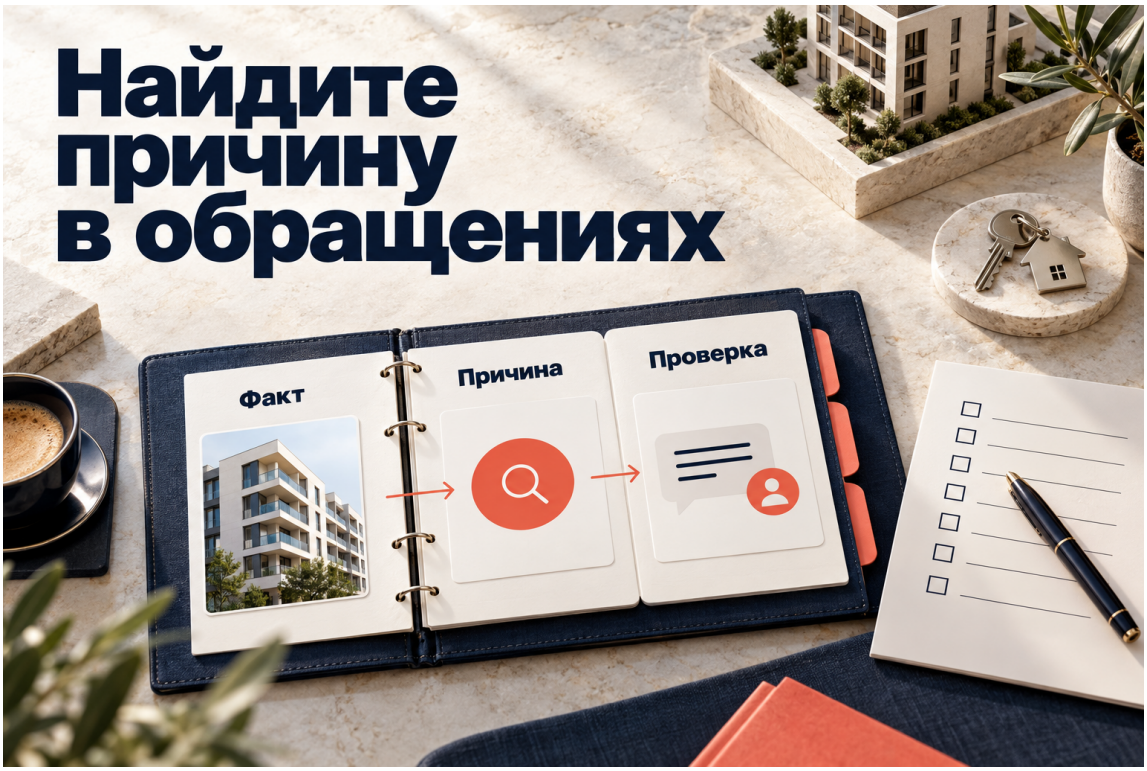
РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ РИЕЛТОРА

Классификатор обращений и лист проверки причин

Вы разложите обращения на пять состояний и выберете проверку причины, которая действительно подтверждается данными.



6
практических шагов

12
пунктов проверки

1
рабочий лист

Подготовьте перед началом

- Все обращения одного периода и услуги
- Текст запроса и результаты контакта
- Источник, страница и доступное объявление

ШАГИ 1–3

Соберите исходные данные

1 Опишите целевой запрос

Запишите услугу и территорию. Классифицируйте задачу обращения, а не личность или впечатление о человеке.

Готово: Понятно, что именно соответствует предложению.

Ошибка: Целевым назвали только того, кто уже купил.

2 Соберите полную выборку

Укажите период поступления и дату проверки. Оставьте ID, источник, страницу, текст и результат контакта; обезличьте данные для ИИ.

Готово: Успешные и неуспешные строки проверяются одинаково.

Ошибка: Взяты лишь жалобы менеджеров на рекламу.

3 Отделите технические записи

Дубль подтвердите связью с исходным событием, спам — содержанием. Не удаляйте новый вопрос только из-за знакомого телефона.

Готово: Повторы доставки не увеличивают число обращений.

Ошибка: Две разные потребности объединены в одну строку.

ШАГИ 4–6

Проверьте и примите решение

4 Разметьте запрос и основание

Уникальные обращения разделите на другой запрос, не выяснен и соответствует. Сохраните цитату для подтверждённой категории.

Готово: Недозвон остаётся неизвестным, а не плохим.

Ошибка: Отсутствие ответа превращено в причину отказа.

5 Посчитайте с двумя знаменателями

Покажите долю другого запроса среди выясненных и долю выясненных среди всех уникальных обращений без спама.

Готово: Читатель видит, какая часть потока ещё неизвестна.

Ошибка: Знаменатель изменился между периодами без объяснения.

6 Свяжите причину с одной правкой

Сверьте рекламу, страницу и контакт. Выберите изменение по подтверждённому расхождению; запишите дату и способ проверки результата.

Готово: Исправляется найденный участок процесса.

Ошибка: Рекламу отключили из-за технического дубля или недозвона.

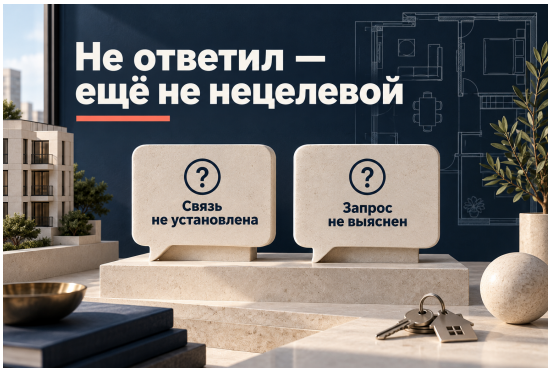
ЗАПОЛНЕННЫЙ ПРИМЕР

Посмотрите, как работает проверка

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

Категория	Учебных записей	Смысл
Технический дубль	8	Повтор доставки события
Спам	2	Не обращение по услуге
Другой запрос	6	Подтверждён разговором
Не выяснено	10	Недостаточно сведений
Соответствует	14	Задача совпадает с услугой

40 − 8 − 2 = 30 уникальных обращений без спама. Из них выяснены 20. Другой запрос: 6 из 20 = 30%. Охват выяснения: 20 из 30 ≈ 67%. Десять неизвестных нельзя автоматически прибавить к нецелевым.



Перенесите способ проверки на свою задачу

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

Если обнаружили	Следующее действие
Недозвон записан в нецелевые	Вернуть неизвестный статус и назначить дальнейшую обработку.
Нет текста для причины	Найти запись либо оставить вопрос на уточнение.
Доля выросла из-за дублей	Проверить интеграцию и пересчитать обращения.

ПРОВЕРКА ПЕРЕД ДЕЙСТВИЕМ

Отметьте только подтверждённое

- [ ] Услуга и территория определены явно.
- [ ] Период выборки и дата оценки записаны.
- [ ] Взяты все обращения выбранного периода.
- [ ] Технический повтор связан с исходным событием.
- [ ] Спам имеет проверяемое основание.
- [ ] Другой запрос подтверждён словами клиента.
- [ ] Недозвон оставлен в группе не выяснено.
- [ ] Отсутствие сделки не подменяет качество запроса.
- [ ] У каждой категории указан знаменатель расчёта.
- [ ] Доля выясненных запросов показана отдельно.
- [ ] Реклама и страница сверены с обещанием.
- [ ] Для выбранной причины назначена одна проверка.

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.

ID / источник	Категория / основание	Причина / проверка
Услуга и период		
Технический повтор		
Другой запрос		
Не выяснено		
Соответствует		
Выбранная правка		

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Разметьте один период без общих оценок. Если большая часть остаётся невыясненной из-за обработки, проверьте путь обращения в диагностической карте риелтора.

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

Яндекс Директ: отчёт «Поисковые запросы»