Каждый вопрос работает: матрица сокращения анкеты

Сократите анкету по назначению ответов: сохраните нужное для результата, перенесите подробности и удалите вопросы без применения.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский рабочий инструмент Нейросистемы риелтора. Числа и ситуации учебные. Универсальная лучшая длина, скорость заполнения и рост конверсии не заявляются.

Нужное сейчас, условное, позднее и лишнее

Квиз кажется длинным, но команда не может объяснить, что можно убрать без потери контекста обращения.

Решение	Учебное число	Что происходит
Оставить сейчас	6	Общий маршрут
По ситуации	2	Добавляются в нужной ветке
Перенести	3	Назначен последующий сбор
Удалить	1	Повтор без отдельной пользы

Что собрать для аудита анкеты

- Обещанный результат квиза и следующий рабочий шаг.
- Полный список вопросов с вариантами и обязательностью.
- Кто получает ответы и как использует их.
- Условия показа и правила итогового результата.
- Наблюдения о трудности ответа без лишних личных данных.
- Версия анкеты до изменения и журнал последующих проверок.

Цель, назначение и усилие ответа

1. Назовите результат анкеты

Определите, что получает человек и какой шаг готовит агент. Запишите минимальные сведения для этого действия.

Готово: Понятно, для чего собираются ответы.

Не делайте так: Анкета собирает всё на всякий случай.

2. Опишите назначение каждого вопроса

В паспорте укажите текст, обязательность, аудиторию, получателя данных и решение, которое зависит от ответа.

Готово: Для поля есть конкретное использование.

Не делайте так: Поле признают нужным только потому, что оно уже существует.

3. Оцените усилие отвечающего

Отметьте, нужно ли вспомнить факт, найти документ, посчитать или согласовать ответ. Проверьте понятность формулировки.

Готово: Трудность не сводится к количеству полей.

Не делайте так: Короткий вопрос автоматически считается лёгким.

Какие вопросы пока не имеют применения

Сокращение и сохранение контекста

4. Выберите одно из четырёх решений

Оставьте нужное сейчас; выделите условное; перенесите сведения для будущей работы; удалите дубли и неиспользуемое.

Готово: У каждого вопроса есть судьба и причина.

Не делайте так: Все трудные вопросы удаляются без проверки смысла.

5. Назначьте сбор перенесённых сведений

Укажите момент, ответственного и место записи для информации, которую ещё потребуется получить. Сохраните версию до изменения.

Готово: Нужное позднее не потеряно.

Не делайте так: Перенос означает, что никто больше не спрашивает.

6. Проверьте маршрут и качество записи

Испытайте ветки, пропуски, обязательность и смену ответа. Сверьте завершение и пригодность итоговых сведений для действия.

Готово: Форма и дальнейшая работа согласованы.

Не делайте так: Оценка ограничивается числом отправок.

Что необходимо проверить после изменения

Учебное распределение 12 вопросов

Вымышленная анкета содержит 12 вопросов. Разделение ниже показывает способ рассуждения, а не рекомендацию любой команде оставить ровно 6 или 8 вопросов.

Категория	Заполненное решение	Проверка смысла
6 общих	Оставлены для подготовки разговора	Без них неясна задача
2 условных	Показаны только при нужной ситуации	Есть правило входа
3 поздних	Перенесены на разбор объекта	Назначен агент и момент
1 повтор	Удалён после сравнения смысла	Отдельное решение не теряется
Итого 12	Новый путь 6 или 8 вопросов	6+2+3+1=12

Сокращён первый контакт, а не вся будущая работа. Три поздних вопроса сохраняют владельца; условные остаются доступны там, где нужны.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Оставим пять вопросов, так принято	Определим минимум сведений для конкретного результата.
Это потом пригодится	Ответ использует агент при таком решении и в такой момент.
Удалим трудное поле	Проверим назначение, понятность и возможность переноса.

Как выбрать судьбу вопроса

Признак вопроса	Решение	Что сохранить
Без ответа неверный шаг	Оставить сейчас	Понятное назначение
Нужен части посетителей	Показывать по условию	Правило входа
Нужен в последующей работе	Перенести позднее	Момент и ответственного
Повторяет уже известное	Объединить или удалить	Различия смысла
Никто не использует	Выяснить причину и убрать лишнее	Проверку доставки данных
Сложен, но необходим	Уточнить формулировку или обещание	Границы возможного результата

Три вопроса о необходимости поля

1. Какое решение изменит этот ответ?
2. Почему сведения нужны именно сейчас?
3. Что потеряет человек или агент, если вопрос убрать?

18 проверок полезной длины

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

Необходимость и усилие

- [ ] **Результат определён.** Назван следующий шаг. Собрать данные не цель.
- [ ] **Получатель известен.** Понятно кто использует ответ. Не абстрактный отдел.
- [ ] **Решение названо.** Ответ меняет действие. Пригодится не объяснение.
- [ ] **Трудность описана.** Учтены поиск и расчёт. Число полей не равно усилию.
- [ ] **Формулировка понятна.** Есть единицы и варианты. Не угадываем смысл.
- [ ] **Неизвестное допустимо осмысленно.** Есть подходящее уточнение. Не знаю не равно нет.

Сокращение без потери смысла

- [ ] **Нужное сохранено.** Есть минимальные сведения. Не обнуляем контекст.
- [ ] **Условное выделено.** Видят подходящие участники. Не спрашиваем у всех.
- [ ] **Перенос назначен.** Есть момент и ответственный. Не откладываем навсегда.
- [ ] **Дубли проверены.** Смыслы действительно одинаковы. Срок поиска и переезда различны.
- [ ] **Обязательность обоснована.** Пропуск не блокируется тайно. Дополнительное не всегда обязательно.
- [ ] **Версия сохранена.** Известно что изменено. Не теряем возможность сравнить.

Проверка результата

- [ ] **Все вопросы учтены.** Сумма категорий совпадает. Не потерян вопрос между списками.
- [ ] **Маршруты проверены.** Учтены условные поля. Одной ветки мало.
- [ ] **Скрытое не мешает.** Нет старой обязательности. Видимость не вся логика.
- [ ] **Итоговые данные сверены.** Нет ненужных старых значений. Экран не равен записи.
- [ ] **Длительность не придумана.** Есть подходящее наблюдение. Авторский проход не норматив.
- [ ] **Качество учтено.** Агент понимает задачу. Отправка не всегда целевой клиент.

Паспорт вопросов и матрица решений

Указывайте конкретное использование. Если поле не читают, проверьте, нужно ли оно и доходит ли ответ до получателя.

Анкета: _____ Результат: _____

Вопрос / усилие ответа	Получатель / решение	Судьба / обязательность

Что сохраняем для следующего шага: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки новой версии: _____

Карта переноса сведений

Перенос не равен удалению. Назначьте момент и ответственного; ожидаемое действие не отмечайте как выполненное.

Перенесённое сведение	Когда / кто / где получит	Проверка и факт

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Длину назначили заранее.. Вернитесь к задаче и нужным сведениям..

Все поля обязательны по привычке.. Проверьте необходимость блокировки завершения..

Поздние вопросы остались без владельца.. Назначьте сбор в процессе работы..

После сокращения агент всё спрашивает заново.. Сверьте перенос и качество итоговой записи..

Время заполнения взято из головы.. Уберите обещание или подтвердите наблюдениями..

Согласуйте следующий шаг

Карточка решения по вопросу

Вопрос [текст]. Показываем [кому]. Ответ использует [кто] для [решение]. Усилие [что нужно сделать]. Решение [сейчас/условно/позже/убрать]. Если позже: [момент, владелец, запись]. Проверка [факт и дата].

Первое действие после чтения

Возьмите один вопрос без понятного применения. Заполните паспорт, проверьте получателя и назначьте судьбу. Затем испытайте итоговую запись, а не только новый экран.

Ответственный за изменения: _____

Непроверенные последствия: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Анкета длинная, а контекста для работы всё равно не хватает?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать вопросы, результат и дальнейшую обработку обращения.

Разобрать путь обращения →

Руководство GOV.UK о структуре форм и назначении каждого вопроса проверено 14.10.2026. Принцип используется как ориентир, а не обязательный норматив для риелтора.

GOV.UK Service Manual: назначение вопросов и структура формы

Паспорт вопроса: полезность и стоимость ответа

Учебное заполнение помогает отделить нужные сведения от привычки спрашивать всё. Не переносите категории без проверки своей задачи.

Поле паспорта	Учебное заполнение	Для чего нужно
Задача	Подготовить первый разговор	Определяет текущую пользу
Получатель	Агент, ведущий обращение	Назначает пользователя ответа
Сведение	Зависимость покупки от продажи	Может изменить порядок работы
Усилие	Выбрать известное обстоятельство	Не требует поиска документов
Решение	Оставить в подходящей ветке	Не спрашивать нерелевантную группу

Начните с назначения, а не длины текста. Вопрос может быть коротким, но требовать точных документов, расчёта или семейного согласования. Укажите это усилие отдельно. Если цель первого контакта не требует такой точности, подумайте о подходящем уточнении или более позднем моменте.

Затем найдите реального получателя. Иногда поле кажется бесполезным, потому что ответ не попадает в рабочую карточку. Удаление здесь скроет проблему передачи данных. В другом случае сведения исправно доставляются, но действительно не используются. Эти причины требуют разных решений.

Сравнивайте смысл до объединения. Срок начала поиска и дата необходимого переезда могут влиять на разные решения. Бюджет и зависимость от продажи другого жилья также не заменяют друг друга. Не выводите отсутствующее обстоятельство автоматически из соседнего ответа ради уменьшения счётчика.

Проверьте обязательность отдельно от полезности. Дополнительная деталь может помочь, но не быть необходимой для первого результата. Если ответ обязателен по смыслу, объясните зачем. Когда сведений нет, назовите ограничение результата и способ уточнения; не подставляйте удобную догадку.

После сокращения: где получить перенесённое

Три поздних вопроса в учебной анкете не пропадают из процесса. Для каждого сохраняется ответственный, момент и место записи.

Сведение	Учебный момент сбора	Проверка
История ремонта	Разбор конкретного объекта	Агент уточнил необходимое
Подробности документов	Перед соответствующей проверкой	Назначен подходящий специалист
Дополнительные параметры	После согласования задачи	Ответ записан в рабочем месте
Изменившееся условие	При новом обстоятельстве	Старая версия не считается текущей

Сохраните карту изменений: прежний вопрос, принятое решение, причина, новый момент и владелец. Она помогает восстановить сведения при подготовке разговора и понять, почему вопрос убрали с первого экрана. Версию до изменения храните отдельно от текущей, чтобы не перепутать правила.

В учебном разборе двенадцать вопросов распределены как шесть общих, два условных, три поздних и один удалённый повтор. Основной путь содержит шесть, дополнительный — восемь. Это проверка арифметики разбиения, а не доказательство оптимальности. Если условие не выполняется, лишние два вопроса не должны блокировать завершение.

Проверьте не только видимость, но и обязательность, сохранённые значения и итоговый материал. Скрытый вопрос иногда продолжает участвовать в прежнем правиле. Измените ключевой ответ, вернитесь назад и пройдите другой маршрут. В рабочей записи должен остаться актуальный смысл задачи.

Сравнивайте завершение с пригодностью результата. Агенту должно хватать контекста для предметного следующего шага, а человеку — понятного продолжения. Если отправок больше, но весь разговор начинается с восстановления удалённого блока, исследуйте причину. Не объявляйте рост целевых клиентов по одной цифре отправок.