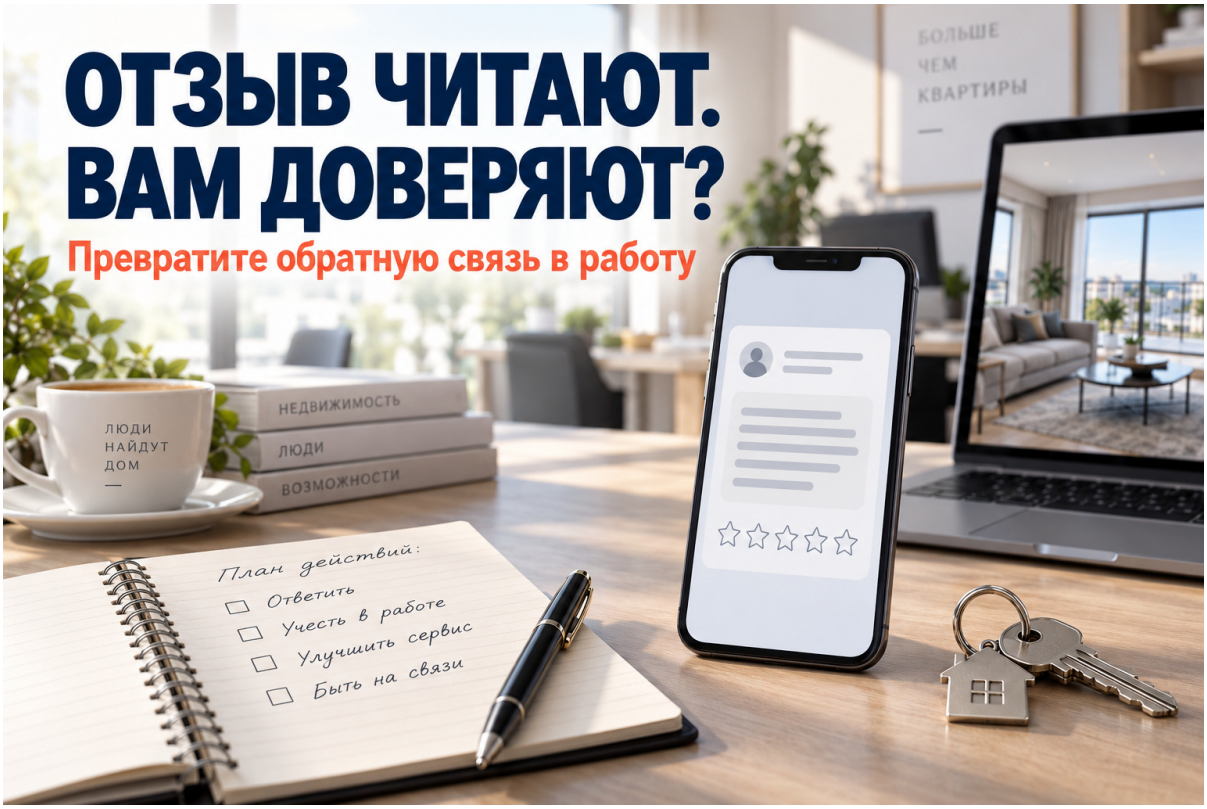
Обратная связь Авито: реестр причин и улучшений

Свяжите обратную связь с качеством работы: попросите честное мнение, ответьте по фактам и назначьте изменение, которое можно проверить.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Самостоятельный инструмент Нейросистемы риелтора. Примеры вымышлены и не являются отзывами реальных клиентов. Доступность функций и правила конкретного профиля нужно проверить; материал не публикует ответы и не отправляет просьбы.

Репутация и работа: что различать

Отзывы собираются ради оценки, а повторяющиеся замечания не становятся задачами команды.

Объект внимания	Что проверяем	Что не смешиваем
Отзыв о работе	Реальный опыт автора	Рекламный текст агента
Оценка профиля	Правила конкретного раздела	Универсальную гарантию качества
Уровень сервиса	Показатели работы с объявлениями и обращениями	Среднюю оценку отзывов
Внутреннее исправление	Факт изменения процесса	Саму публикацию ответа

Что собрать до ответа

- Актуальные возможности и правила вашего профиля.
- Тексты обратной связи с датами.
- Проверенные обстоятельства ситуаций.
- Обезличенные коды объектов и сотрудников.
- История обещаний, ответов и передачи обращений.
- Ответственные за исправления и срок проверки.

Возможности, просьба и проверка фактов

1. Проверьте доступный инструмент

Откройте свой профиль и актуальную справку. Разведите отзыв о работе, оценку, отзыв о доме или госте и уровень сервиса. Сохраните допустимый способ просьбы, ответа и обращения в поддержку.

Готово: Клиенту дана проверенная ссылка и реальная возможность.

Не делайте так: Обещать кнопку из другой категории всем профилям.

2. Попросите описать опыт

Выберите завершённый этап, который человек действительно может оценить и который допускает площадка. Предложите вспомнить задачу, полезное действие и неудобство. Оставьте выбор формулировок и оценки автору.

Готово: Просьба относится к реальной работе.

Не делайте так: Выдавать рекламный текст агента за отзыв клиента.

3. Разберите замечание

Сохраните текст, дату и предмет ситуации. Проверьте обещание, фактическое действие и неизвестные обстоятельства. Обезличьте внутренний реестр. При споре с правилами готовьте подтверждения для поддержки.

Готово: Факт отделён от версии и эмоции.

Не делайте так: Обвинять автора до проверки или обещать удаление.

Что известно, а что нужно уточнить

Ответ, исправление и контроль

4. Ответьте по существу

Положительный отзыв свяжите с конкретным полезным действием. Для претензии обозначьте проверенный факт и следующий шаг. Личные обстоятельства не раскрывайте; подробности уточняйте в уместном закрытом канале.

Готово: Публичный ответ понятен будущему клиенту и не искажает ситуацию.

Не делайте так: Сочинять признание неизвестного факта или обещание компенсации.

5. Назначьте исправление

Переведите подтверждённую причину в задачу: ответственный, действие, срок и критерий. Для задержек проверьте передачу входящих; для условий — их объяснение; для неактуального объекта — смену статуса.

Готово: Есть изменение процесса, а не только красивый ответ.

Не делайте так: Считать публикацию ответа устранением причины.

6. Проверьте следующие случаи

Просмотрите новые обращения после исправления. Зафиксируйте повторение проблемы или конкретное улучшение. Положительный опыт тоже превращайте в понятный стандарт. Сохраняйте ограничения малого набора отзывов.

Готово: Команда знает, что продолжать и что ещё исправить.

Не делайте так: Оценивать работу только по удалению неудобного отзыва.

Какой процесс меняем

Десять сообщений — пять тем

Учебный набор из десяти сообщений обратной связи. Он не является опросом всей базы и не гарантирует, что каждое сообщение принадлежит отдельному человеку.

Тема	Сообщений	Что проверяем
Понятные объяснения	4	Какой приём повторить
Задержка ответа	2	Передачу входящих
Неясные условия	2	Что было объяснено
Недоступный объект	1	Историю статуса карточки
Слишком общее замечание	1	Каких фактов не хватает
Всего	10	Набор сообщений, не людей

4 + 2 + 2 + 1 + 1 = 10 сообщений. Две записи о задержке — 20% выбранного набора, а не 20% всех клиентов. Для задачи важны содержание и подтверждение причины.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Клиент всё выдумал	Сначала проверим обещание и фактическое действие.
Ответили — проблема решена	Назначили исправление и проверили следующие случаи.
Напишите, что мы лучшие	Опишите своими словами задачу, помощь и неудобства.

Разделите публичное и внутреннее

Ситуация	Публичная часть	Внутренняя задача
Полезная конкретная похвала	Поблагодарить за деталь	Сохранить рабочий приём
Подтверждённая задержка	Назвать факт и следующий шаг	Исправить передачу обращения
Неясные условия	Уточнить проверенные сведения	Обновить объяснение
Неузнанная ситуация	Сообщить о проверке	Получить недостающие обстоятельства
Предполагаемое нарушение правил	Без публичных обвинений	Предметное обращение в поддержку
Просьба удалить за помощь	Не ставить помощь в зависимость	Решать исходную проблему

Три вопроса к отзыву

1. Какой реальный опыт описан и что подтверждено?
2. Что увидит будущий клиент в нашем ответе?
3. Как изменится работа после этой обратной связи?

18 проверок работы с обратной связью

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

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.

Реестр причин, ответов и действий

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

Период: _____ Профиль: _____

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

Повторяющийся пробел: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки исправления: _____

Лист внедрения улучшений

Критерий должен проверять работу, а не требовать от клиента удалить мнение. Положительный опыт тоже можно внедрить.

Повторяющийся пробел	Изменение процесса / критерий	Следующие случаи / результат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Просьба о честной обратной связи

Спасибо за совместную работу. Если готовы, опишите, с какой задачей обращались, что помогло и чего не хватило. Важно ваше честное мнение своими словами. Вот проверенная ссылка на доступный раздел: [вставьте после проверки].

Первое действие после чтения

Возьмите одно замечание и одну конкретную похвалу. Проверьте обстоятельства, подготовьте ответ и назначьте по одному действию: исправить пробел и сохранить полезный приём.

Ответственный за процесс: _____

Какой полезный приём сохраняем: _____

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 →

14.10.2026 проверены публичные материалы официальных каналов Авито для бизнеса и Авито Недвижимости. Общие рекомендации о вежливом ответе не доказывают наличие одинаковой функции отзывов во всех категориях; уровень сервиса рассматривается отдельно.

Авито для бизнеса: работа с обратной связью

Авито Недвижимость: отдельный показатель уровня сервиса

От претензии к изменению процесса

Вымышленный случай: агент действительно не предупредил о переносе просмотра. Факт подтверждён до подготовки ответа.

Часть	Заполненный пример	Проверка
Факт	О переносе не сообщили заранее	Сверена история договорённости
Публичный ответ	Признаём конкретный пробел и предлагаем продолжение	Без личных данных и выдуманных обещаний
Внутренняя задача	Назначить подтверждение времени и резервного ответственного	Понятен исполнитель
Контроль	Разобрать следующие перенесённые просмотры	Уведомление и продолжение зафиксированы

Пример ответа после проверки: «Вы правы, о переносе просмотра нужно было сообщить заранее. Проверили ситуацию и изменили порядок подтверждения времени. Напишите в уже существующий диалог, чтобы согласовать удобное продолжение».

Не копируйте признание в ситуацию, где факт ещё не установлен. Тогда корректнее сообщить о проверке обстоятельств и запросить необходимое уточнение в подходящем закрытом канале. Публичный ответ не должен раскрывать документы и адрес клиента.

Критерий исправления — в следующем переносе есть ответственный, уведомление и согласованный шаг. Само обещание стать внимательнее невозможно проверить. Запишите, кто подхватывает клиента, если основной агент занят.

Клиент может сохранить отзыв о прошлом опыте. Проверяйте качество последующей работы, а не добивайтесь удаления как доказательства решения. При признаках нарушения правил готовьте предметное обращение в поддержку без гарантии исхода.

Десять сообщений: очередь улучшений

Заполненный учебный реестр. Категории показывают темы выбранных сообщений, а не распределение всей клиентской базы.

Тема	Действие команды	Что проверить потом
4 понятных объяснения	Сохранить конкретный способ сравнения	Используется ли приём по делу
2 задержки ответа	Уточнить передачу входящих	Нет ли потерянного ответственного
2 неясных условия	Подтвердить и объяснить существенные факты	Совпало ли ожидание с предложением
1 недоступный объект	Проверить статус и его обновление	Актуальна ли карточка
1 общее замечание	Получить недостающее уточнение	Появилась ли проверяемая ситуация

Не делайте вывод о 20% недовольных клиентов из двух сообщений о задержке. Набор не является случайной выборкой всей базы; один человек мог написать несколько раз. Полезный вывод здесь — проверить передачу входящих.

Положительная обратная связь нужна не только для публикации. Если люди отмечают ясное объяснение различий, разберите, какой именно материал или действие помогли. Сохраните проверенный приём в обучении команды.

Для черновика нейросети дайте обезличенное замечание и проверенные обстоятельства. Попросите отдельно публичную реплику и внутреннюю задачу. Запретите добавлять факты, обвинения, компенсацию или обещание удаления.

Перед использованием проверьте текст человеком. Модель не создаёт клиентский опыт и не решает спор. Её полезная роль — помочь убрать лишнюю эмоцию, сохранить конкретику и заметить отсутствие следующего действия.