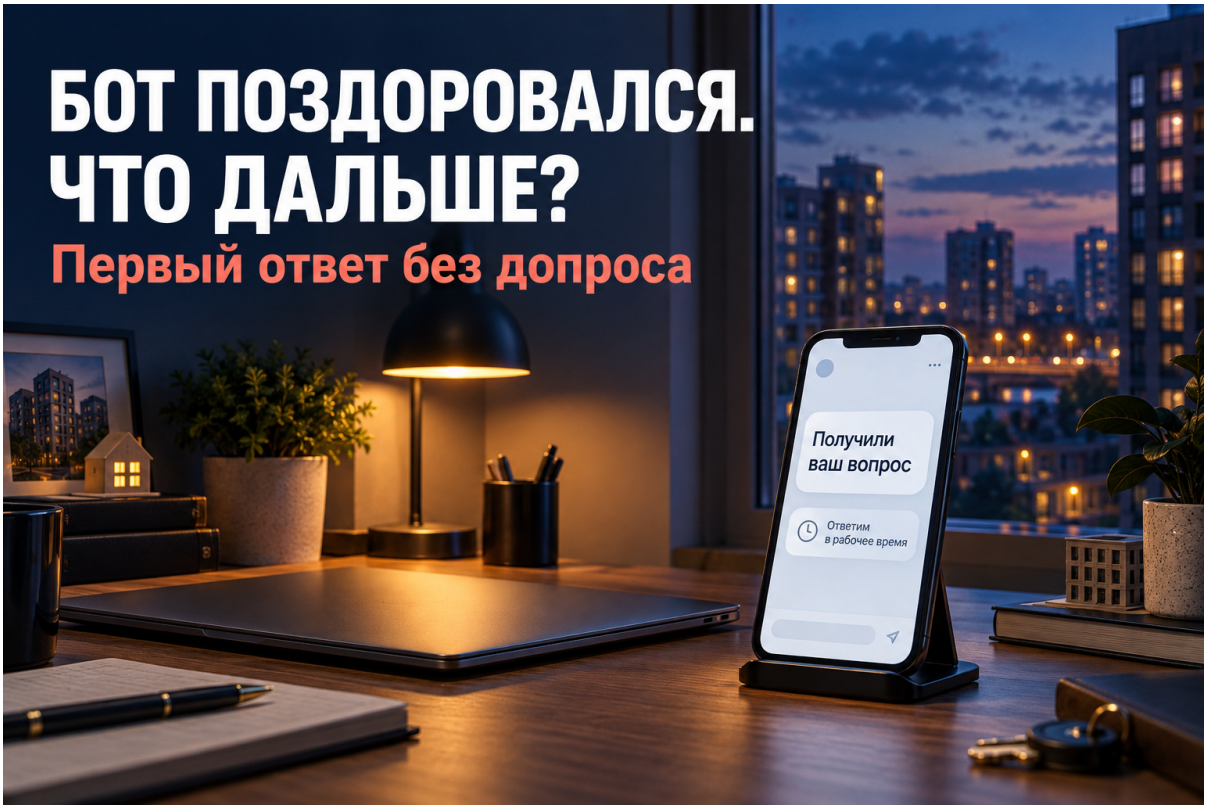
Первый ответ сообщества: три сценария по намерению

Подготовьте три понятных приветствия по намерению: материал, объект и помощь. Объясните время участия агента и сохраните контекст при повторной реплике.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Тексты и график — учебные заготовки. Перед применением подставьте действительные материалы, время и ответственного.

Три намерения вместо одной анкеты

Первое сообщение длинное, не выдаёт обещанное, дублируется или начинает анкету заново посреди разговора.

Намерение	Первое полезное действие	Один следующий вопрос
Материал	Выдать обещанный комплект	На каком этапе задача?
Конкретный объект	Сохранить вопрос и ориентир	Какой объект, если неизвестно?
Общая помощь	Предложить направления	Что сейчас важнее решить?
После работы	Честно обозначить ожидание	Только недостающее для приёма

Что собрать перед переписыванием

• Перечень механизмов автоматического ответа.

• Точное событие запуска и правило повтора.

• Три типовых намерения с реальными примерами.

• Состав выдачи и рабочие ссылки.

• График, очередь и ответственный сотрудник.

• Тестовые сообщения и запись фактических результатов.

Момент, намерение и ближайшая польза

1. Определите событие запуска

Запишите, когда появляется приветствие: до сообщения, после первого обращения или по слову. Найдите другие механизмы, отвечающие одновременно.

Готово: Текст соответствует моменту и не дублируется.

Не делайте так: Бот сообщает о получении вопроса, которого ещё нет.

2. Разведите три намерения

Подготовьте отдельное продолжение для материала, конкретного объекта и общей помощи. Используйте известный контекст и разрешите свободный вопрос.

Готово: Человек получает ответ по своей задаче.

Не делайте так: Всем предлагают одинаковую длинную анкету.

3. Дайте ближайшую пользу

Выдайте обещанное или объясните реальный шаг получения. Затем задайте один вопрос, который определяет полезное продолжение.

Готово: Вопрос имеет назначение и не заменяет файл.

Не делайте так: Телефон требуется без связи с текущей задачей.

Какие вопросы здесь лишние

Ожидание, повтор и испытание

4. Назовите реальное ожидание

Укажите честный график и выполнимое время участия агента. Отличите автоматическое подтверждение от работы человека.

Готово: Обещание связано с очередью и ответственным.

Не делайте так: Автоответ имитирует, будто агент уже изучает ситуацию.

5. Защитите текущий разговор

Проверьте повторное слово, старую переписку и пересечение правил. Случайный перезапуск и сознательный повтор выдачи должны обрабатываться различно.

Готово: Ответ не сбрасывает контекст на начало.

Не делайте так: Обычная реплика запускает воронку заново.

6. Испытайте пять случаев

Пройдите файл, объект со ссылкой, общий вопрос, вечер и сообщение внутри диалога. Сверьте текст, следующий шаг и фактический приём.

Готово: Проверена не только красота текста, но и поведение.

Не делайте так: Автоматическое «здравствуйте» считают полноценным ответом.

Кто продолжит разговор

Первый ответ по известному контексту

Вымышленные обращения. Ответ не должен обещать проверенную цену или наличие объекта, если агент ещё не выполнил проверку.

Что написал человек	Полезный ответ	Чего избегаем
Можно лист подготовки?	Вот гайд и отдельный лист; какой этап?	Анкеты вместо материала
По этой квартире есть вопрос + ссылка	Сохранили вопрос; агент проверит условия	Просьбы снова прислать ссылку
Нужна помощь с переездом	Начнём с продажи, покупки или последовательности?	Догадки о единственной роли
Написал после работы	Названо реальное время возвращения	Обещания немедленного агента
Не понял пункт чек-листа	Продолжить по конкретному пункту	Повторного начала цепочки

Один понятный ответ продолжает уже заявленную задачу. Запрос файла, вопрос об объекте и просьба об услуге требуют разного первого действия.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Уже изучаю вашу ситуацию	Это автоматическое подтверждение; агент ответит в указанное время.
Для файла заполните всю анкету	Вот обещанный инструмент; уточню один вопрос по применению.
Здравствуйте заново в каждой реплике	Продолжаем текущий вопрос с сохранённым контекстом.

Выберите уместное продолжение

Ситуация	Действие	Контроль
Запрос файла	Выдать или честно описать получение	Проверены оба документа
Объект уже известен	Сохранить ссылку и вопрос	Не спрашивается повторно
Задача неизвестна	Короткий выбор и свободный ввод	Нет необоснованной роли
Нерабочее время	Указать реальный график	Утром есть владелец очереди
Слово повторено в диалоге	Проверить правило повторного запуска	Не потерян текущий вопрос
Повторная просьба о файле	Дать предусмотренное восстановление	Защита не блокирует намеренное действие

Три вопроса к приветствию

1. Когда и по какой причине появляется этот текст?
2. Что человек получит прямо сейчас?
3. Кто даст первый содержательный ответ и когда?

18 проверок автоприветствия

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

Запуск и контекст

- [ ] **Момент известен.** Понятно, какое событие запускает текст. Приветствие не существует отдельно.
- [ ] **Механизмы перечислены.** Учтены бот, сообщество и правила. Два источника могут дублировать.
- [ ] **Новый и знакомый испытаны.** Повтор не вызывает лишнее начало. История меняет поведение.
- [ ] **Контекст использован.** Не спрашивается уже известное. Человек не обязан повторять.
- [ ] **Три намерения различены.** Материал, объект и помощь ведут по-разному. Одна анкета не подходит всем.
- [ ] **Свободный вопрос возможен.** Есть путь за пределами вариантов. Две роли не описывают всё.

Польза и ожидание

- [ ] **Обещанное доступно.** Выдаётся нужный файл или честный следующий шаг. Готовность не надо выдумывать.
- [ ] **Один вопрос уместен.** Ответ меняет продолжение. Лишний сбор тормозит пользу.
- [ ] **Наличие не обещано без проверки.** Объект и цена уточняются агентом. Автоответ не проверяет рынок.
- [ ] **График реалистичен.** Он совпадает с работой команды. Ночное обещание нужно выполнять.
- [ ] **Автоматизация обозначена честно.** Нет имитации личного изучения. Доверие зависит от точности.
- [ ] **Ответственный назначен.** Очередь будет принята в работу. Текст не заменяет исполнение.

Продолжение и проверка

- [ ] **Кодовое слово в фразе испытано.** Разговор не сбрасывается случайно. Слово может повториться в вопросе.
- [ ] **Повторная выдача предусмотрена.** Файл можно запросить осознанно. Защита не должна стать запретом.
- [ ] **Механизм сравнения понятен.** Проверяется конкретная настройка. Разные правила ведут себя по-разному.
- [ ] **Вечерний вход пройден.** Ожидание и следующий шаг ясны. Утром нужен реальный приём.
- [ ] **Вопрос со ссылкой пройден.** Ссылка не запрашивается заново. Известное должно сохраняться.
- [ ] **Содержательный ответ измерен.** Он отделён от автоподтверждения. Приветствие ещё не решает вопрос.

Конструктор первого ответа

Если задача уже известна, используйте её. Уточняйте только недостающий ориентир для полезного продолжения.

Сообщество: _____ График: _____

Событие / намерение / контекст	Текст / польза / один вопрос	График / агент / повтор

Главное обещание первого ответа: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата теста вечером и утром: _____

Журнал пяти контрольных реплик

Добавьте слово из запуска внутрь обычного вопроса. Проверьте взаимодействие всех механизмов, а не только одного правила.

Тестовая реплика / момент	Ожидаемый ответ / факт	Дубль / потеря / исправление

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Подтверждено несуществующее событие. сверьте момент запуска.

Два приветствия одновременно. разведите роли механизмов.

Объект обещан без проверки. передайте уточнение агенту.

Срок никто не обеспечивает. назначьте очередь и владельца.

Контекст сбросился на начало. исправьте повторный запуск.

Согласуйте следующий шаг

Честное ожидание участия агента

Это автоматический ответ сообщества. Ваш вопрос сохранили. Агент продолжит разговор в [реальное время]. Если вы пришли за [материал], его можно получить [проверенное действие]. Один вопрос для продолжения: [только необходимое уточнение].

Первое действие после чтения

Заполните три сценария первого ответа и пройдите пять контрольных реплик. Уберите дубли, подмену обещания и лишние вопросы. Затем проверьте фактический приём обращения сотрудником.

Владелец очереди обращений: _____

Что исправлено в повторном входе: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Бот отвечает сразу, а разговор не продолжается?

Диагностическая карта для риелтора помогает проверить первый ответ, обещанную пользу и приём обращения. Найдите, где автоматизация теряет контекст человека.

Проверить начало и продолжение диалога →

14.10.2026 проверены официальные инструкции BotHelp по подключению ВК и ключевым словам. Способ приветствия, триггер и поведение собственного кабинета нужно проверить отдельно.

BotHelp: подключение сообщений ВКонтакте

BotHelp: ключевые слова и повторный триггер

Три готовые заготовки по намерению

Замените квадратные скобки своими данными и проверьте обещанное действие. Не используйте заготовку, если её условия не выполняются.

Сценарий	Первый текст	Продолжение
Материал	Вот [гайд] и отдельный [лист] с местом для заполнения.	На каком этапе вы сейчас?
Объект	Сохранили вопрос по [объекту]. Уточним актуальность и условия.	Если объект не указан, попросить ориентир
Помощь	Что сейчас важнее: подготовить продажу, выбрать квартиру или связать две задачи?	Можно написать вопрос своими словами
Вечер	Вопрос сохранили. Агент ответит в [выполнимое время].	Дать доступную сейчас пользу
Повторная реплика	Продолжаем по [известному вопросу].	Не задавать общую анкету заново

Для материала задача первого сообщения — обеспечить получение обещанного. Уточнение после выдачи помогает применить инструмент. Оно не превращает скачивание в заявку на услугу и не должно создавать неожиданное требование телефона.

Для объекта важно сохранить ориентир и конкретный вопрос. Если ссылка уже приложена, не просите её снова. Автоматическая фраза не подтверждает доступность квартиры, цену или возможность просмотра: эти сведения проверяет ответственный.

Для общей помощи допустим короткий выбор направлений, но человеку нужен свободный выход. Продажа и покупка могут быть связаны. Не заставляйте выбирать одну постоянную роль, если сначала требуется понять последовательность действий.

Нейросети можно дать эти заготовки, настоящий график и описание выдачи. Попросите сократить текст без добавления новых обещаний. Прочитайте результат как пользователь: ясно ли, что доступно сейчас и когда появится содержательный ответ?

Тест повторного слова и вечернего входа

Учебные ситуации проверяют поведение, которое не видно по красивому тексту приветствия. Реальные изменения в кабинете этим материалом не выполняются.

Вход	Ожидаемое поведение	Что проверяем
Чек-лист	Выдать обещанный инструмент	Правильный запуск и файлы
Не понял пункт чек-листа	Сохранить текущий вопрос	Нет случайного сброса
Пришлите файл снова	Дать путь повторного получения	Не заблокирован осознанный повтор
Вопрос после конца работы	Назвать реальное ожидание	Срок и владелец очереди
Утро после вечернего входа	Сотрудник принимает контекст	Автоответ не заменил работу
Знакомый подписчик	Учесть уже сказанное	Нет лишнего общего приветствия

Защита от повторного триггера имеет смысл только вместе с понятным способом снова получить файл. Пользователь может потерять ссылку или вернуться с новой задачей. Не решайте случайный перезапуск полным запретом повторного действия.

Проверяйте все механизмы, которые способны ответить: текст сообщества, бот, ключевые слова и сотрудник. Отключение одного дубля не доказывает, что другой не появится в иной точке входа. Запишите последовательность фактических сообщений.

Время первого содержательного ответа учитывайте отдельно от автоматического подтверждения. Если человеку обещали ответ после возвращения команды, должно быть видно, кто взял вопрос и что сделал. Общая фраза без продолжения оставляет ту же потерю.

Не переносите правила разных настроек друг на друга. Ключевое слово и сравнение значения поля могут обрабатываться по-разному. В журнале теста называйте конкретный механизм и сохраняйте исходную реплику — тогда ошибку можно воспроизвести.