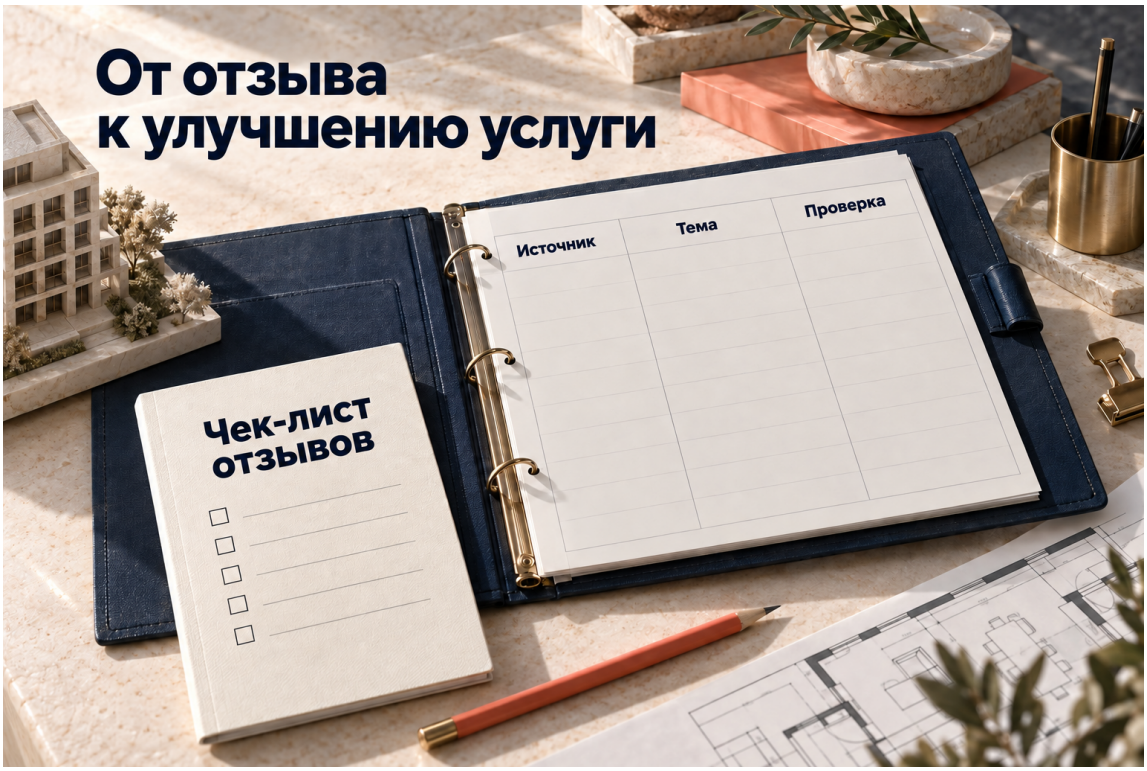
РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ РИЕЛТОРА

Классификатор отзывов и план проверки услуги

Вы свяжете отзыв с конкретным этапом услуги, выберете одну правку и проверите её на следующих подходящих случаях.



6
практических шагов

12
пунктов проверки

1
рабочий лист

Подготовьте перед началом

- Обезличенные отзывы с кодами
- Период и границы выборки
- Рабочие записи для сверки обстоятельств

ШАГИ 1–3

Соберите исходные данные

1 Задайте границы

Запишите период, площадку и команду. Назовите, какие отзывы доступны и какие не включены.

Готово: Состав выборки понятен.

Ошибка: Частичная выборка выдана за мнение всех клиентов.

2 Подготовьте тексты

Сохраните коды и источники для внутренней сверки. Удалите ненужные личные сведения.

Готово: Каждый текст можно проверить по исходнику.

Ошибка: Детали сделки переданы без необходимости.

3 Разметьте темы

Свяжите короткую фразу с этапом услуги и вопросом проверки. Сохраните смешанную оценку.

Готово: У каждой темы есть основание.

Ошибка: Модель придумала мотив автора.

ШАГИ 4–6

Проверьте и примите решение

4 Сверьте группы

Посчитайте упоминания по отзывам. Проверьте повторные тексты, пересечения и спорные случаи.

Готово: Частота имеет ясный знаменатель.

Ошибка: Один текст с повторениями посчитан несколько раз.

5 Назначьте правку

Выберите действие сотрудника, ответственного и наблюдаемый признак выполнения.

Готово: Правка относится к работе услуги.

Ошибка: Изменён только публичный ответ.

6 Проверьте применение

Откройте следующие подходящие случаи. Запишите выполнение и оставшиеся сбои.

Готово: Есть доказательство изменения процесса.

Ошибка: Одна удача объявлена устойчивым улучшением.

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	Проверить	Изменить
Не сообщили о переносе	Время уведомления	Подтверждение нового времени
Неясно, что входит в оплату	Показанный состав работ	Сверка работ до старта
Ответили на вопросы после показа	Лист открытых вопросов	Сохранить полезную практику

Это придуманные учебные фразы. Проверьте реальные обстоятельства по своим записям; жалоба указывает направление проверки, но не доказывает причину сбоя.



Перенесите способ проверки на свою задачу

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

Если обнаружили	Следующее действие
Нет фразы-основания	Вернуть вывод к исходнику.
Оценке без текста придумали причину	Убрать объяснение и отметить отсутствие текста.
Ответ улучшили, процесс прежний	Назначить конкретную правку услуги.

ПРОВЕРКА ПЕРЕД ДЕЙСТВИЕМ

Отметьте только подтверждённое

- [ ] Задан период и состав выборки.
- [ ] Площадка и дата сохранения записаны.
- [ ] У каждого текста есть код источника.
- [ ] Лишние личные сведения удалены.
- [ ] Оценки без текста отделены от отзывов.
- [ ] Тема связана с точной фразой.
- [ ] Опыт автора отделён от проверенных фактов.
- [ ] Смешанные оценки сохранены.
- [ ] Повторы и возможные дубли учтены.
- [ ] Для правки назначен ответственный.
- [ ] У проверки есть наблюдаемый результат.
- [ ] Публичный ответ проверен человеком.

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.

Источник / фраза	Тема / проверка	Правка / результат
Период и границы		
Первый отзыв		
Второй отзыв		
Повторы и исключения		
Ответственный и срок		
Проверка следующих случаев		

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Проверьте одну правку в работе. Если обращения теряются между этапами, пройдите диагностическую карту риелтора.

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

Яндекс Бизнес: управление отзывами