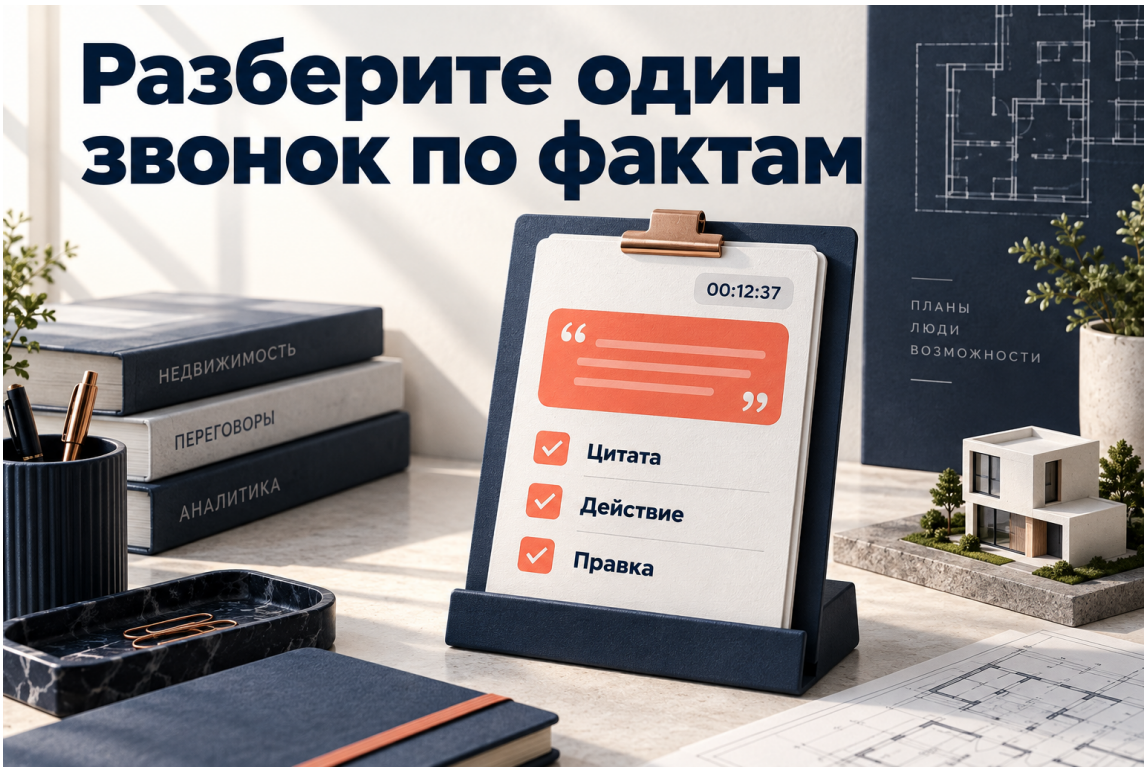
РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ РИЕЛТОРА

Карта оценки звонка с цитатами и следующим шагом

Вы найдёте один разрыв между вопросом, ответом и следующим шагом, подтвердите его цитатой и подготовите проверяемую правку.



6
практических шагов

12
пунктов проверки

1
рабочий лист

Подготовьте перед началом

- Один звонок с понятной задачей
- Проверенная обезличенная расшифровка с временем
- Лист для старой и новой реплики

ШАГИ 1–3

Соберите исходные данные

1 Определите задачу разговора

Запишите, зачем состоялся звонок: ответ об объекте, уточнение запроса или согласование показа. Назовите признак выполнения.

Готово: Один разговор оценивается по своей цели.

Ошибка: Любой разговор без записи на показ объявлен провалом.

2 Найдите вопрос и условие клиента

Выпишите точные слова с временем. Сохраните предшествующую реплику, если без неё вопрос непонятен.

Готово: Потребность подтверждена текстом клиента.

Ошибка: Модель придумала мотив вместо цитаты.

3 Сопоставьте ответ и следующий шаг

Укажите ответ агента и приглашение. Проверьте, закрыт ли вопрос до перехода к следующему действию.

Готово: Видно, где именно тема разговора изменилась.

Ошибка: Красивое описание объекта принято за ответ на иной вопрос.

ШАГИ 4–6

Проверьте и примите решение

4 Проверьте согласие отдельно

Найдите реплику клиента после предложения. Если её нет или запись оборвана, отметьте предложено либо нет данных.

Готово: Статус встречи соответствует источнику.

Ошибка: Приглашение агента стало подтверждённой договорённостью.

5 Подготовьте одну новую реплику

Исправьте только наблюдаемый пропуск. Для неизвестного факта назовите проверку вместо выдуманного ответа.

Готово: Другая версия сохраняет задачу и факты разговора.

Ошибка: В новый ответ добавлены неподтверждённые преимущества.

6 Проверьте действие на похожих звонках

Сохраняйте задачу, использованную реплику и исход. Сначала отметьте, закрыли ли вопрос, затем наблюдайте продолжение.

Готово: Результат отделён от причины, которую ещё надо проверить.

Ошибка: Один удачный показ объявлен доказательством роста конверсии.

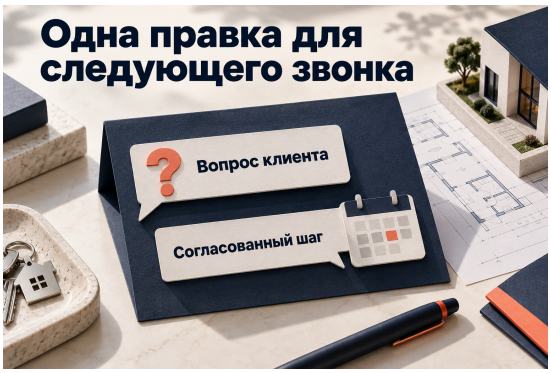
ЗАПОЛНЕННЫЙ ПРИМЕР

Посмотрите, как работает проверка

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

Цитата / время	Что видно	Что изменить
02:10 · парковка закрытая?	Условие клиента названо	Ответить по этому условию
02:16 · цена сейчас хорошая	Смена темы без ответа	Проверю доступ на парковку
02:30 · приезжайте завтра	Есть только предложение	Уточнить готовность после ответа

По эпизоду видно отсутствие ответа о парковке. Не видно, почему клиент не продолжил разговор. Исправляем наблюдаемую подмену темы, не приписываем человеку скрытую причину.



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 цитаты для вывода	Вернуться к записи; оставить нет данных.
Слова клиента заменены оценкой характера	Убрать ярлык; описать наблюдаемое действие.
Новая реплика обещает неизвестное	Проверить факт или прямо назвать вопрос на уточнение.

ПРОВЕРКА ПЕРЕД ДЕЙСТВИЕМ

Отметьте только подтверждённое

- [ ] Задача звонка записана одной фразой.
- [ ] Расшифровка сверена, пропуски отмечены.
- [ ] У каждого вывода есть цитата и время.
- [ ] Условие клиента найдено в его словах.
- [ ] Прямой вопрос сопоставлен с ответом.
- [ ] Польза следующего шага названа явно.
- [ ] Предложение отделено от согласия клиента.
- [ ] Неполный фрагмент помечен как нет данных.
- [ ] Выбрана одна подтверждённая ошибка.
- [ ] Новая реплика отвечает на исходный вопрос.
- [ ] Проверка относится к сопоставимым звонкам.
- [ ] Результат не приписан одной правке без данных.

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.

Время / задача	Цитата / наблюдение	Правка / как проверить
Условие клиента		
Прямой вопрос		
Ответ по теме		
Польза следующего шага		
Согласие или предложение		
Одна новая реплика		

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Перепишите одну реплику из своего примера. Если теряется дальнейшая работа с обращением, пройдите диагностику процесса риелтора и определите следующий этап.

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

Yandex SpeechKit: анализ распознавания