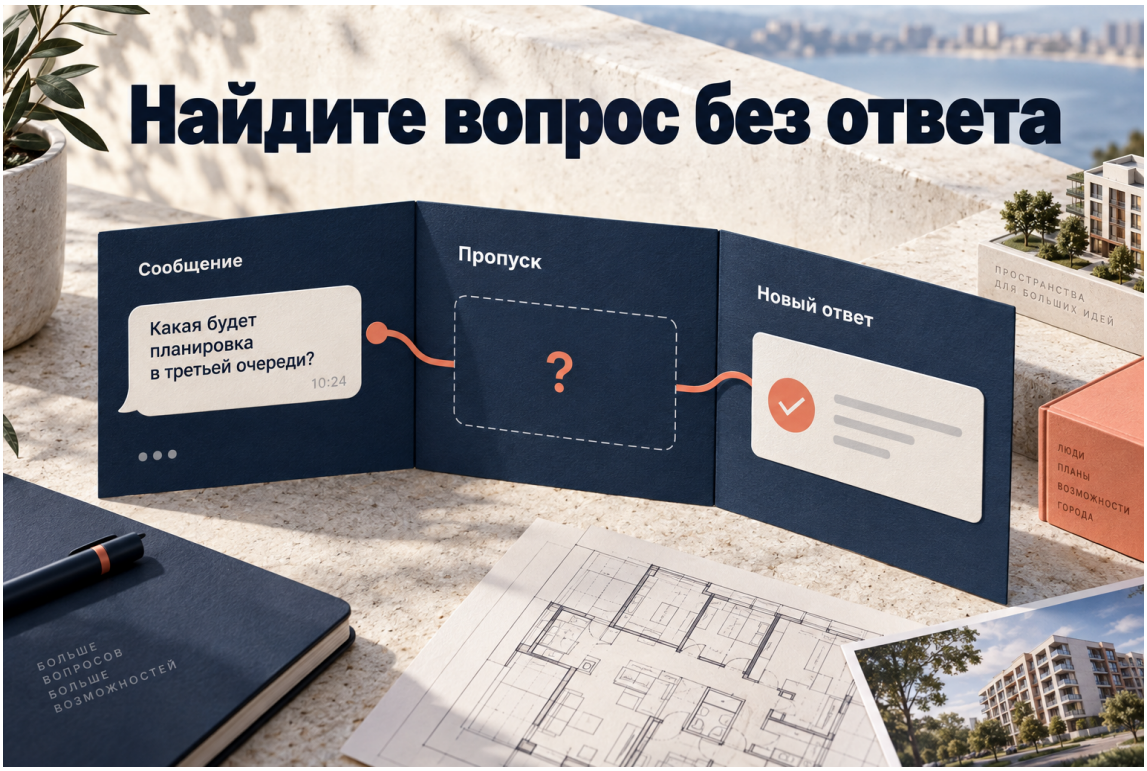
РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ РИЕЛТОРА

Таблица эпизодов переписки и проверка нового ответа

Вы свяжете вопросы и ответы по номерам сообщений, найдёте подтверждённый пропуск и подготовите одну точную реплику без домыслов.



6
практических шагов

12
пунктов проверки

1
рабочий лист

Подготовьте перед началом

- Один обезличенный эпизод переписки
- Содержимое относящихся к вопросу вложений
- Подтверждённые факты для нового ответа

ШАГИ 1–3

Соберите исходные данные

1 Выберите границы эпизода

Начните до вопроса клиента и закончите после последней связанной реплики. Отдельно отметьте общение по звонку или в другом канале.

Готово: Понятно, какую часть разговора видит проверяющий.

Ошибка: Короткое да анализируется без сообщения, на которое ответили.

2 Подготовьте безопасную копию

Сохраните номера, порядок, даты и роли. Удалите лишние персональные сведения, сохранив смысл условий объекта и вопроса.

Готово: Каждую цитату можно найти без раскрытия контактов.

Ошибка: Вместе с именем убраны важные слова вопроса.

3 Проверьте вложения

У каждого файла и голосового укажите: просмотрено, передан подтверждённый текст или не рассмотрено. Сохраните ссылку на номер сообщения.

Готово: Отсутствие текста файла не превращается в отсутствие ответа.

Ошибка: Отправленная презентация объявлена прочитанной клиентом.

ШАГИ 4–6

Проверьте и примите решение

4 Соедините вопрос и ответ

Для каждого вопроса найдите относящиеся к нему сообщения. Если ответ относится к другой теме, не закрывайте исходный вопрос.

Готово: У пары есть два номера и основание связи.

Ошибка: Соседние реплики объединены только по времени отправки.

5 Подготовьте одну правку

Проверьте факты и актуальность открытого вопроса. Сначала ответьте по теме; неизвестное вынесите на уточнение без выдуманного срока.

Готово: Новая версия исправляет конкретный пропуск.

Ошибка: Вместо ответа добавлен ещё один рекламный материал.

6 Проверьте перед отправкой

Перечитайте исходный вопрос и новую реплику вместе. Отдельно решите, уместен ли контакт сейчас; сохраните итог проверки.

Готово: Черновик не отправляется без решения риелтора.

Ошибка: Давняя пауза стала поводом для автоматической серии напоминаний.

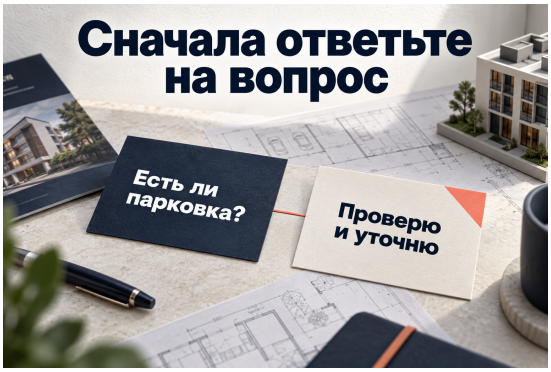
ЗАПОЛНЕННЫЙ ПРИМЕР

Посмотрите, как работает проверка

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

Номер / содержимое	Статус эпизода	Что делать
01 · Есть ли парковка?	Открытый вопрос	Проверить условие объекта
02 · Презентация в PDF	Содержание не передано	Прочитать раздел о парковке
03 · Приезжайте завтра	Только предложение	Сначала дать точный ответ

Пока презентация не просмотрена, точный вывод: в доступном тексте ответ не найден. После проверки файла можно подготовить короткое пояснение, не объявляя клиента потерянным.



Перенесите способ проверки на свою задачу

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

Если обнаружили	Следующее действие
Вложение недоступно	Пометить пробел; не делать полный вывод по эпизоду.
Модель объясняет молчание характером	Убрать предположение; вернуться к цитатам и действиям.
Ответ требует неизвестного факта	Запросить факт у источника, затем редактировать реплику.

ПРОВЕРКА ПЕРЕД ДЕЙСТВИЕМ

Отметьте только подтверждённое

- [ ] Выбран один диалог с понятной задачей.
- [ ] Имена и лишние контакты удалены.
- [ ] У сообщений сохранены порядок и номера.
- [ ] Смысл коротких ответов связан с контекстом.
- [ ] Для каждого вложения указан статус просмотра.
- [ ] Вопросы связаны с ответами по номерам.
- [ ] У каждого вывода есть точная цитата.
- [ ] Недостающие данные отмечены явно.
- [ ] Пауза не записана как отказ без подтверждения.
- [ ] Выбран один актуальный открытый вопрос.
- [ ] Новая реплика не добавляет выдуманных фактов.
- [ ] Риелтор проверил ответ до отправки.

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.

Вопрос / номер	Ответ / вложение	Статус / новая реплика
Задача клиента		
Первый вопрос		
Уточняющий вопрос		
Проверка вложения		
Предложенный шаг		
Решение риелтора об ответе		

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Выпишите один вопрос и относящийся к нему ответ. Если пропуск возникает систематически, пройдите диагностическую карту своей работы риелтором.

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

Anthropic: проверяемые ответы по источникам