РАЗБЕРИТЕ ОДИН РАЗГОВОР, КОТОРЫЙ ЗАСТРЯЛ

Клиент думает. А что делать вам?

Один клиент. Один точный вопрос.
Один понятный следующий шаг.

Не ещё одна подборка на всякий случай. В этом практикуме вы найдёте место, где разговор остановился, отделите слова клиента от своих догадок и подготовите следующий контакт.







Что останется у вас после разбора:
вопрос под вашу ситуацию, пример сообщения и заполненный план следующего разговора.

Дмитрий Трохимчук

Более 10 лет практики, сотни личных сделок,
более 500 обученных специалистов.

Самостоятельный бесплатный материал к трилогии. Не замена книгам и не полная рабочая тетрадь комплекта.

СНАЧАЛА ПОСМОТРИМ НА СВОИ ПРИВЫЧКИ

Клиент не двигается. А работа кипит.

Подборки отправлены, звонки сделаны, чашка кофе заслужена. Только непонятно, что изменилось для покупателя. Занятость легко принять за результат, особенно когда очень устал.

Отметьте то, что случалось с вами в последних разговорах.

- ☐ Записал район, метраж и бюджет, но не понял, зачем человеку переезд.
- ☐ После «дорого» стал искать скидку раньше, чем уточнил причину.
- ☐ На «я подумаю» ответил ещё одной подборкой.
- ☐ Решил, почему клиент молчит, хотя сам он этого не говорил.
- ☐ Завершил разговор словами «будем на связи» без конкретной договорённости.
- ☐ Знаю размер комиссии, но не считал расходы и время на эту сделку.

> Это не тест на профпригодность. Выберите одну привычку, которую готовы проверить на конкретном разговоре. Одну, а не новую жизнь с понедельника.

Какой разговор я разберу? Достаточно условного обозначения клиента.

Не записывайте в рабочем листе паспортные данные, телефоны и другие лишние личные сведения. Ответы можно писать на распечатке или в своих заметках.

ТОМ I / УСЛЫШАТЬ ЧЕЛОВЕКА ЗА ЗАПРОСОМ

Он просил Адлер. Ему нужен был переезд.

Около десяти дней в рабочем чате появлялся запрос: семья с двумя детьми ищет двухкомнатную квартиру только в Адлере. Коллега уточнила параметры, но подбор не давал результата.

Позже мне пришёл похожий запрос. Я не стал доказывать, что знаю район лучше. Спросил: **«Почему именно Адлер? Что для вас там особенно важно?»**

Адлер посоветовал знакомый: считал, что там клиенту будет проще зарабатывать. Мужчина был шеф-поваром, оба ребёнка профессионально занимались футболом. Родителей тревожило, как сохранить детям тренировки и привычный ритм.

Семье нужно было устроить жизнь в новом городе. Я предложил сравнить локации по работе, дороге, спорту и планировке. Клиент согласился. Выяснилось: коллега общалась с его супругой. Мы создали общий чат и сопоставили ожидания обоих.

> **Технический запрос помогает начать поиск.**
> **Потребность помогает понять, что вообще стоит предлагать.**

Попробуйте в своём разговоре

«Что должно стать лучше после переезда?»
«Что вам особенно важно не потерять?»
«По каким признакам вы поймёте: этот вариант подходит?»

Не выбирайте боль за клиента. Спросите и проверьте, правильно ли услышали. Не каждому балкону нужна семейная драма: иногда на нём просто хотят пить кофе.

Из тома I, глава 5. Детали изменены для конфиденциальности.

ТРИ ПРИМЕРА ДЛЯ БЛИЖАЙШЕГО КОНТАКТА

Не дожимать. Уточнить, что мешает.

Это примеры, а не универсальные скрипты. Выберите один под ситуацию и замените слова в скобках реальными деталями. Не приписывайте клиенту обещаний, которых он не давал.

Когда звучит «дорого»

> «Что для вас сейчас выглядит дорого: общая сумма покупки, ежемесячный платёж или то, что этот вариант пока не оправдывает свою цену?»

Скидка не ответит на все три вопроса. Сначала выясните, какой из них обсуждаете.

Когда клиент говорит «я подумаю»

> «Что вам сейчас важнее прояснить, чтобы принять решение: саму квартиру, условия покупки или то, как она вписывается в ваши планы?»

Если ответ уже прозвучал раньше, не задавайте вопрос заново. Вернитесь к названному сомнению.

Когда человек перестал отвечать

> «Здравствуйте, [имя]. Мы обсуждали [вариант] и вопрос [конкретная деталь]. Поиск ещё актуален или пока поставим его на паузу? Оба ответа нормальны: хочу правильно спланировать дальнейшую работу».

Отправляйте такое сообщение, только если вопрос действительно обсуждался. Если клиент просил не писать или отказался, уважайте это. Отсутствие ответа не даёт согласия на бесконечные напоминания.

ТОМ I / РАСКРОЙ В РАБОТЕ

Семь шагов вместо спора с возражением

Учебная ситуация: семья выбирает новостройку и боится не успеть переехать к школе. Начните не с преимуществ двора, а с вопроса, который тревожит человека.

Р — **Расслабить темп**
Не перебивайте: «Да, срок здесь важен».

А — **Аккуратно уточнить**
«К какой дате вам нужно уже жить в квартире?»

С — **Связать с мотивом**
«Чтобы ребёнок начал год в новой школе без переезда посреди учёбы?»

К — **Квалифицировать причину**
«Вопрос в самой дате, доверии к ней или в последствиях задержки?»

Р — **Раскрыть доказательство**
Разделите сроки в документах, передачу квартиры и время на подготовку к переезду.

О — **Открыть проверку**
«Что стало понятнее, а что ещё нужно проверить?»

Й — **Ясно договориться**
Уточните действие, срок, ответственного и канал следующего контакта.

Это порядок внимания, а не семь реплик наизусть. Документ показывает условие, но сам по себе не гарантирует дату переезда. Если объект не подходит по срокам, схема разговора этого не исправит.

ТОМ II / СЛОЖНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ И САМ ОБЪЕКТ

Одной хорошей фразы иногда мало

Вы услышали человека. Дальше выясняется: супруги хотят разного, собственник меняет условия, а у квартиры есть недостаток, который нельзя спрятать за красивым видом. Здесь начинается второй том.

Если участников несколько

Не собирайте согласие по одному и не считайте молчание остальных одобрением. Уточните, что важно каждому и какие вопросы надо обсудить вместе. Общий разговор должен помогать решению, а не превращаться в голосование за агента.

Если просят уступку

Сначала выясните, какую задачу она решает. Обсуждать можно не только цену, но и сроки, порядок действий или объём вашей работы. Любое изменение должно быть реальным и согласованным, а не обещанным за другую сторону.

Если у объекта есть недостаток

Назовите его до обязательств. Если покупателю нужна тишина, шумная дорога не становится преимуществом от слов «зато всё рядом». Проверьте, приемлем ли компромисс именно для этого человека.

> **Три опоры сложного разговора:**
> что известно; что ещё надо проверить и с кем; какое ограничение может сделать покупку неподходящей.

Не заменяйте профильного специалиста уверенностью. Вопросы права, технического состояния и кредитования передавайте соответствующим специалистам, когда выходите за пределы своей компетенции.

Куда идти глубже: том II, главы 9, 11 и 16–20.

ТОМ III / ДЕНЬГИ, ЭКОНОМИКА И РЕПУТАЦИЯ

Сделку можно провести. А клиенту с ней жить.

«Банк одобрил» ещё не означает «семье подходит». В третьем томе разговор идёт дальше цены объекта: что человек потратит, какую нагрузку возьмёт и что останется после покупки.

До следующего предложения проверьте

- ☐ **Общий бюджет:** входит ли в названную сумму только квартира или ещё оформление, ремонт, обустройство и переезд?
- ☐ **Комфортный платёж:** какую ежемесячную нагрузку сам клиент считает приемлемой с учётом своих обязательств?
- ☐ **Резерв:** какую сумму семья хочет сохранить после покупки, а не потратить на неё?
- ☐ **Неизвестное:** какие расходы и условия ещё требуют расчёта или подтверждения?

> Резерв не прибавляйте к расходам на покупку: это деньги, которые клиент хочет сохранить. Не просите лишних личных данных. Для первого разговора могут быть достаточны согласованные диапазоны.

А ваша работа сходится по деньгам?

Обещанная комиссия ещё не полученный доход. Запишите отдельно: сколько уже получено, какие расходы относятся к работе с этим клиентом и сколько времени она заняла. Активность без такого разбора легко становится очень дорогой занятостью.

Куда идти глубже: том III, глава 1 о деньгах покупателя, главы 11–12 об экономике агента и воронке, глава 14 о переписке, глава 15 о репутации.

ВАШ РАБОЧИЙ ЛИСТ / ЗАПОЛНИТЕ ПОД ОДНОГО КЛИЕНТА

Не улучшайте всё. Разберите один разговор.

Запишите ответы на распечатке или в заметках. Там, где пока нет ответа, так и напишите: «не знаю, нужно уточнить». Это полезнее красивой версии.

Фраза клиента дословно

Что я решил за него, хотя он этого не говорил?

Что он хочет изменить и что его беспокоит?

Какой один вопрос я задам вместо нового объяснения?

Какой факт нужно проверить? Чего он не доказывает?

Какой следующий шаг я предложу: кто, что, когда и где?

Предложенный шаг ещё не согласованный. Отметьте отдельно, что клиент подтвердил, а на что вы только ждёте ответа.

ПЛАН НА БЛИЖАЙШИЙ РАЗГОВОР

Проверьте не впечатление, а то, что изменилось

Цель практикума не в том, чтобы придумать фразу поэффектнее. Нужно увидеть, чего вы раньше не знали и что теперь можете сделать точнее.

Перед контактом

- ☐ Перечитайте слова клиента. Отделите известное от своих предположений.
- ☐ Выберите один вопрос. Не начинайте разговор с анкеты на полчаса.

Во время разговора

- ☐ Услышьте ответ до конца и проверьте, правильно ли поняли.
- ☐ Предложите факт или действие, которое отвечает именно на этот вопрос.

После разговора

- ☐ Запишите, что прояснилось, что не подходит и что остаётся открытым.
- ☐ Зафиксируйте согласованный шаг или честно отметьте, что договорённости пока нет.

> «Клиент согласился проверить документ» и «клиент купил» не одно и то же. А «этот объект нам не подходит» иногда полезнее, чем ещё неделя переписки без решения.

Что я узнал, чего не знал до разговора?

Если хочется повторять такие разборы, дальше нужна не коллекция удачных реплик, а последовательная практика. Для этого и написана трилогия.

ВЫБЕРИТЕ, КАКУЮ ЗАДАЧУ РЕШАТЬ ДАЛЬШЕ

Один разговор. Три уровня мастерства.



ТОМ I

Как продавать недвижимость без давления

Если пока трудно услышать потребность, объяснить ценность и договориться о следующем шаге.



ТОМ II

Мастерство сложных продаж

Если разговор усложняют участники, уступки, риски и вопросы к самому объекту.



ТОМ III

За пределами сделки

Если важны комфортный платёж клиента, экономика своей работы, переписка, ИИ и репутация.

Вся трилогия: последовательный маршрут от первого разговора до экспертности, экономики и правильных решений.

Выбрать том или всю трилогию

klouzer-dark-luxury-site.vercel.app/buy.html

Хотите сначала почитать? На сайте открыты 15 страниц каждого тома без регистрации.

Не становитесь громче. Станьте точнее.