Проверка сценария: факты, развилки и границы обещаний

Проверьте сценарий до передачи агентам. Факты, обещания, развилки, отказ, учебные диалоги, карта замечаний и журнал версий с отдельным чек-листом.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, пример ЕС, карта аудита, журнал исправлений и два приложения для учебного прогона.

Редакторский и рабочий аудит сценария. Учебный прогон не доказывает конверсию и не заменяет профильную проверку значимых условий.

Проверяйте пригодность, а не красоту

Передаёте новый скрипт агентам, меняете условия услуги, находите повторяющиеся ошибки в диалогах.

Блок	Вопрос аудитора	Доказательство
Вход	Кому и когда нужен текст?	Описание ситуации
Смысл	На чём основан ответ?	Источник или граница
Развилка	Что меняется после ответа?	Отдельный следующий шаг
Применение	Сотрудник справляется сам?	Учебный прогон

Что положить рядом со сценарием

- Текущая версия сценария с датой.
- Аудитория и этап клиентского пути.
- Актуальные условия услуги и известные факты.
- Несколько разных ответов клиента на ключевой вопрос.
- Границы компетенции и маршрут сложного вопроса.
- Человек, принимающий исправления и рабочую версию.

Вход, факты и развилки

1. Опишите вход и допустимый результат

Назовите клиента, этап контакта и цель. Запишите нужные вводные и допустимые окончания: ответ, уточнение, следующий шаг или остановка. Не ставьте встречу единственным правильным исходом.

Готово: Понятно, где сценарий применим.

Не делайте так: Использовать один длинный текст для всех задач.

2. Проверьте факты и обещания

Выделите цену, доступность, сроки, условия и гарантии. Сверьте значимые факты с источниками. Отделите свои действия от чужих решений. Неподтверждённое замените честным порядком проверки.

Готово: Каждое важное утверждение имеет основание или границу.

Не делайте так: Смягчить ложную гарантию словом «обычно».

3. Пройдите разные ветки ответа

Проверьте согласие, сомнение, неизвестное, противоречие и отказ. Убедитесь, что ответ клиента меняет действие. Для отсутствующих сведений предусмотрите уточнение, для отказа понятную остановку.

Готово: Диалог не возвращается к одной просьбе после любого ответа.

Не делайте так: Назвать повторное давление отдельной веткой.

Неподтверждённое и недостающие ветки

Прогон, исправление и версия

4. Разыграйте разговор без подсказок

Один участник играет клиента, другой использует инструкцию. Наблюдатель записывает конкретные места догадок и затруднений. Не ведите сотрудника по нужной ветке за него.

Готово: Понятны ошибки текста и условия их появления.

Не делайте так: Принять знание автора за удобство сценария.

5. Исправьте по последствиям и повторите

Сначала устраните ложные обещания, существенные пропуски и нарушения границ данных. Затем исправьте логику и язык. Для каждой задачи назначьте владельца и повторите сценку, которая выявила ошибку.

Готово: Замечание закрыто проверкой, а не только новой фразой.

Не делайте так: Потратить аудит на стиль, оставив опасное утверждение.

6. Передайте управляемую версию

Укажите дату, номер, область применения и принявшего проверку. Старые копии пометьте архивными. После начала работы наблюдайте применение и результаты с учётом состава обращений.

Готово: Команда знает действующий текст и условия его использования.

Не делайте так: Объявить рост конверсии по трём учебным сценкам.

Критерий повторной проверки

ЕС: сняли гарантию, добавили выбор

Учебный случай ЕС. Марина проверяет сценарий Ильи для собственников. Проверка исправленной версии ограничена ролевыми диалогами, реальных продаж здесь нет.

Участок ЕС	Исходная ошибка	Исправление / проверка
Срок продажи	«Продадим за 14 дней» без основания	Объяснить сбор данных и план
Следующий шаг	Сразу предложено подписание	Уточнить задачу и готовность
Сравнение агентов	Повторная просьба подписать	Узнать критерии сравнения
Отказ	Нет нормального завершения	Остановка без давления
Учебные сценки	Гарантия, сравнение, отказ	Разные ветки работают
Результат	Нет данных реальных звонков	Не заявлять рост конверсии

Учебная проверка исправленной версии завершена. Эффективность в реальных контактах ещё не измерялась. Снятая гарантия не заменена другой неподтверждённой цифрой.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Сделать текст мягче»	«Убрать гарантию и проверить ветку требования срока»
«После любого ответа назначаем встречу»	«Следующий шаг зависит от задачи и готовности»
«Три сценки доказали рост»	«Сценки проверили логику, конверсия ещё неизвестна»

Замечание должно иметь проверку

Замечание	Что сделать	Как принять
Нет источника факта	Проверить или убрать утверждение	Основание доступно
Обещано чужое решение	Описать своё действие	Граница названа
Ветки одинаковы	Изменить следующий шаг	Разные сценки различаются
Нет остановки	Добавить завершение	Отказ не вызывает давление
Фраза тяжёлая	Упростить без потери смысла	Произнесена естественно
Старые версии в работе	Указать действующую	Команда находит её

Перед началом аудита

1. Какой вопрос клиента сценарий действительно решает?
2. Где сотрудник вынужден угадывать факт или действие?
3. Что нужно увидеть, чтобы принять исправление?

18 проверок рабочего сценария

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

Проверить содержание

- [ ] **Назвать аудиторию.** Есть конкретная ситуация. Не писать для всех сразу.
- [ ] **Определить результат.** Он соответствует этапу. Не требовать встречи всегда.
- [ ] **Выделить вводные.** Неизвестное отмечено. Не оставить сотруднику догадки.
- [ ] **Сверить факты.** Источники актуальны. Не использовать старую цену.
- [ ] **Проверить обещания.** Они исполнимы. Не гарантировать чужое решение.
- [ ] **Показать условия.** Существенное не скрыто. Не прятать ограничения в конце.

Проверить диалог

- [ ] **Разобрать согласие.** Действие понятно. Не перескочить нужную проверку.
- [ ] **Разобрать сомнение.** Есть уточняющий вопрос. Не повторить давление.
- [ ] **Разобрать неизвестное.** Назначено получение данных. Не выдумать ответ.
- [ ] **Разобрать противоречие.** Есть сверка вводных. Не обвинить клиента.
- [ ] **Разобрать отказ.** Остановка допустима. Не продолжать по умолчанию.
- [ ] **Разыграть вслух.** Исполнитель без подсказок. Не проверять память автора.

Принять и передать версию

- [ ] **Описать ошибку.** Есть фрагмент и последствие. Не ограничиться «не нравится».
- [ ] **Назначить владельца.** Ответственный известен. Не оставить общую задачу.
- [ ] **Задать критерий.** Проверка наблюдаема. Не принять только перефразирование.
- [ ] **Повторить сценку.** Ошибка не возвращается. Не пропустить новую ветку.
- [ ] **Указать версию.** Команда видит актуальную. Не оставить старые копии рабочими.
- [ ] **Отделить эффект.** Учебный тест не конверсия. Не выдумать рост продаж.

Карта аудита диалога

Фиксируйте конкретное место сценария. Замечание должно объяснять последствие для клиента и работы агента.

Сценарий / версия: _____

Фрагмент / ситуация	Ошибка / последствие	Источник / нужная проверка
Факт или цена		
Обещание результата		
Ответ на сомнение		
Неизвестное или отказ		
Следующий шаг		

Главный риск: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата повторного прогона: _____

Журнал исправлений и приёмки

Новая формулировка не закрывает замечание до повторной проверки в той ситуации, которая выявила ошибку.

Исправление / владелец	Критерий / учебная сценка	Результат / версия / решение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Гарантия без основания. исправьте до применения.

Одна ветка на все ответы. разберите намерения клиента.

Нет остановки. добавьте спокойное завершение.

Исполнитель угадывает. уточните инструкцию.

Конверсия из учебных сценок. отделите проверку от результата продаж.

Согласуйте следующий шаг

Итог проверки Марины для Ильи

Илья, убрали неподтверждённую гарантию 14 дней, добавили уточнение критериев сравнения и остановку при отказе. Три учебные ситуации проверены. Перед работой используйте отмеченную актуальную версию; влияние на реальные результаты ещё предстоит оценить.

Первое действие после чтения

Выберите один действующий сценарий. Отметьте факты и обещания, затем разыграйте согласие, сомнение и отказ. Исправьте конкретные сбои и повторите те же ситуации.

Принял проверку: _____

Версия для команды: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Скрипт красивый, а разговор не помогает клиенту?

Проверьте, совпадают ли сценарии команды с реальными вопросами, возможностями услуги и дальнейшими действиями.

Проверить диалоги команды →

17.10.2026 прочитан официальный RICS Quality management: проверка важных процессов и обоснованности работы, доступность актуальных процедур команде. Шкала замечаний и кейс авторские.

RICS: проверка процедур и качества информации

EC: журнал исправленного сценария

Заполненный пример приёмки учебной версии, без выдуманных коммерческих результатов.

Не записывайте повышение продаж или конверсии: реальные контакты этой версией ещё не оценивались. Рабочая версия получает дату и принятие ответственного.

Вход

Разговор агента Ильи с собственником о возможной работе по продаже.

Ошибка факта

Гарантия продажи за 14 дней не имела подтверждённого основания. Убрана.

Новая логика

Сначала данные и задача, затем объяснение плана и зависимости сроков.

Развилка сравнения

Уточнить критерии выбора агента. Разбор состава услуги предложить по потребности.

Развилка отказа

Завершить спокойно. Не добавлять сообщения и искусственную срочность по умолчанию.

Проверка

Марина и Илья разыграли требование гарантии, сравнение и отказ. Логика проверена только в учебных условиях.

Набор испытаний перед передачей

Для каждой сцены наблюдайте действие агента, а не убедительность интонации.

Сцена	Ожидаемое поведение	Ошибка
«Дайте точную гарантию»	Объясняет предел и проверку	Придумывает обещание
«Я сравниваю агентов»	Уточняет критерии выбора	Повторяет подписание
«Не знаю бюджет»	Уточняет доступные вводные	Выбирает сумму сам
«Не хочу продолжать»	Завершает без давления	Продолжает убеждать
«Вы говорили другое»	Сверяет источник и версию	Спорит без проверки

Промпт: «Проверь обезличенный сценарий. Найди неподтверждённые факты, обещания чужого решения, одинаковые ветки и отсутствие остановки. Дай фрагмент и вопрос для проверки. Не выдумывай условия услуги и статистику».

Ответ модели сверяет человек. Перед передачей команде проведите повторный прогон исправленных участков и укажите действующую версию.