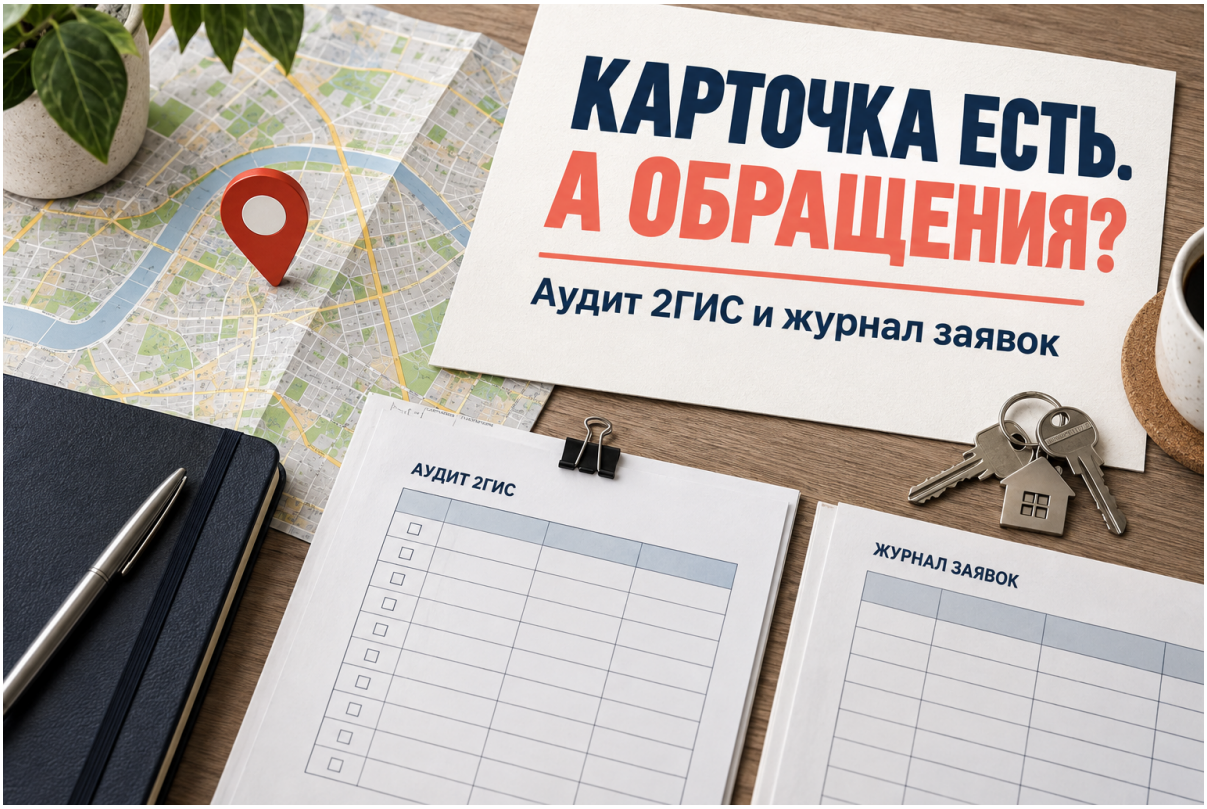
2ГИС для риелтора: аудит карточки и журнал обращений

Проверьте содержание карточки, свяжите переход с обращением и отделите действия посетителей от уникальных клиентов.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, заполненное сравнение карточки, восемнадцать проверок и два журнала: правки и результаты обращений. Просмотр, нажатие и разговор считаются отдельно.

Рабочая схема для действующей организации. Примеры и числа учебные, не результаты рекламной кампании. Формат размещения и доступные поля сверяйте с правилами и своим кабинетом 2ГИС.

Путь от карты до принятого обращения

Есть карточка агентства, но неизвестно, понятна ли услуга и доходит ли контакт до ответственного. Сначала проверяем один путь и его учёт.

Поле	Учебный пример	Ваша ситуация
Услуга	Помощь продавцам вторичного жилья	
Место	Действующий клиентский офис	
Переход	На страницу услуги продавцу	
Контакт	Рабочий номер команды	
Учёт	Источник, результат, следующий шаг	

Что собрать перед аудитом

- Ссылка на существующую карточку и доступ ответственного.
- Подтверждённые услуги, часы, контакты и условия посещения.
- Настоящие фотографии входа и ориентиров.
- Рабочая страница услуги с проверенной формой.
- Журнал обращений и исходная статистика за выбранный период.

Карточка, услуга и путь контакта

1. Проверьте организацию и доступ

Найдите существующую карточку по названию, адресу и телефону. Уточните ответственного за управление. Не создавайте дубликаты и фиктивные офисы. Если работаете без клиентского офиса, сначала согласуйте допустимость формата с сервисом.

Готово: Выбрана правильная карточка и определён тот, кто обновляет сведения.

Не делайте так: Указать вымышленный филиал ради появления на карте.

2. Сформулируйте реальную услугу

Опишите задачу, категорию объектов, территорию работы и содержание первого контакта в подходящих полях. Сверьте обещания с тем, что команда выполняет. Не превращайте название в поисковый набор и не добавляйте неподтверждённые преимущества.

Готово: Человек понимает, с чем обратиться и что будет следующим шагом.

Не делайте так: Написать «все операции», не раскрыв ни одного действия.

3. Пройдите путь посетителя

С телефона проверьте номер, сайт, часы, вход и ориентир. Откройте страницу услуги и отправьте помеченный тест формы. Убедитесь, что ответственный увидел обращение. Фото реального входа должно помогать найти офис.

Готово: Путь до принятой заявки проверен, тест исключён из реальных клиентов.

Не делайте так: Проверить только внешний вид ссылки, не дойдя до заявки.

Какую проблему посетитель встретит первой?

Источник, обработка и проверяемый отчёт

4. Разделите источники и события

Для перехода на сайт подготовьте и проверьте UTM-ссылку, если поле принимает её корректно. Платное размещение отмечайте отдельно. Разведите просмотры, нажатия, визиты и контакты. Прямым звонкам нужен отдельный способ определения источника.

Готово: В записи есть источник и основание: метки, учёт звонка или слова клиента.

Не делайте так: Выдать нажатие на телефон за состоявшийся разговор.

5. Сохраните результат обращения

Назначьте ответственного, уточните задачу и согласуйте следующий шаг. Повторные контакты связывайте с уже учтённым обращением, сохраняя историю. Неизвестный результат оставляйте на уточнении. Не переносите тесты в реальную статистику.

Готово: Уникальное обращение отделено от повторов; результат не придуман.

Не делайте так: Посчитать звонок и форму одного клиента двумя новыми клиентами.

6. Сопоставьте период и изменения

Запишите дату правок, период, определения показателей и расходы. Разберите незакрытые случаи. Не приписывайте любому росту эффект редактирования карточки. Для рекламы отдельно определите бюджет, наблюдаемый результат и условия продолжения.

Готово: Отчёт можно повторить по тем же данным и увидеть ограничения.

Не делайте так: По небольшой выборке объявить канал лучшим или гарантированно окупаемым.

Как определяется источник прямого звонка?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

До и после: исправление препятствий

Учебное агентство и исправления вымышлены. Таблица показывает устранение препятствий, а не измеренный рост позиции, обращений или продаж.

Поле	До	После	Проверка
Услуга	Все операции	Помощь продавцу вторички	Состав реальной услуги
Телефон	Старый номер	Контакт команды	Помеченный тест
Фотографии	Только фасад	Фасад, вход, ориентир	Пройти маршрут
Сайт	Общая главная	Страница услуги	Открыть с телефона
Обработка	Нет владельца	Ответственный и шаг	Проверить журнал

Изменение карточки не доказывает рост продаж. Сохраните дату каждой правки и проверяйте результаты обработки отдельно от статистики интереса.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Все операции с недвижимостью	Конкретная задача и состав первого разговора
Было двадцать кликов — двадцать клиентов	Нажатия отдельно; обращения проверяем по журналу
Заполнили карточку — гарантирован рост	Правки выполнены; влияние ещё нужно наблюдать

Не смешивайте четыре разных события

Событие	Что подтверждает	Чего не доказывает
Просмотр	Интерес к карточке	Потребность и контакт
Нажатие на контакт	Действие с кнопкой	Состоявшийся разговор
Уникальное обращение	Учтённый контакт	Целевую задачу
Согласованный шаг	Договорённость после контакта	Завершённую сделку

Все числа ниже вымышлены. Это пример проверки журнала, не статистика настоящей компании.

Учебная неделя	Число	Как читать
Контактные записи	8	Включая повторы
Повторные записи	2	Сохранить в истории
Уникальные обращения	6	8 минус 2
Целевые / нецелевые / неизвестно	4 / 1 / 1	Неизвестное не отказ
Следующий шаг среди целевых	2 из 4 = 50%	Не конверсия в сделки

Пять вопросов к отчёту

1. Одинаковы ли период и определения?
2. Чем подтверждён источник?
3. Не посчитаны ли повторы и тесты как новые?
4. Что осталось на уточнении?
5. Какая правка следующая и кто её проверит?

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок карточки и обработки

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

Карточка и содержание

- [ ] **Найти существующую запись.** Нет дубля. Если нет: проверить поиск.
- [ ] **Назначить владельца.** Доступ и роль понятны. Если нет: уточнить управление.
- [ ] **Сверить формат.** Нет фиктивного офиса. Если нет: обратиться к сервису.
- [ ] **Уточнить услугу.** Есть конкретная задача. Если нет: раскрыть состав.
- [ ] **Сверить обещания.** Выполнимы командой. Если нет: удалить придуманное.
- [ ] **Обновить фотографии.** Место узнаваемо. Если нет: снять актуальный вход.

Контакт и учёт

- [ ] **Проверить телефон.** Рабочий контакт. Если нет: исправить номер.
- [ ] **Проверить часы.** Соответствуют приёму. Если нет: обновить график.
- [ ] **Проверить ссылку.** Нужная услуга открывается. Если нет: исправить переход.
- [ ] **Пройти тест формы.** Заявка получена. Если нет: найти сбой.
- [ ] **Пометить тест.** Не входит в клиентов. Если нет: исключить из отчёта.
- [ ] **Проверить метки.** Путь сохранён в заявке. Если нет: устранить потерю.

Результат

- [ ] **Отделить платное.** Размещения различимы. Если нет: уточнить маркировку.
- [ ] **Указать основание источника.** Факт и слова не смешаны. Если нет: добавить поле.
- [ ] **Связать повторы.** История сохранена. Если нет: проверить совпадение.
- [ ] **Определить целевое.** Есть критерий задачи. Если нет: уточнить запрос.
- [ ] **Записать следующий шаг.** Кто и когда известны. Если нет: согласовать действие.
- [ ] **Собрать отчёт.** Период и ограничения указаны. Если нет: не делать ложный вывод.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Журнал правок карточки

Пишите проверяемое изменение. Отдельно фиксируйте дату, тест и результат. Не обещайте рост позиции по факту заполнения карточки.

Карточка: _____ Дата аудита: _____

Поле карточки	Сейчас / проблема	Исправление	Кто / проверка

Проверенный путь: _____ Результат теста: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующая проверка: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Журнал уникальных обращений

Одна уникальная заявка и её история. Метки, учёт звонка и слова клиента — разные основания. Неизвестный результат не равен отказу.

Дата / ID	Источник / основание	Задача / статус	Следующий шаг

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Выдуманный офис. Сначала уточните допустимость размещения.

Нажатия названы клиентами. Разделите события и обращения.

Тест попал в результаты. Пометьте и исключите.

Повторы увеличили число лидов. Свяжите записи, сохранив историю.

Источник неизвестен, но выбран 2ГИС. Укажите неизвестное и способ проверки.

Согласуйте следующий шаг

Промпт для проверки описания

Проверь обезличенное описание карточки по подтверждённым услугам. Понятны ли задача компании, результат первого контакта и способ связи? Укажи строку для каждого замечания. Предлагай исправление только по исходным фактам. Не придумывай отзывы, адреса, гарантии и тарифы. Отдельно выпиши проверки, которые человек должен выполнить в карточке и на сайте.

Первое действие после чтения

Откройте карточку с телефона и пройдите один путь до принятого обращения. Пометьте тест, проверьте источник и ответственного, затем запишите найденную проблему в лист правок.

Ответственный за карточку: _____

Период наблюдения: _____ Следующий шаг: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Неясно, где теряются люди после перехода?

Пройдите диагностическую карту Нейросистемы для риелторов. Проверьте предложение, обработку обращений и следующий шаг клиента перед расширением рекламного бюджета.

Проверить путь обращения →

Подготовлено 16.09.2026. Функции и правила сверены по справке 2ГИС, работа меток — по справке Метрики. Схема аудита авторская; данные недели и агентство вымышлены.

2ГИС: правила публикации сведений

2ГИС: возможности кабинета компании

Метрика: обработка UTM-меток