FAQ без воды: 18 проверок ответа

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

Смысл вопроса

- [ ] **Источник понятен.** Вопрос пришёл из разговора или наблюдения. Не сочиняйте спрос.
- [ ] **Этап указан.** Известно, когда возникает сомнение. До договора и после него вопросы различаются.
- [ ] **Контекст сохранён.** Понятно, что человек хотел решить. Не вырывайте фразу из ситуации.
- [ ] **Личные данные убраны.** В примере нет данных клиента. Используйте обезличенную ситуацию.
- [ ] **Повторы объединены.** Один ответ покрывает один смысл. Перестановка слов не создаёт новую тему.
- [ ] **Место выбрано.** Ответ находится рядом с нужной услугой. Общий сборник трудно найти.

Качество ответа

- [ ] **Начало прямое.** Первая фраза отвечает на вопрос. Не начинайте с самопохвалы.
- [ ] **Порядок объяснён.** Понятно, кто и что делает. Не оставляйте одни обещания.
- [ ] **Ограничение видно.** Указаны важные условия. Не прячьте их в файле.
- [ ] **Обещание подтверждено.** Ответственный согласовал содержание. Автор не назначает услуги за команду.
- [ ] **Актуальность проверена.** Для изменчивого есть дата и источник. Не переносите старые условия.
- [ ] **Продолжение уместно.** Файл помогает выполнить действие. Контакт не заменяет ответ.

Приёмка страницы

- [ ] **Мобильный вопрос читается.** Название не обрезано. Проверьте длинную строку.
- [ ] **Ответ раскрывается.** Управление понятно и доступно. Не полагайтесь на маленькую иконку.
- [ ] **Последняя строка видна.** Кнопка не закрывает текст. Проверьте закреплённые элементы.
- [ ] **Ссылка ведёт правильно.** Открывается обещанный инструмент. Не подменяйте его общим каталогом.
- [ ] **Особый сниппет не обещан.** Нет устаревшей гарантии FAQ rich results. Проверяйте актуальную справку.
- [ ] **Пересмотр назначен.** Есть владелец и повод для обновления. Опубликованный ответ тоже устаревает.

Запишите факты и следующий шаг

Записывайте точный смысл вопроса без личных данных. Объединяйте формулировки, если они относятся к одной потребности.

Страница: _____ Проверил: _____

Вопрос / источник / этап	Сомнение / основной ответ	Где разместить / кто подтвердит

Ответ начинается с рекламы. перепишите первую фразу по существу.

Условия доступны только за контакт. верните базовую информацию на страницу.

Команда не подтверждает обещание. исправьте текст или организуйте процесс.

Вопросы различаются только словами. объедините один смысл.

Особый FAQ-сниппет обещан. уберите устаревшее ожидание.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Ответы есть, а обращения не продолжаются?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить связь предложения, вопросов клиента, полезного материала и обработки обращения.

Проверить путь к обращению →

Соберите вопросы, подтвердите обещания и проверьте удобство раздела на телефоне. Подготовлено 2026-10-14.