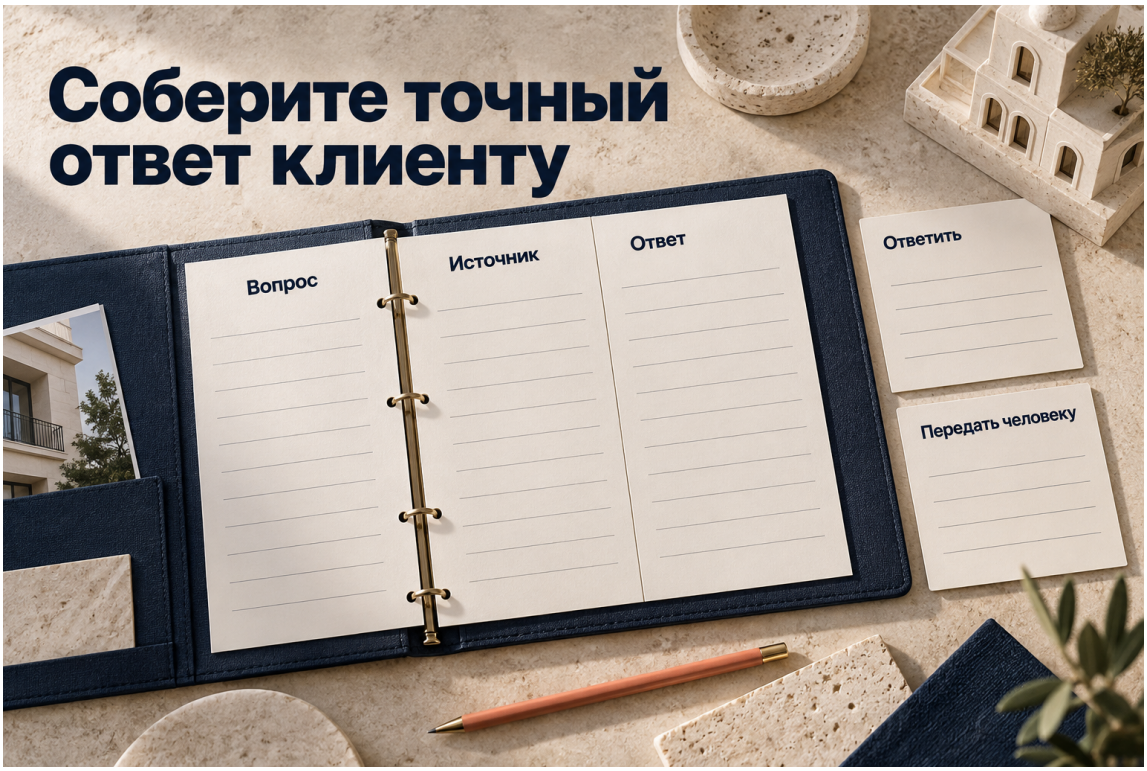
РАБОЧИЙ ИНСТРУМЕНТ РИЕЛТОРА

Бриф ответа и карточки передачи вопроса человеку

Вы подготовите короткий ответ из подтверждённых фактов, а неизвестное передадите человеку вместе с контекстом и следующим действием.



6
практических шагов

12
пунктов проверки

1
рабочий лист

Подготовьте перед началом

- Один вопрос клиента и нужный контекст
- Подтверждённые факты с датой и источником
- Ответственный за недостающее условие

ШАГИ 1–3

Соберите исходные данные

1 Выделите вопрос

Перепишите точную реплику и разделите составной вопрос на части. Удалите лишние личные данные из материала для ИИ.

Готово: Модель решает конкретную задачу разговора.

Ошибка: Общее задание продать заменило ответ на вопрос.

2 Разделите известное и неизвестное

Для фактов укажите источник и дату. Противоречащие записи оставьте обе; назначьте человека, который подтвердит действующую.

Готово: Неизвестное не заполняется удобной версией.

Ошибка: Свежая дата загрузки автоматически признана истиной.

3 Задайте допустимый шаг

Укажите, что можно предложить: уточнить перечень, запросить критерий или согласовать контакт. Не добавляйте неподтверждённый срок.

Готово: Следующий шаг реально выполнить.

Ошибка: Модель назначила встречу без согласования.

ШАГИ 4–6

Проверьте и примите решение

4 Получите реплику и служебную проверку

Попросите короткое сообщение и отдельную таблицу утверждение — источник — статус. Не смешивайте её с внешним ответом.

Готово: Каждое обещание видно до отправки.

Ошибка: Модель назвала источник, а проверяющий его не открыл.

5 Сверьте точный смысл

Проверьте отрицания, суммы, наличие и слова, расширяющие обещание. Найдите ответ на каждую часть исходного вопроса.

Готово: Реплика не утверждает больше, чем подтверждено.

Ошибка: Неизвестное заменено на скорее всего да.

6 Передайте и проконтролируйте

Неизвестное оформите карточкой с вопросом, контекстом, исполнителем и моментом контроля. Сохраните принятую версию ответа.

Готово: Уточнение не зависает после вежливой фразы.

Ошибка: Клиент повторяет весь разговор следующему сотруднику.

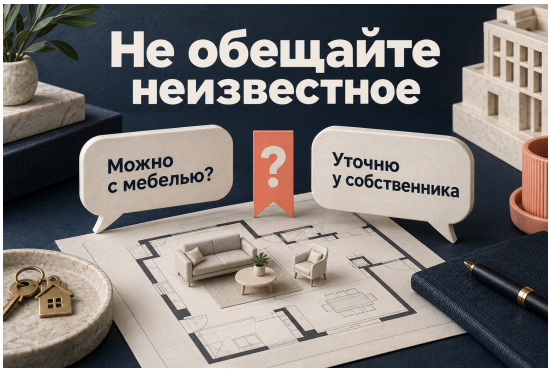
ЗАПОЛНЕННЫЙ ПРИМЕР

Посмотрите, как работает проверка

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

Бриф о мебели	Учебное содержание	Допустимый вывод
Вопрос	Можно оставить мебель?	Уточнить состав
Подтверждено	Кухонный гарнитур остаётся	Ответить только про кухню
Неизвестно	Перечень остальной мебели	Передать собственнику
Следующий шаг	Какие предметы важны клиенту?	Задать один вопрос

При указанном подтверждении реплика может быть такой: «Кухонный гарнитур остаётся. Остальную мебель уточню по списку. Какие предметы для вас принципиальны?» Она не обещает всю обстановку.



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 факта для ответа	Передать вопрос человеку, не достраивать условие.
Два источника спорят	Уточнить действующий источник до обещания.
Модель придумала дату	Убрать её и согласовать реальный срок.

ПРОВЕРКА ПЕРЕД ДЕЙСТВИЕМ

Отметьте только подтверждённое

- [ ] Точный вопрос клиента сохранён.
- [ ] Нужный контекст передан без лишних личных данных.
- [ ] Для каждого факта указаны источник и дата.
- [ ] Неизвестные условия перечислены отдельно.
- [ ] Реплика отвечает на все заданные части вопроса.
- [ ] Отрицания и ограничения сохранены.
- [ ] Суммы, даты и наличие сверены.
- [ ] Источник открыт, а не только назван моделью.
- [ ] Служебная проверка отделена от сообщения клиенту.
- [ ] У уточнения есть ответственный и контроль.
- [ ] Следующий шаг не обещает неподтверждённое.
- [ ] Риелтор проверил окончательную версию.

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 / часть	Факт / источник	Неизвестное / действие
Точная реплика		
Подтверждённый факт		
Второе условие		
Источник и дата		
Ответственный за уточнение		
Принятый текст ответа		

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Подготовьте одну реплику и проследите её уточнение до результата. Если вопросы системно зависают, проверьте процесс ответа в диагностической карте риелтора.

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

Anthropic: проверка неопределённости и источников