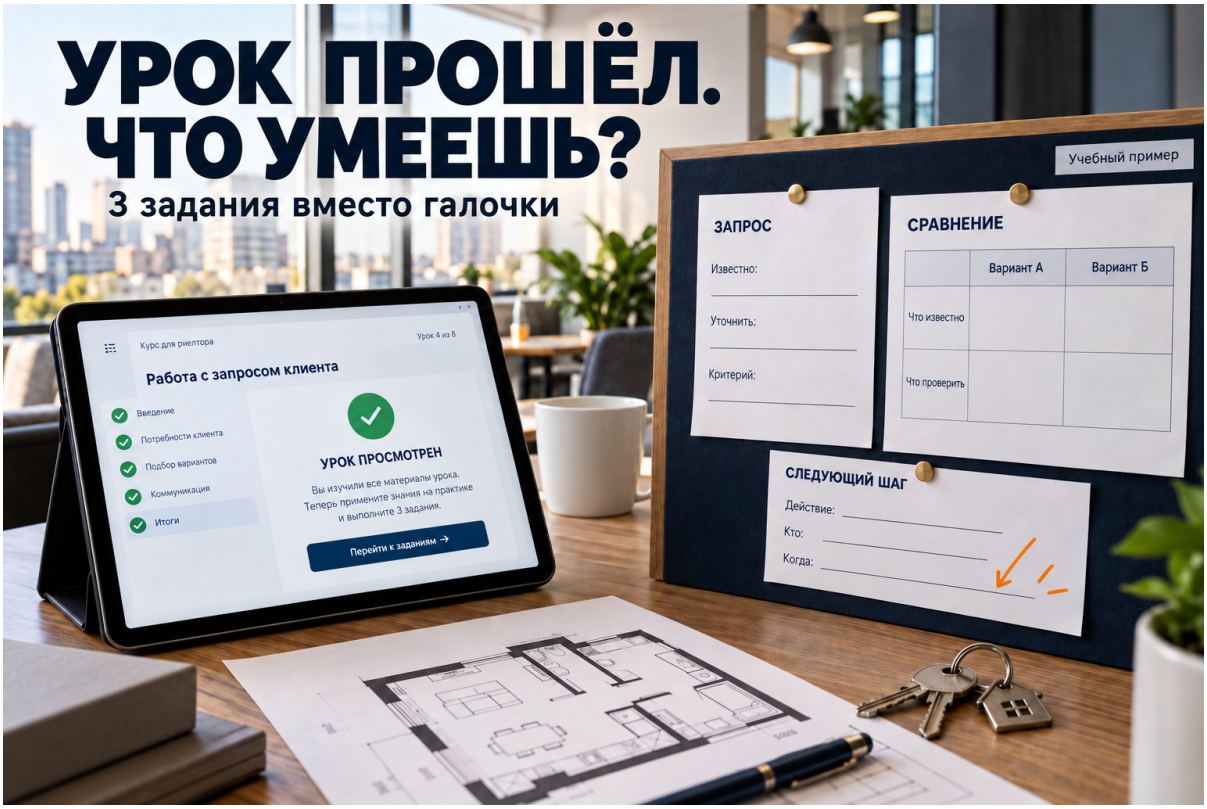
Навык вместо просмотренного урока: карта практики и обратной связи

Проверьте три действия в работе с покупателем по одинаковым критериям и выберите точное продолжение обучения.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три готовых задания, пример оценки Дарьи, матрица «тема — действие — доказательство», согласование критериев наставников и лист повторной проверки.

Самостоятельный инструмент Нейросистемы риелтора. Дарья и покупатели вымышлены. Публичная программа Ивана Лукашина подтверждает тему работы с покупателем; нашу матрицу мы не приписываем преподавателю.

Дарья: три результата вместо отметки

Урок просмотрен и тест пройден, но руководитель не видит, какое действие изменилось в карточке запроса, подборке или итоговом сообщении.

Учебная тема	Действие Дарьи	Доказательство
Понять покупателя	Уточнить смысл критерия	Запись запроса
Сопоставить варианты	Использовать критерий	Таблица с источниками
Продолжить работу	Разделить известное и план	Короткий итог клиенту

Подготовьте исходные данные

• Выберите действия из работы агента. Для каждого подготовьте отдельное задание и конкретный результат, который можно показать.

• Дайте критерии заранее. Не добавляйте после выполнения скрытые требования к оформлению или стилю.

• Используйте вымышленные сведения. В ролевом задании отделите карточку агента от информации покупателя.

• Определите отметки и их смысл. «Не наблюдалось» отделите от «не выполнено», а повтор знакомого случая — от нового контекста.

Уровни, задания и исходный ответ

1. Разведите уровни доказательства

Отдельно учитывайте ознакомление, объяснение, учебное выполнение и подходящий пример применения.

Готово: У каждого уровня свой результат.

Не делайте так: Назвать просмотр готовым навыком.

2. Составьте матрицу трёх действий

Свяжите тему с уточнением запроса, сравнением и итоговым сообщением. Назначьте критерии по смыслу.

Готово: Проверка относится к реальной задаче.

Не делайте так: Оценивать только знание формулировок.

3. Получите исходное выполнение

Дайте задание без подсказки готового решения. Сохраните ответ и условия до обратной связи.

Готово: Есть пример для предметного разбора.

Не делайте так: Исправить за агента и оценить уже исправленное.

Что нужно получить перед продолжением

Единые критерии, повтор и практика

4. Согласуйте оценки наставников

Пусть два проверяющих разберут один ответ независимо по общему листу. Разберите расхождения через конкретные фразы.

Готово: Критерии понимаются сходно.

Не делайте так: Голосовать за более уверенную подачу.

5. Повторите и измените контекст

Сначала исправьте знакомое задание. Затем дайте другой сопоставимый случай на тот же навык.

Готово: Разделены исправление и перенос.

Не делайте так: Проверять память знакомого ответа как перенос.

6. Назначьте дальнейшую практику

По результату выберите разговор, запись или сравнение, которое нужно отработать. Запишите помощь и время разбора.

Готово: Оценка приводит к следующему действию.

Не делайте так: Превратить учебные отметки в прогноз сделок.

Что проверить после выполнения

Что показывает выполнение Дарьи

Дарья — вымышленная сотрудница. В первом задании важен маршрут покупателя к работе к девяти утра, а не заранее выбранный центр города.

Попытка	Наблюдение	Отметка	Следующий шаг
Исходная	Сразу предлагает центр	Не выполнено	Уточнить смысл района
После правки	Спрашивает, но не записывает	Частично	Использовать ответ
Повтор	Сохраняет маршрут как критерий	Выполнено в упражнении	Новый контекст
Нет нужной ситуации	Действие нельзя наблюдать	Не наблюдалось	Другое задание

Успех повтора относится к конкретным условиям. Новая ситуация нужна, чтобы проверить действие за пределами выученного ответа.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Хорошо прошла курс	В учебном запросе уточнила маршрут, записала его и использовала в сравнении.
Не умеет работать с покупателем	В этом задании не использовала полученный критерий; следующий повтор — связать ответ с таблицей.

Выберите действие по ситуации

Что видно	Чего не хватает	Какая практика нужна
Объясняет, но не спрашивает	Действия в разговоре	Ролевая беседа
Спрашивает, но не фиксирует	Точной записи	Карточка запроса
Записывает, но не использует	Связи с решением	Сравнение по критерию
Условий для оценки нет	Наблюдаемого примера	Новое подходящее задание

Уточните перед решением

1. Какой результат подтверждает каждую отметку?
2. Были ли условия, в которых действие можно показать?
3. Какое упражнение следует из выявленного затруднения?

18 проверок оценки навыка

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Подготовка проверки

- [ ] **Тема.** Связана с работой. Если нет: выберите действие.
- [ ] **Результат.** Можно предъявить. Если нет: задайте форму.
- [ ] **Критерии.** Сообщены заранее. Если нет: объясните правила.
- [ ] **Условия.** Не противоречат друг другу. Если нет: сверьте сценарий.
- [ ] **Данные.** Учебные и достаточные. Если нет: подготовьте набор.
- [ ] **Версия.** Зафиксирована. Если нет: сохраните условия.

Оценка выполнения

- [ ] **Исходный ответ.** Сохранён. Если нет: отделите от правки.
- [ ] **Вопрос.** Не навязывает решение. Если нет: уточните формулировку.
- [ ] **Ответ клиента.** Использован. Если нет: покажите переход.
- [ ] **Сравнение.** Имеет основания. Если нет: укажите источник.
- [ ] **Итог.** Не добавляет решений. Если нет: сверьте данные.
- [ ] **Отметка.** Подтверждена эпизодом. Если нет: приведите пример.

Разбор и продолжение

- [ ] **Не наблюдалось.** Отдельный статус. Если нет: не ставьте ложный провал.
- [ ] **Наставники.** Сверили критерии. Если нет: разберите расхождение.
- [ ] **Повтор.** Исправляет конкретное. Если нет: выберите правку.
- [ ] **Новый случай.** Сопоставим по сложности. Если нет: верните тот же навык.
- [ ] **Помощь.** Назначена. Если нет: укажите ответственного.
- [ ] **Следующий разбор.** Запланирован. Если нет: поставьте время.

Матрица «тема — действие — доказательство»

Отметка без примера не завершает проверку. Разведите ознакомление, объяснение, выполнение и применение в другой ситуации.

Код задачи: _____ Дата: _____

Тема / действие	Задание	Доказательство	Критерий / отметка

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Карта повторной проверки

Обозначайте тип попытки. Исправление знакомого ответа и выполнение в новом контексте решают разные задачи проверки.

Критерий	Первый ответ	Повтор / новый случай	Что отработать

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Просмотр заменил действие. Попросите рабочий результат..

Скрытый критерий. Сообщите правила заранее..

Нет примера — провал. Используйте «не наблюдалось»..

Наставники оценивают разное. Сверьте основания..

Повтор известного = перенос. Дайте новый контекст..

Согласуйте следующий шаг

Как объяснить проверку агенту

«После темы проверим три действия. Вот условия, результат и критерии. Сначала сохраним твоё выполнение, потом выберем одну правку и проверим её на повторе».

Первое действие после чтения

Выберите одно действие в работе с покупателем и заполните строку матрицы. Подготовьте учебное задание и согласуйте критерии с наставником до выполнения.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Какое действие проверить первым?

Диагностическая карта для риелторов поможет рассмотреть путь обращения и продолжение контакта. Выберите конкретный пробел и сформулируйте проверяемое действие для ближайшей практики.

Выбрать задачу для проверки →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

«Дом риэлтора»: Иван Лукашин, программа работы с покупателем, 12 ноября 2025

Задание 1. От пожелания к критерию

Вымышленная ролевая ситуация. Агент и покупатель получают свои части условий.

Агенту

Покупатель хочет двухкомнатную квартиру в хорошем районе. Уточните, что означает «хороший», и запишите критерий для сравнения. В этом упражнении бюджет и способ покупки не рассматриваются.

Покупателю

Главное — дорога к рабочему месту к девяти утра. Раскройте это на подходящий вопрос. Не меняйте обстоятельства ради усложнения разговора.

Слабый ответ

«Предлагаю центр, там всё рядом». Агент подставил своё представление, не получил критерий.

Подходящее выполнение

«Что определяет удобство района в обычный рабочий день?» После ответа запись содержит маршрут и важное время. Формулировка вопроса может быть другой, если смысл сохранён.

Проверка наставника

Три признака: вопрос не навязал решение; получена нужная информация; она использована в записи. Если вопрос был, а карточка осталась прежней — выполнено частично.

Новый контекст

Для повторной проверки дайте покупателя, работающего из дома: важно спокойно проводить звонки. Агент должен уточнить смысл комфорта, а не повторить вопрос о дороге по памяти.

Задания 2–3. Сравнение и итог

Используйте критерий из первого задания. Выбор объекта в исходных условиях не сделан.

Условие	Вариант А	Вариант Б
Что дано	Планировка, расположение	Описание маршрута
Что неизвестно	Время нужной поездки	Время поездки в нужный период
Что сделать	Уточнить источник и путь	Проверить применимость данных

Задание 2

Подготовьте таблицу: критерий, сведения по каждому варианту, источник, неизвестное и способ проверки. Не назначайте победителя, если нужных данных нет.

Критерии сравнения

Прослеживается связь с запросом; источник отделён от предположения; неизвестные минуты не придуманы. Красивое оформление не компенсирует ложный факт.

Задание 3

Клиент попросил уточнить дорогу, квартиру не выбрал, следующий разговор не назначен. Напишите короткий итог обсуждения.

Пример подходящего итога

«Сравнили варианты по вашему маршруту. Время дороги ещё нужно проверить, решение по квартире пока не принято. Предлагаю уточнить этот пункт и затем согласовать продолжение».

Проверка итога

Просьба, предложение и подтверждённая договорённость разделены. Слова могут отличаться; проверяется смысл, а не дословное совпадение.

Единые отметки для двух наставников

Перед применением к команде разберите один учебный ответ независимо и сравните основания.

Отметка	Что означает	Пример
Выполнено	Действие видно по критерию	Вопрос, запись и использование
Частично	Есть не все нужные части	Вопрос есть, запись не изменена
Не выполнено	Условия были, действие отсутствует	Выбран район без уточнения
Не наблюдалось	Недостаточно условий оценки	Не было подходящего задания

Разбор расхождения

Один наставник отметил вопрос, другой — отсутствие использования ответа. Уточните критерий: нужно и получить, и применить сведение. Покажите оба фрагмента.

Следующий цикл

Если человек знает правило, но не действует, назначьте разговор. Если теряет ответ при записи — карточку. Если не использует запись — сравнение. Помощь должна соответствовать затруднению.

Сложность нового случая

Меняйте обстоятельства, сохраняя выбранный навык. Не заменяйте короткое упражнение комплексной проверкой правовых, финансовых и переговорных вопросов сразу.

Честный вывод

Укажите, что продемонстрировано и где нужна практика. Не превращайте учебные отметки в прогноз продаж или общий ярлык о человеке.