Журнал обновлённого отзыва: факты, согласование и повторный ответ агентства

Журнал фактов, статусов публикации и повторного ответа после добровольного изменения клиентского отзыва.



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 ситуации П133

Полностью учебный пример
Даты, действия и реплики вымышлены. Покупатель не получил обещанное сравнение двух показов, затем агент исправил задержку. Журнал не является доказательством реального отзыва или результата.

Поле	Пример
Код	П133
Суть замечания	Не прислали итог показов
Рабочий результат	Сравнение передано и получено
Публичный результат	Проверяется отдельно
Ответственный	Агент сопровождения

Мой код / замечание / ответственный / ссылка на карточку

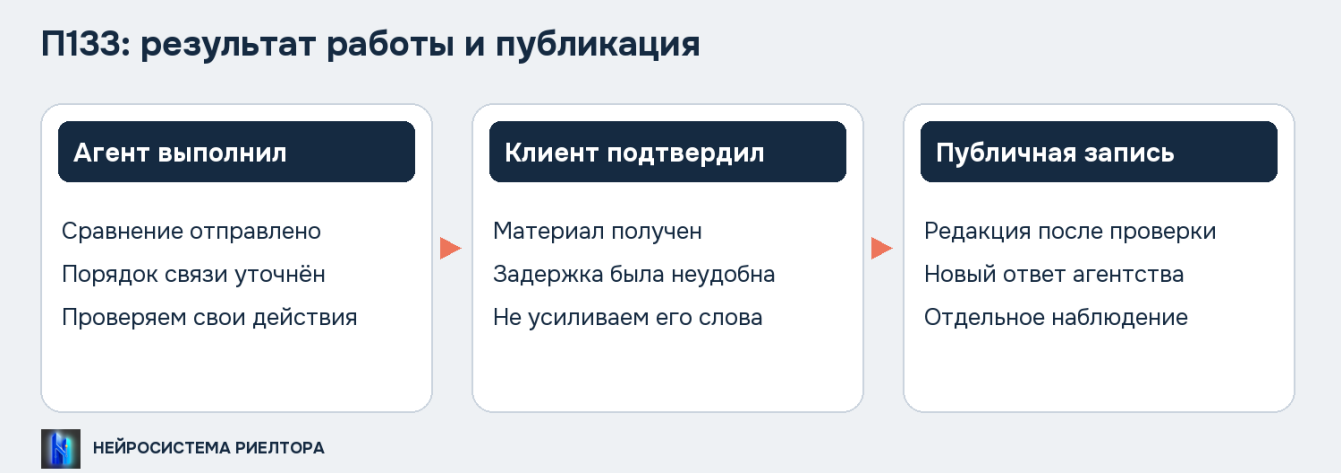
2. Хронология без догадок

Когда	Событие	Что известно
18 ноября	Замечание	Не получен итог двух показов
19 ноября	Действие	Сравнение отправлено
20 ноября	Подтверждение	Клиент сообщил о получении
После изменения	Контроль	Проверить публичный текст и ответ

Внутри команды храните достаточную запись для проверки действий. В публичный ответ не переносите бюджет, адрес квартиры, контакты и детали документов.

Моя дата / событие / подтверждение / источник

3. Два разных результата



Состояние обслуживания и состояние публикации проверяются раздельно.

Слой	Контрольный вопрос
Работа агента	Обещанное действие действительно выполнено?
Опыт клиента	Что подтвердил клиент и что осталось?
Публичная запись	Какая редакция сейчас видна?

Клиент может признать исправление и сохранить прежнюю оценку. Не делайте обслуживание зависимым от изменения публикации.

Мой результат работы / слова клиента / открытое

4. Добровольное предложение автору

Нейтральный текст
Спасибо, что подтвердили получение сравнения. Если захотите, можете дополнить свой отзыв тем, чем закончился вопрос. Что писать и какую оценку оставить, решаете вы.

Реакция клиента	Следующий шаг
Хочет дополнить	По запросу дать ссылку на официальную инструкцию
Не хочет менять	Зафиксировать решение, продолжать обязательства
Проблема не решена	Вернуться к конкретному рабочему вопросу

Не запрашивайте доступ к аккаунту и не предлагайте вознаграждение за нужную оценку. Не подменяйте рассказ автора готовой похвалой.

Мой итог разговора / согласованный следующий шаг

5. Памятка автору по запросу

Действие автора	Что важно
Открыть свой профиль	Использовать собственный аккаунт
Найти отзыв	Проверить нужную организацию
Выбрать изменение	Скорректировать собственный текст или оценку
Сохранить	Далее действует проверка сервиса

Путь для мобильных Карт сверён по официальной справке. В другой версии интерфейс может отличаться. Автор сам решает содержание.

Опорные вопросы вместо текста за клиента
Что произошло сначала? Что изменилось затем? Что осталось нерешённым? Не добавляйте факты, которых человек не подтверждал.

Моя переданная инструкция / вопрос клиента

6. Статусы повторной проверки

Статус	Основание
Автор сообщил об изменении	Личное сообщение автора
Публикация ожидается	Новая редакция публично ещё не найдена
Редакция проверена	Просмотрен фактический новый текст
Ответ проверен	Проверен актуальный ответ организации

Назначьте время следующей проверки. Запишите, где смотрели: в Картах или кабинете. Расхождение интерфейсов не доказывает блокировку.

Моя дата проверки / поверхность / наблюдение / следующий шаг

7. Повторный официальный ответ

Особенность сервиса
По справке Яндекса, при изменении отзыва прежний официальный ответ удаляется. Не рассчитывайте получить старый ответ обратно из интерфейса. Ведите обычную внутреннюю запись своих действий.

Новый текст клиента	Что учесть в ответе
Сравнение получено	Подтвердить выполненное действие
Задержка была неудобна	Не отрицать первоначальный недостаток
Связь согласована	Упомянуть только проверенный порядок

Ответьте на новую редакцию. Автоматическая повторная отправка старого обещания разобраться может не соответствовать нынешнему состоянию.

Мой проверенный факт / формулировка ответа

8. Черновик ответа агентства

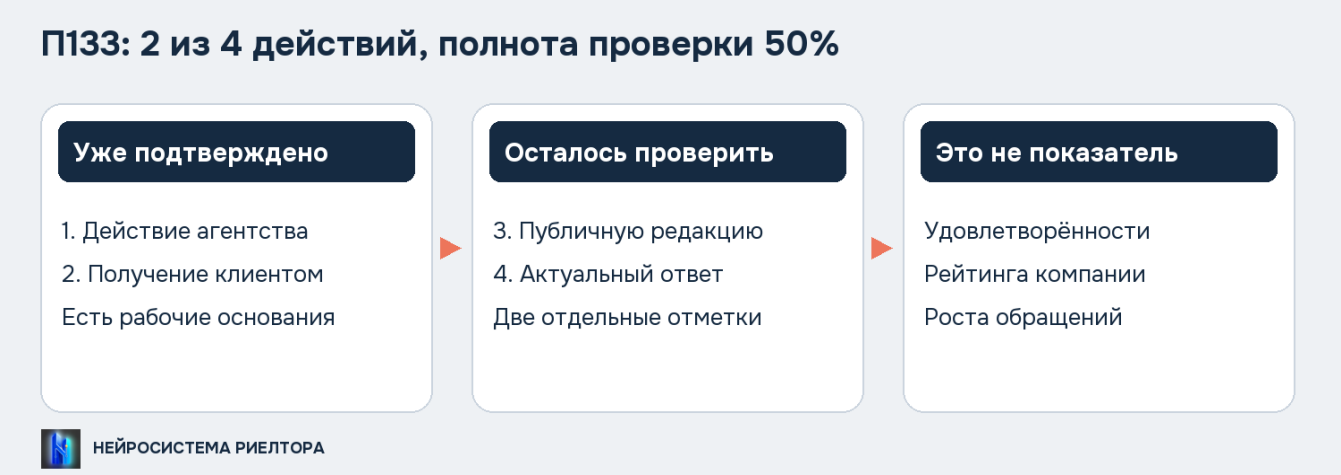
Пример П133
Спасибо, что дополнили историю. Итог показов передан, порядок следующего контакта согласован. Замечание о задержке учли в процессе подготовки отчёта.

Фраза	Проверка до публикации
Итог передан	Есть подтверждённая передача
Контакт согласован	Известно фактическое согласование
Замечание учли	Понятно, что изменено в процессе

Если последнее действие ещё только планируется, перепишите фразу как план и назначьте ответственного. Не представляйте намерение как результат.

Мой ответ без персональных деталей

9. Четыре независимые отметки



П133: два выполненных контрольных действия из четырёх, не оценка удовлетворённости.

Пункт	Статус	Основание
Действие выполнено	Да	Сравнение отправлено
Клиент подтвердил	Да	Получение подтверждено
Редакция опубликована	Проверить	Сообщения автора недостаточно
Новый ответ актуален	Проверить	Сверить с новой редакцией

Промежуточно 2 ÷ 4 × 100 = 50% контрольных действий. После подтверждения остальных пунктов получится 4 из 4. Если автор отказался от изменения, публичный цикл закрывается с этим объяснением, а не с выдуманной редакцией.

Мой незакрытый пункт / действие / срок

10. Исправление процесса после истории

Причина П133	Рабочая мера
Итог показов потерялся	Задача с ответственным и сроком
Неясно, получил ли клиент	Проверка доставки и подтверждение
Публичная история обновилась	Отдельная проверка ответа компании

Запрос нейропомощнику
Вот обезличенная хронология, подтверждённые действия и текущий текст. Найди противоречия. Предложи краткий ответ от компании. Не добавляй неизвестные факты, согласие и обещания роста рейтинга.

Результат проверяет агент. Из одной истории нельзя выводить рост обращений: сначала наблюдайте, повторяется ли устранённая причина.

Моя мера / кто отвечает / когда проверить

Источники и проверка

Яндекс Карты: редактирование собственного отзыва

Яндекс Бизнес: управление отзывами