Проверьте отзыв, ответ и реальное исправление

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Подлинный опыт и возможности

- [ ] **Инструмент различён.** Отзывы и уровень сервиса не смешаны. Разные показатели решают разные задачи.
- [ ] **Функция доступна.** Проверены профиль и справка. Чужая категория не подтверждает вашу возможность.
- [ ] **Ссылка проверена.** Клиент попадёт в нужный раздел. Не отправляйте искать несуществующую кнопку.
- [ ] **Этап реален.** Человек оценивает свой опыт. Консультация не выдаётся за сделку.
- [ ] **Слова автора сохранены.** Предложены вопросы, не готовая похвала. Агент не должен писать от лица клиента.
- [ ] **Выбор свободен.** Нет давления за нужную оценку. Отказ не ухудшает помощь.

Факты и публичный ответ

- [ ] **Замечание сохранено.** Есть текст и дата. Пересказ сотрудника может исказить смысл.
- [ ] **Обещание проверено.** Известно что было согласовано. Догадка не подтверждение.
- [ ] **Неизвестное отмечено.** Факт не признан автоматически. Модель не устанавливает обстоятельства.
- [ ] **Ответ конкретен.** Есть полезный следующий шаг. Общая благодарность не решает претензию.
- [ ] **Личные данные убраны.** Бюджет, адрес и обстоятельства не раскрыты. Публичный спор не место для документов.
- [ ] **Поддержка без гарантий.** Есть основание и допустимые подтверждения. Удаление решает площадка.

Исправление и контроль

- [ ] **Причина переведена в задачу.** Назван процесс для изменения. Ответ на отзыв не равен исправлению.
- [ ] **Исполнитель назначен.** Есть реальный владелец задачи. Коллективная ответственность размывает действие.
- [ ] **Критерий понятен.** Можно проверить выполнение. Улучшить сервис слишком общо.
- [ ] **Следующие случаи разобраны.** Проверены реальные обращения. Удаление отзыва не единственная мера.
- [ ] **Хорошее сохранено.** Полезный приём стал стандартом. Похвала тоже источник улучшений.
- [ ] **Вывод ограничен.** Набор сообщений не вся клиентская база. Процент отзывов не доля недовольных людей.

Запишите факты и следующий шаг

Не храните здесь личные данные клиентов. Неустановленные обстоятельства записывайте отдельно от подтверждённых фактов.

Ситуация: _____ Проверил: _____

Код / тема / подтверждённый факт	Ответ / внутреннее действие	Ответственный / срок / проверка

Отзыв написан агентом от имени клиента. верните автору его голос.

Функция взята из другой категории. проверьте свой профиль.

Ответ раскрывает личные обстоятельства. уберите лишние сведения.

Причина не исправлена. назначьте задачу процессу.

Процент сообщений перенесён на всех клиентов. подпишите ограниченный набор.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Замечания повторяются на одном этапе общения?

Диагностическая карта для риелтора помогает проверить ответ, передачу обращения и следующий шаг. Найдите процесс, который стоит исправить, чтобы опыт клиента совпадал с обещанием.

Проверить качество работы с обращениями →

Реестр причин, десять учебных сообщений, формулировки просьбы и ответа, лист внедрения и отдельный контрольный чек-лист. Подготовлено 2026-10-14.