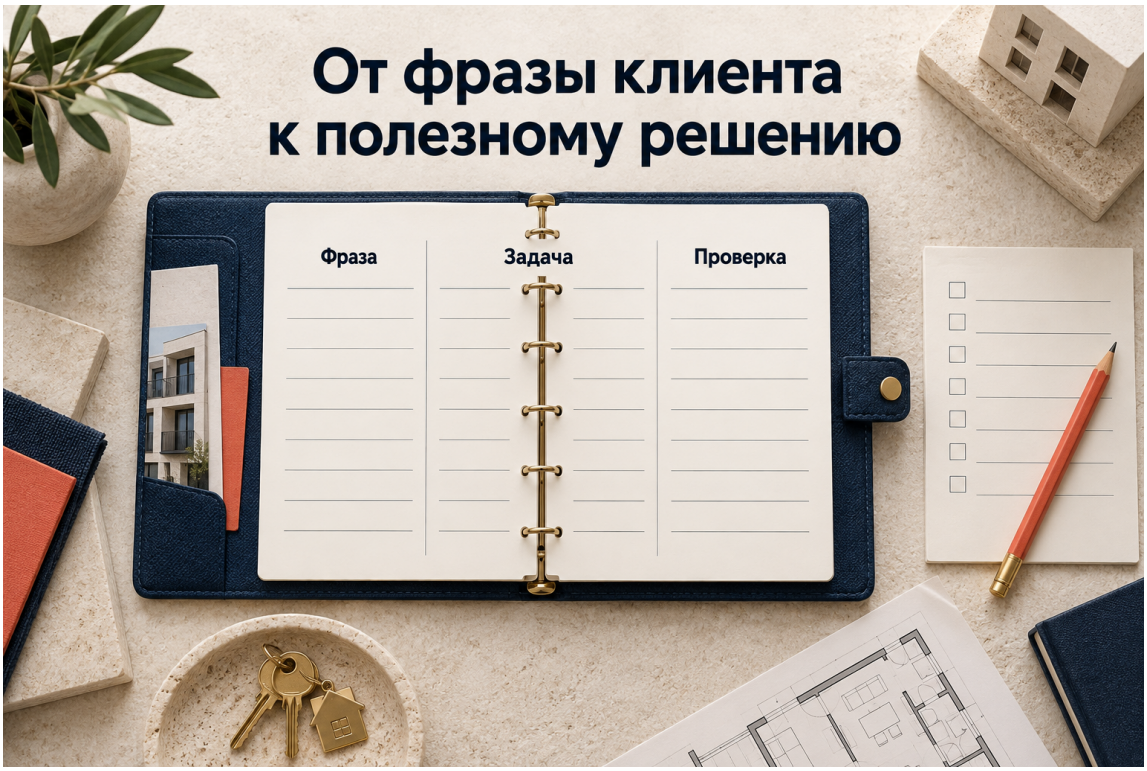
РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ РИЕЛТОРА

Матрица задач клиентов и таблица доказательств

Вы свяжете задачи клиентов с реальными фразами и выберете одну тему для проверки, сохранив неизвестное и ограничения выборки.



6
практических шагов

12
пунктов проверки

1
рабочий лист

Подготовьте перед началом

- Обезличенные фрагменты с кодами
- Один вопрос исследования
- Период и правило отбора разговоров

ШАГИ 1–3

Соберите исходные данные

1 Назовите решение

Определите, что хотите улучшить: статью, материал или этап консультации. Выберите один вопрос.

Готово: Анализ ведёт к конкретной работе.

Ошибка: Задание описать всех клиентов не имеет проверяемого итога.

2 Подготовьте фрагменты

Сохраните коды, момент, фразу и нужный контекст. Удалите лишние данные. Назовите ограничения отбора.

Готово: Понятно, какие разговоры представлены.

Ошибка: Только успешные сделки выданы за весь рынок.

3 Разметьте основания

Отделите цитату от возможной задачи и препятствия. Неясное оставьте открытым вопросом.

Готово: У каждого вывода есть строка для сверки.

Ошибка: Мотив придумали по стилю речи.

ШАГИ 4–6

Проверьте и примите решение

4 Соберите группы

Объедините задачи по ясному правилу. Проверьте исключения, повторы и пересечения.

Готово: Частота относится к диалогам, а не словам.

Ошибка: Одного разговорчивого клиента посчитали несколько раз.

5 Сверьте выводы

Откройте исходные фрагменты из каждой группы и спорные случаи. Исправьте добавленные моделью мотивы.

Готово: Обобщение не выходит за пределы данных.

Ошибка: Правдоподобная интерпретация названа фактом.

6 Проверьте тему

Выберите небольшой инструмент, дайте его человеку со знакомой задачей и наблюдайте применение.

Готово: Есть признак пользы или основание переделать решение.

Ошибка: Большая серия создана до проверки первой темы.

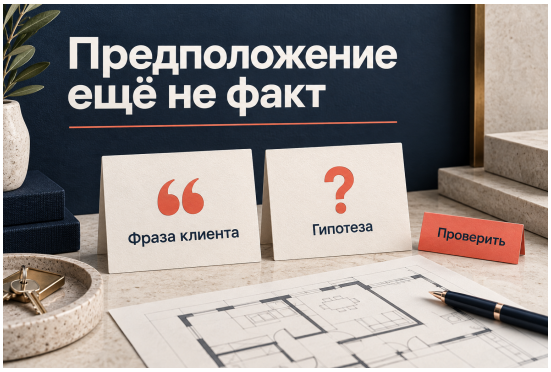
ЗАПОЛНЕННЫЙ ПРИМЕР

Посмотрите, как работает проверка

Учебный пример. Ситуация и значения созданы для объяснения способа работы, это не статистика клиентов и не обещание результата.

Учебная фраза	Предположение о задаче	Проверка
После показов всё смешалось	Сохранить различия	Дать лист сравнения
Что входит в работу?	Понять состав услуги	Показать работы и результаты
Не знаю, когда вернусь	Нужна пауза	Уточнить условие возвращения

Фразы в примере придуманы для обучения. Для своей работы замените их реальными обезличенными фрагментами. Задача остаётся предположением, пока контекст её не подтверждает.



Перенесите способ проверки на свою задачу

Числа и ситуации здесь учебные. Пустой лист для своего случая находится на странице 6.

Если обнаружили	Следующее действие
У группы нет исходных фраз	Вернуть вывод в гипотезы и найти основания.
Повторы одной реплики увеличили частоту	Пересчитать по диалогам.
Модель приписала скрытый мотив	Удалить вывод и задать уточняющий вопрос.

ПРОВЕРКА ПЕРЕД ДЕЙСТВИЕМ

Отметьте только подтверждённое

- [ ] Выбран один вопрос исследования.
- [ ] Период и способ отбора записаны.
- [ ] Ограничения выборки видны.
- [ ] Лишние личные данные удалены.
- [ ] У фрагментов есть устойчивые коды.
- [ ] Цитата отделена от предположения о задаче.
- [ ] Неясные мотивы не придуманы.
- [ ] Группы основаны на выраженных задачах.
- [ ] Повторы внутри диалога не увеличивают частоту.
- [ ] Пересечения групп учтены.
- [ ] Выводы сверены с исходными фразами.
- [ ] Для одной темы назначена проверка полезности.

Один пункт не подтверждён?

Запишите недостающий факт в рабочий лист. Укажите, кто его проверит и когда. Галочка означает выполненную проверку, а не намерение вернуться к ней.

Те же 12 пунктов и пустой рабочий лист есть в отдельном чек-листе для печати.

РАБОЧИЙ ЛИСТ / ЗАПОЛНИТЕ ДЛЯ СЕБЯ

Теперь разберите свою задачу

Сначала запишите факт или ожидаемый результат. Пустое поле означает, что ответ ещё предстоит получить.

Код / фраза	Задача / препятствие	Основание / проверка
Вопрос исследования		
Период и ограничения		
Первый фрагмент		
Второй фрагмент		
Группа и исключение		
Инструмент и проверка пользы		

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Проверьте одну тему на реальной задаче. Если после выяснения запроса следующий шаг теряется, пройдите диагностическую карту риелтора.

Сверяйте доступные функции и названия полей в своей версии сервиса перед настройкой. Примеры учебные; исходные данные замените своими.

GOV.UK: исследование потребностей пользователей