмен на уступку клиента. Разберите эпизод обслуживания.
- [ ] **Своя резкость исправлена.** Признана конкретная фраза. Вернитесь к условиям.
- [ ] **Конец звонка не назван концом всех обязательств.** Статусы не смешаны. Разберите рабочее отдельно.
- [ ] **Отсутствие соглашения допустимо.** Не приписана уступка ради итога. Запишите реальное расхождение.

Карта трудной реплики

Отвечайте на предмет и поведение, не на предполагаемый характер человека. Сохраняйте действующие условия клиента.

Стороны / объект / дата: _____

Трудная реплика / условие	Мой предметный ответ	Предел обещания
Несогласие с ценой		
Требование решить сейчас		
Личная оценка		
Перебивание		
Повторение давления		

Подтверждённый предел обещания: _____

Что осталось неизвестным: _____

Возможный формат и следующий контакт: _____

Итог без ответного давления

Остановка звонка, пауза, отсутствие соглашения и прекращение договорных отношений не являются одной отметкой.

Итог контакта	Что действительно известно	Продолжение / ответственный
Предложение стороны		
Ответ клиента		
Открытое расхождение		
Жалоба по обслуживанию		
Следующий формат		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Несогласие объявлено личной враждебностью. выделите предмет позиции.

Скидка обещана ради тишины. вернитесь к подтверждённым полномочиям.

Выдуман другой покупатель. уберите непроверенное давление.

Жалобу меняют на уступку собственника. разделите вопросы.

Пауза используется как наказание. определите рабочую цель.

Согласуйте следующий шаг

Условия отдельно от личной оценки

Зафиксировала ваше предложение: 9,2 млн и передача 25 ноября. Встречное предложение собственника: 9,5 млн и 10 декабря. Соглашения пока нет. Могу уточнить у него готовность обсуждать ваш пакет и сообщить статус в согласованное время. Личные оценки не обсуждаю, по условиям готова продолжить предметно.

Первое действие после чтения

Подготовьте две реплики и предел обещаний перед сложным звонком. Диагностическая карта поможет найти, где в переговорах теряются условия, ответы и следующий шаг.

Кто уточняет решение клиента: _____

Что осталось несогласованным: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Сложный разговор заканчивается потерянными условиями?

Проверьте, где исчезают точный ответ клиента, предел обещаний и следующий шаг.

Разобрать свои переговоры →

Проверено 16.10.2026. PON рекомендует заранее готовить реакцию на жёсткие реплики. Сценарии и числа далее учебные; они не обещают согласия другой стороны.

Program on Negotiation, Katie Shonk: Dealing with Hardball Tactics in Negotiation, 06.04.2026

Реплики для возврата к предмету

Выберите формулировку, которую сможете произнести спокойно и выполнить по смыслу.

Если требуют доказать профессионализм: «Сейчас важно точно сопоставить предложения. У вас такая цена и дата, у собственника другие. Уточним, что вы готовы обсуждать». Не обещайте убедить человека своим стажем.

Если требуют решение отсутствующего клиента: «Могу передать предложение целиком. Его согласие сейчас подтвердить не могу». Не заменяйте неизвестный ответ фразой «точно договоримся».

При личных оценках: «Обсудить цену и условия готова. Личные оценки продолжать не буду. Вернёмся к вашему предложению или выберем другой формат».

При необходимости паузы: «Нужно сверить ответ с собственником. Согласуем, когда я сообщу статус». Срок этого контакта не объявляется гарантированным сроком его решения.

Если сами ответили резко: «Я резко отреагировала. Исправлю форму и вернусь к условиям». Это не означает принятия требования другой стороны.

Как разобрать напряжённый разговор после него

Оцените сохранность условий и качество следующего шага. Сам по себе приятный тон не подтверждает результат сделки.

Проверить	Хорошая запись	Ошибка
Содержание	Оба пакета без подмены	Удобная смесь цены и даты
Полномочия	Что мог обещать агент	Согласие за клиента
Формат	Что названо и предложено	Личная ответная атака
Пауза	Цель и принятый контакт	Молчание как наказание
Итог	Открытые вопросы и действия	Выдуманное соглашение

Жалобу на обслуживание разбирайте по конкретному эпизоду. Если пропущен ответ, можно признать и исправить его. Это не даёт агенту полномочий снижать цену квартиры в обмен на отказ от претензии.

Разговор может закончиться без соглашения. Запишите расхождение и варианты, которые стороны действительно готовы рассматривать. Не создавайте предложение от имени клиента ради ощущения завершённости.

Промпт: «По обезличенной записи отдели условия от личных оценок. Найди обещания за другого человека. Предложи спокойный ответ и другой формат, сохраняя цену, сроки и полномочия. Не добавляй угрозы и выдуманную конкуренцию».