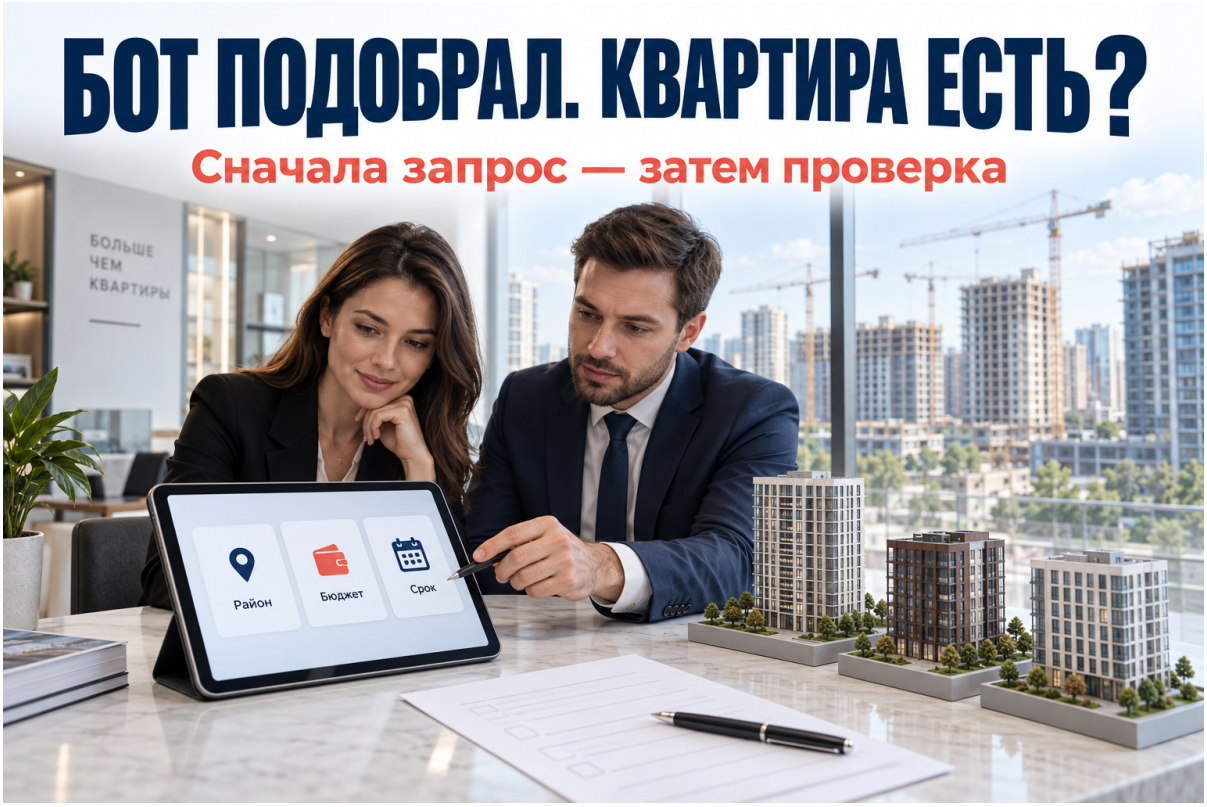
Бриф покупателя в боте: ветки вопросов и передача агенту

Спроектируйте диалог, который собирает задачу покупателя без выдуманных квартир и передаёт агенту ясное резюме с открытыми вопросами.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора для проектирования сценария. Районы, сумма и покупатель вымышлены. Материал не подбирает реальные лоты, не бронирует и не одобряет финансирование.

Что бот собирает, а что нужно проверить

Бот задаёт вопросы, но агент повторяет их заново или вынужден объяснять, почему показанное предложение уже недоступно.

Этап	Результат	Граница
Сбор запроса	Подтверждённые пожелания	Не готовая квартира
Предварительный подбор	Варианты из известного источника	Не гарантия наличия
Проверка агентом	Уточнённые условия на дату	Не бессрочная бронь
Продолжение	Согласованный следующий шаг	Не автоматическое одобрение

До проектирования вопросов

• Реальная область работы и источник предложений.

• Список вопросов, меняющих дальнейшее действие.

• Поля для исходного текста и текущих ответов.

• Правила неизвестного ответа и изменения решения.

• Ответственный за проверку и приём обращения.

• Тестовые сценарии без ненужных персональных данных.

Граница, вопросы и исходный смысл

1. Определите границу бота

Разведите сбор пожеланий, предварительные варианты и подтверждённые предложения. Если нет актуального источника наличия, итогом будет бриф для агента.

Готово: Пользователь понимает, какой результат получит.

Не делайте так: Обещать доступную квартиру по тексту нейросети.

2. Выберите нужные вопросы

Соберите город, районы, цель, тип квартиры, бюджетную рамку, срок и обязательные условия. Различите цену квартиры и общий бюджет. Оставьте естественное «пока не знаю».

Готово: Каждый ответ помогает следующему действию.

Не делайте так: Собирать лишние документы в первом диалоге.

3. Сохраните смысл ответа

Разведите кнопочный выбор и свободное уточнение. Сохраните исходную формулировку. Для множественных предпочтений явно спроектируйте поля и логику, затем проверьте запись.

Готово: Запрос не потерял нюанс при структурировании.

Не делайте так: Молча превратить пожелание в жёсткое условие.

Какие ответы остаются неизвестными

Резюме, передача и исключения

4. Покажите резюме

Разделите подтверждённые пожелания, предпочтения, неизвестное и следующий шаг. Дайте исправить ответ и обозначьте актуальную версию запроса.

Готово: Покупатель узнаёт и подтверждает свой бриф.

Не делайте так: Старый бюджет управляет новой выдачей.

5. Передайте на проверку

Назначьте агента, передайте исходный текст и открытые вопросы. Для каждого варианта сохраняйте источник и время проверки; отсутствие подтверждения покажите честно.

Готово: Есть ответственный и проверяемая задача.

Не делайте так: Уведомление принято за выполненную работу.

6. Пройдите исключения

Проверьте свободный ввод, неизвестное значение, изменение ответа, молчание, отсутствие вариантов, повторный вход и запрос человека. Сверьте поля и итоговое сообщение.

Готово: Каждая ветка заканчивается понятным результатом.

Не делайте так: Проверить только идеальное прохождение.

Кто проверяет предложения

Учебный покупатель: задача ещё не лот

Вымышленный запрос покупателя. 12 млн ₽ — учебная граница цены квартиры, а не рыночное предложение и не подтверждённая возможность оплаты.

Слой	Что записано	Что проверить
Пожелания	2 комнаты, районы А или Б	Допустимые компромиссы
Цена квартиры	До 12 млн ₽	Общая сумма расходов
Срок	Переезд в следующем году	Конкретная рамка
Предпочтения	Отделка и удобная дорога	Что обязательно
Неизвестное	Способ оплаты	Нужно отдельное обсуждение
Следующий шаг	Проверить варианты	Наличие, цена, условия на дату

Бриф уже полезен: агент видит задачу и пробелы. Он ещё не даёт права сказать, что найдены доступные квартиры или одобрено финансирование.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Нейросеть нашла три квартиры	Есть критерии поиска; конкретные варианты ещё проверяем.
Не ответил — не покупатель	Запрос не завершён, причина неизвестна.
Изменим район, чтобы выдать результат	Покажем расхождение и спросим о компромиссе.

Понятный выход из затруднения

Ситуация	Ветка	Итог
Не знает бюджет	Сохранить другое, предложить уточнение	Рамка остаётся неизвестной
Несколько районов	Список пожеланий и приоритет	Не потерять альтернативы
Свободный текст	Сохранить оригинал и проверить смысл	Параметры требуют подтверждения
Нет подходящих вариантов	Объяснить несовместимые условия	Согласовать допустимое изменение
Просит человека	Передать имеющееся резюме	Не требовать всю анкету
Возвращается с новым запросом	Подтвердить актуальные ответы	Не выдать прошлую подборку

Три вопроса к сценарию

1. Какой результат бот действительно может подтвердить?
2. Где пожелание человека стало неизвестным или потерялось?
3. Кто и по какому источнику проверит конкретный вариант?

18 проверок брифа и передачи

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

Запрос без искажения

- [ ] **Результат назван.** Бриф отличается от подтверждённого лота. Красивый текст не доказывает наличие.
- [ ] **Территория уточнена.** Есть город и допустимые районы. Общий запрос нельзя сузить догадкой.
- [ ] **Бюджет определён.** Цена квартиры отделена от общей суммы. Неясная рамка меняет подбор.
- [ ] **Неизвестное разрешено.** Есть осмысленное «пока не знаю». Случайный выбор портит данные.
- [ ] **Приоритеты различены.** Обязательное отдельно от желательного. Компромисс требует обсуждения.
- [ ] **Исходный текст сохранён.** Нюансы не исчезли в кнопках. Структура не должна менять смысл.

Резюме и проверка вариантов

- [ ] **Ответ можно исправить.** Есть подтверждённая текущая версия. Старое значение не равно новому.
- [ ] **Поля проверены.** Тип и сохранение соответствуют задаче. Экран не подтверждает запись.
- [ ] **Источник объекта известен.** Есть идентификатор и дата. Модель не источник наличия.
- [ ] **Условия подтверждены.** Цена и способ оплаты проверены. Одна цифра не описывает предложение.
- [ ] **Пустая подборка объяснена.** Названо несочетаемое условие. Случайные объекты не помогают.
- [ ] **Финансирование не обещано.** Анкета не названа одобрением. Желание не решение банка.

Передача и исключения

- [ ] **Ответственный назначен.** Виден принявший обращение. Отправка уведомления не приём.
- [ ] **Открытые вопросы переданы.** Агент не начинает всё заново. Телефона недостаточно для задачи.
- [ ] **Молчание обработано.** Есть проверенный выход ветки. Незавершение не равно отказу.
- [ ] **Свободный ввод обработан.** Проверен переход после текста. Пользователь не обязан жать кнопку.
- [ ] **Человек доступен.** Запрос оператора не теряется. Анкета не должна блокировать помощь.
- [ ] **Повторный вход проверен.** Новая задача не подменена старой. Прошлая история может влиять на ветку.

Словарь вопросов и текущих ответов

Различайте подтверждённое, желательное и неизвестное. Не сохраняйте лишние личные сведения в тестовом листе.

Сценарий: _____ Версия: _____

Вопрос / исходная реплика	Поле / текущий ответ / статус	Уточнение / ветка / проверка

Что бот подтверждает: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки веток: _____

Лист тестирования исключений

Проверьте поля и передачу агенту, а не только экран сообщения. Повторный вход тестируйте отдельно.

Исключение / входные данные	Ожидаемый итог	Фактический итог / исправление

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Цена появилась из памяти модели. удалите неподтверждённый факт.

Пожелание стало гарантией. верните исходный статус.

Старый ответ управляет новым запросом. подтвердите актуальную версию.

Нет владельца обращения. назначьте приём.

Молчание остановило путь неожиданно. проверьте выход ветки.

Согласуйте следующий шаг

Резюме перед проверкой вариантов

Ваш запрос собран: [подтверждённые пожелания]. Предпочтения: [что желательно]. Пока нужно уточнить: [неизвестное]. Проверьте резюме и исправьте неточность. Конкретные варианты, наличие и условия агент проверит отдельно.

Первое действие после чтения

Соберите один учебный бриф и пройдите все исключения. Перед подключением покупателей убедитесь, что агент получает смысл запроса, а итог не обещает непроверенные объекты.

Ответственный за приём: _____

Какой вопрос уточняем первым: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Бот собирает ответы, но агент начинает разговор заново?

Диагностическая карта для риелтора помогает проверить сбор запроса, выдачу и передачу обращения. Найдите, где теряются смысл задачи и следующий шаг.

Проверить путь от брифа к разговору →

14.10.2026 проверена официальная справка BotHelp о блоке «Вопрос»: сохранение ответа, ручной ввод и отсутствие ответа требуют явной настройки. Наличие объектов и их условия проверяются отдельно по актуальным данным.

BotHelp: блок «Вопрос» и варианты переходов

BotHelp: сохранённые ответы в карточке подписчика

Ветки вопросов: минимальный сценарий

Проект диалога. Способ записи нескольких предпочтений и переходы необходимо проверить в выбранном конструкторе.

Вопрос	Ответ или неизвестное	Что делаем дальше
Где ищете?	Город, районы или нужна помощь	Уточняем допустимую территорию
Для какой задачи?	Для себя или другая цель	Сохраняем цель без догадок
Какая квартира?	Тип и обязательные условия	Отделяем предпочтения
Какая рамка цены?	Сумма за квартиру / не знаю	Уточняем общий бюджет отдельно
Когда нужен переезд?	Период / ещё выбираю	Не обещаем срок проекта
Нужен агент сейчас?	Да / продолжить бриф	Передаём имеющееся резюме

Покупатель может нажать кнопку, написать свой ответ или не ответить. Эти случаи требуют отдельных проверок. Успешное прохождение по кнопкам не подтверждает, что свободная реплика сохранится и диалог продолжится правильно.

BotHelp сохраняет ответ блока «Вопрос» в выбранное поле; множественный выбор в одном таком вопросе не следует считать готовой возможностью. Если требуется несколько районов, явно спроектируйте список или последовательность уточнений и проверьте итоговые данные.

Для молчания заранее определите смысл результата: незавершённый бриф, возможность вернуться или переход к помощи. Не объявляйте человека нецелевым только из-за остановки. Техническую ветку проверяйте в своём сценарии.

При противоречии спросите, какое условие важнее. Например, срок и район могут не сочетаться с доступными предложениями. Не меняйте ответы автоматически ради непустой подборки: компромисс должен быть согласован человеком.

Карточка передачи и шесть тестов

Учебный бриф передаётся агенту с неизвестными параметрами. Это отдельная задача проверки, а не готовая сделка.

Тест	Ожидаемый результат	Что проверить
Полный ответ	Все пожелания в резюме	Поля и исходные реплики
«Пока не знаю»	Неизвестное явно сохранено	Нет случайной подстановки
Новый бюджет	Актуальная версия подтверждена	Старое не управляет выдачей
Свободный текст	Смысл не потерян	Переход и уточнение
Нет лотов	Честное объяснение	Никаких выдуманных объектов
Просьба агента	Передан текущий бриф	Ответственный принял задачу

Шаблон карточки: источник и дата; исходная реплика; подтверждённые пожелания; предпочтения; неизвестное; проверяемые варианты с источником и временем; ответственный; согласованный следующий шаг. Телефон без контекста не заменяет бриф.

Для учебного покупателя сохраните две комнаты, районы А или Б и цену квартиры до 12 млн ₽. Отделку и дорогу отметьте как предпочтения до уточнения. Способ оплаты и общие дополнительные расходы остаются открытыми вопросами.

Отправленное уведомление ещё не означает, что обращение принято. В выбранной системе предусмотрите проверяемый статус и ответственного. Если передача не удалась, пользователь должен получить понятный способ продолжить, а команда — заметить сбой.

Нейросети можно поручить разложить обезличенный текст на четыре слоя брифа. Запретите добавлять наличие, цены, условия оплаты и одобрение. Человек проверяет смысл резюме и все сведения о реальных предложениях.