Перед отправкой опроса

Готово	Условие
[ ]	Выбран один конкретный эпизод работы
[ ]	Вопрос не смешивает сервис и свойства объекта
[ ]	Шкала и подписи одинаковы у всех приглашённых
[ ]	Правило отбора не исключает недовольных
[ ]	Есть один необязательный вопрос о причине
[ ]	Нет подсказки поставить высокий балл
[ ]	Обратная связь отделена от согласия на публичный отзыв
[ ]	Определён человек, который действительно прочитает ответы

Эпизод: _____. Период: _____. Версия анкеты: _____. Кто приглашён: _____.
Когда и где задаём вопрос: _____.

Короткий тест
Прочитайте вопрос человеку вне команды: понятно ли, что именно оценивается?
Исправьте неоднозначность до сбора ответов.

Перед расчётом и сравнением

Готово	Проверка
[ ]	Посчитаны все действительные оценки 1, 2, 3, 4 и 5
[ ]	В числителе CSAT только оценки 4 и 5
[ ]	Нейтральная оценка 3 осталась в знаменателе
[ ]	Неответившие не получили выдуманную оценку
[ ]	Приглашения, ответы и CSAT показаны отдельно
[ ]	Средний балл не назван процентом CSAT
[ ]	Указаны исходные количества и период
[ ]	Перед сравнением проверены вопрос, шкала, канал и группа

Приглашено: __. Ответило: __. Оценки 4 и 5: __. CSAT: __. Доля ответивших: __. Округление: __. Если знаменатель равен нулю, напишите «нет данных», не 0%.

Контрольный пример
9 удовлетворённых из 12 ответивших дают 75% CSAT. 12 ответивших из 20 приглашённых дают 60% участия. Это разные показатели.

После получения замечания

Готово	Проверка
[ ]	Сохранён факт, а не догадка о намерениях клиента
[ ]	Неоднозначная причина уточнена
[ ]	Определено, что находится в зоне влияния агента
[ ]	Есть конкретное изменение, исполнитель и срок
[ ]	Повторная проверка описана до объявления результата
[ ]	Ответ клиенту не подменяет исправление причины
[ ]	Не было просьбы повысить балл вместо решения проблемы
[ ]	Неизвестные обстоятельства и ограничения сохранены

Наблюдение: _____. Уточнение: _____. Действие: _____. Ответственный: _____. Проверка и срок: _____.

Что считать результатом
Опишите реальное изменение сервиса. Высокий процент оценок сам по себе не доказывает готовность клиентов купить квартиру или рост числа сделок.

Источники и проверка

Qualtrics: What is CSAT and how do you measure it?

SurveyMonkey: Measure Customer Satisfaction (CSAT)