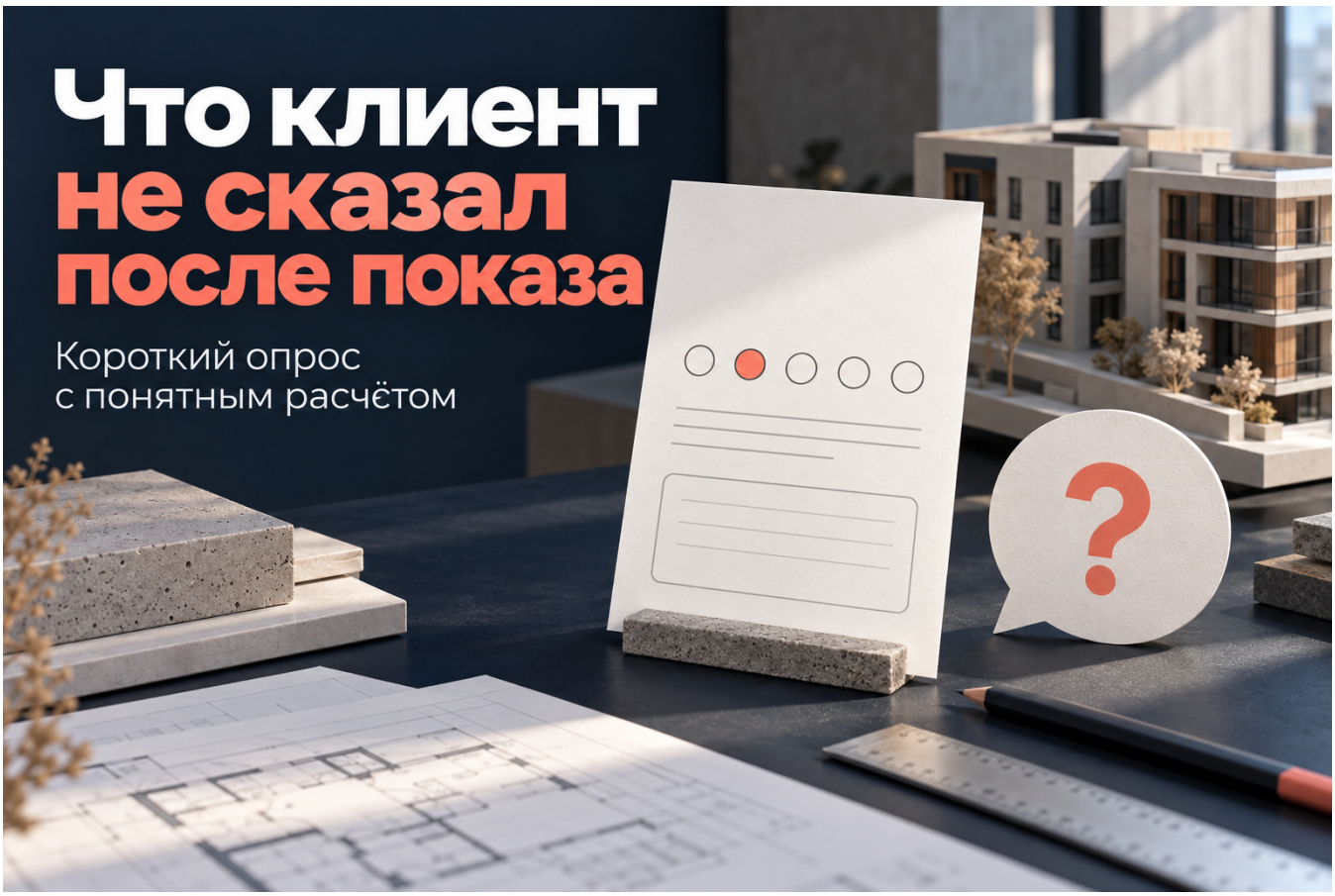
Обратная связь после показа: анкета и рабочая тетрадь

Короткая анкета, 12 учебных ответов и три разных расчёта. Разберите замечания и подготовьте конкретное изменение в организации показов.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Паспорт короткого опроса

Цель: узнать, что улучшить в организации показа. Не оцениваем привлекательность квартиры, условия ипотеки или намерение купить. Этот инструмент даёт обратную связь об одном взаимодействии и не заменяет полноценное исследование клиентов.

Поле	Учебное решение
Эпизод	Завершённый показ, который организовал агент
Кого приглашаем	Всех подходящих участников по одному заранее выбранному правилу
Момент	После завершения показа в согласованном канале
Вопрос	Насколько вы довольны организацией показа?
Шкала	Пять ответов от 1 до 5 с подписями
Дополнение	Что в организации стоило изменить? Ответ необязателен
Результат	Распределение оценок, CSAT, доля ответивших и план действий

Участие добровольное
Не выбирайте только тех, кто уже похвалил агента. Не используйте опрос для продолжения контакта, если человек попросил больше не писать.

2. Готовая анкета после показа

Насколько вы довольны организацией показа [дата / объект]? Выберите один вариант. Ответ поможет мне улучшить согласование встречи и предварительную информацию.

Баллы	Вариант ответа
1	Совсем не доволен
2	Скорее не доволен
3	Ни доволен, ни недоволен
4	Скорее доволен
5	Полностью доволен

Что в организации стоило изменить? Можно написать в свободной форме или оставить без комментария.

Спасибо за ответ. Я просмотрю замечания и, если потребуется уточнение, обращусь в согласованном с вами порядке.

Перед использованием
Замените дату и объект. Проверьте, что обещанный порядок разбора соответствует вашей реальной работе. Не добавляйте просьбу выбрать высокую оценку.

Отдельный вопрос о самой квартире храните отдельно. Ответ на эту анкету не является разрешением опубликовать отзыв, имя или переписку клиента.

3. Двенадцать учебных ответов

Приглашено 20 клиентов. Получены 12 действительных оценок. Все имена заменены внутренними номерами; пример полностью вымышленный.

Ответ	Балл	Краткий комментарий
01	5	Время и точка встречи понятны
02	5	Удалось посмотреть все нужные комнаты
03	5	Получил план до встречи
04	5	Всё было организовано вовремя
05	5	Хотелось больше времени на двор
06	4	Не хватило ориентира у подъезда
07	4	Встреча удобная, парковку искал сам
08	4	Хорошо, но план прислали поздно
09	4	Адрес уточнил дополнительным звонком
10	3	Не понял, куда входить
11	3	Время встречи перенесли в последний момент
12	2	Не предупредили, что въезд во двор закрыт

Не превращайте комментарий в диагноз личности. Здесь видны темы доступа, предварительной информации и согласования времени. Для части ответов потребуется уточнение.

4. Три разных расчёта

Показатель	Расчёт	Значение
CSAT	(5 ответов с баллом 5 + 4 с баллом 4) / 12 × 100	75%
Доля ответивших	12 / 20 приглашённых × 100	60%
Средний балл	(5×5 + 4×4 + 2×3 + 1×2) / 12	4,08

CSAT описывает долю удовлетворённых среди ответивших. Доля ответивших показывает участие. Средний балл описывает распределение численных оценок другим способом. Не выдавайте один показатель за другой.

Ответы 1, 2 и 3 остаются в знаменателе CSAT. Неответившие восемь человек не входят в число оценок. Их мнение неизвестно. Если бы ещё один человек поставил 1, CSAT стал бы 9 / 13 × 100 = 69,23% при округлении до двух знаков.

Отчёт одной строкой
«После показов приглашено 20 клиентов; ответили 12; оценки 4 или 5 дали 9; CSAT 75%. Основные замечания связаны с доступом и предварительной информацией». Это пример описания, а не текущие данные агентства.

5. Разберите комментарий до назначения действия

Комментарий	Что уточнить	Возможное действие
Не понял, куда входить	Не было номера подъезда или закрыта калитка?	Добавить точку входа и ориентир в подтверждение встречи
Парковку искал сам	Обещали парковку или только отправили адрес?	Проверять доступ и не обещать свободное место без основания
Перенесли встречу поздно	Когда агент узнал об изменении?	Согласовать порядок уведомления об изменении времени

Пример уточнения: «Спасибо, что описали неудобство. Подскажите, проблема возникла с поиском входа или с доступом через калитку? Это поможет исправить именно тот шаг, который помешал встрече».

Если негатив связан с ценой квартиры, не переписывайте оценку за клиента. Отметьте, что комментарий относится к объекту, и при необходимости уточните впечатление об организации. Первоначальный ответ сохраните.

Вне ваших полномочий
Нельзя обещать изменить городской маршрут, правила банка или режим въезда самостоятельно. Можно проверить сведения, заранее объяснить ограничение и согласовать другой вариант.

6. План исправления: заполненный пример

Этап	Пример
Факт	В нескольких комментариях не хватило информации о входе
Проверка причины	В подтверждении встречи был адрес, но не было подъезда и ориентира
Изменение	Добавить проверенную точку входа и порядок доступа
Ответственный	Агент, который подтверждает показ
Проверка	На следующих пяти подходящих показах фиксировать уточнения о входе
Результат	Описать, что изменилось; не обещать заранее рост оценки

Пять показов в примере являются небольшим рабочим наблюдением, а не статистическим доказательством. Сохраняйте контекст: разные дома могут иметь разную сложность доступа.

Замечание закрывается после проверенного действия или понятного объяснения ограничения. Фраза «клиенту ответили» не равна устранению причины. Попросить повысить оценку вместо исправления не является улучшением сервиса.

Что сообщить клиенту
«Вы отметили, что вход было трудно найти. В подтверждение следующих показов добавили подъезд и ориентир. Спасибо за конкретное замечание». Пишите это только после реального изменения.

7. Ваш паспорт и расчёт

Параметр	Заполните
Эпизод и правило отбора	
Версия вопроса / шкала	
Канал и момент отправки	
Период / приглашено / ответило	
Ответственный за разбор	

Число оценок 1: __; 2: __; 3: __; 4: __; 5: __. Всего действительных ответов: __. Сумма этих пяти количеств должна совпадать с общим числом оценок.

CSAT = (число 4 + число 5) / все действительные оценки × 100 = __. Доля ответивших = ответило / приглашено × 100 = __. Если ответов нет, CSAT не рассчитывается.

Одинаковые знаменатели
При сравнении периодов не меняйте «приглашено» на «доставлено» без отдельной отметки. Если доставка не подтверждается, не называйте приглашение доставленным.

8. Ваш журнал замечаний

Эпизод / ID	Факт и уточнение	Действие / ответственный	Проверка / срок

Сначала сохраните исходный комментарий в разрешённом месте. В общий журнал внесите достаточный для работы факт без лишних личных данных. Не додумывайте намерение купить, уровень дохода или причину оценки.

При использовании нейросети для классификации попросите оставить исходный обезличенный текст рядом с темой и выделять неоднозначные случаи. Все предложенные категории проверьте сами.

Проверяемое действие
Вместо «улучшить сервис» запишите изменение конкретного шага: что будет отправлено, кем, когда и как вы увидите, что действие выполнено.

9. Обзор периода и следующий шаг

Проверьте сопоставимость: вопрос, шкала, момент, канал и правило отбора клиентов одинаковы? Если нет, отметьте изменение и не объясняйте разницу процентов только качеством работы.

Вопрос обзора	Что зафиксировать
Кто ответил?	Количество и тип взаимодействий
Что повторяется?	Наблюдаемые темы, а не ярлыки клиентам
Что изменили?	Действие и ответственный
Что проверили?	Факт выполнения и оставшиеся ограничения
Что ещё неизвестно?	Молчание клиентов, непредставленные группы, неоднозначные комментарии

Не сравнивайте агентов по нескольким ответам без контекста. Не удаляйте неудобные оценки и не объединяйте разные анкеты только ради крупной цифры. Малый набор может помочь заметить конкретную ошибку, но не даёт права описывать им всех клиентов.

Связь с системой
Если жалобы повторяются из-за несоответствия рекламы и фактической услуги, разберите весь путь обращения в диагностической карте Нейросистемы. Короткий опрос из этого гайда можно применять отдельно, без дополнительной подписки.

Источники и проверка

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

SurveyMonkey: Measure Customer Satisfaction (CSAT)