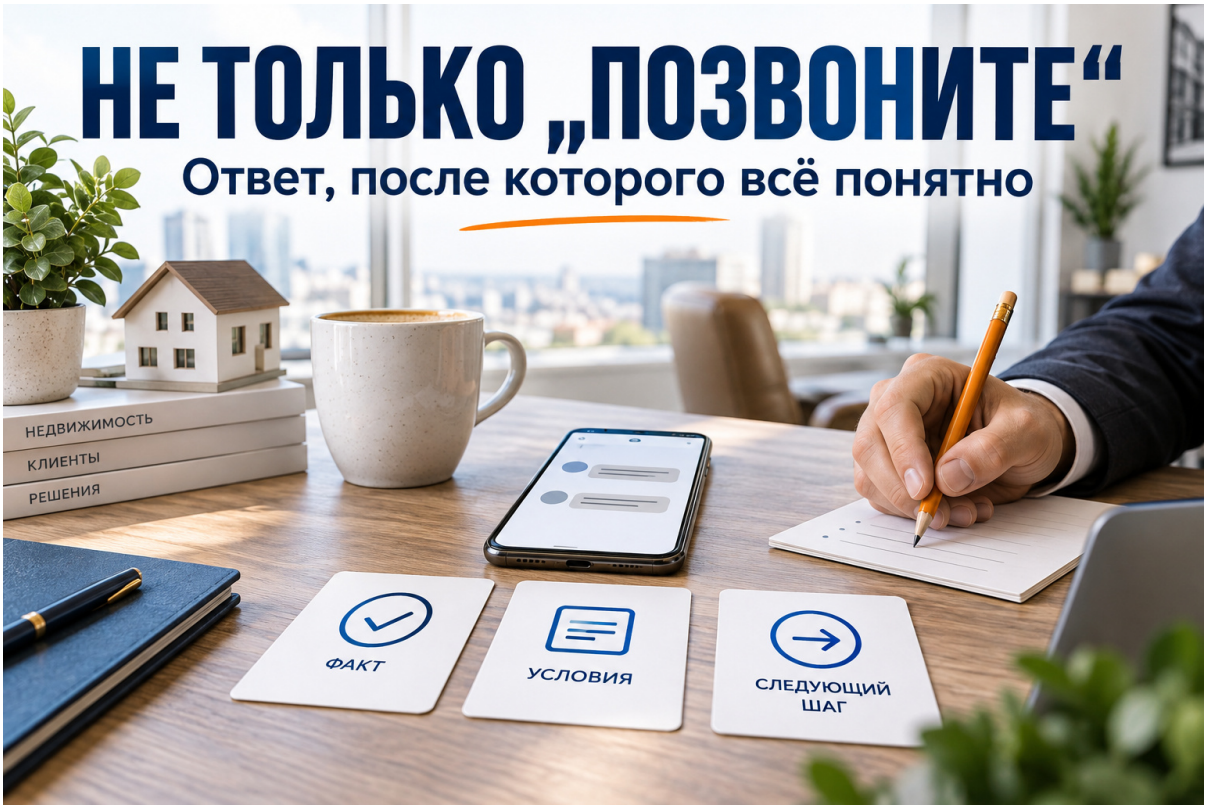
Банк ответов агентства: факты, условия и следующий шаг

Подготовьте банк ответов о стоимости, сроках и первом шаге, в котором каждое обещание подтверждено реальной услугой.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Три уровня фактов, редакторский лист, четыре учебных ответа, паспорт версии и чек-лист проверки перед отправкой.

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. Образцы учебные: адаптируйте их только после подтверждения своего порядка работы.

Факт, условие и продолжение

Когда сотрудник отвечает только «позвоните», придумывает сроки или разные каналы обещают разные условия.

Часть	Учебная фраза	Что подтвердить
Факт	Первый разговор по телефону	Такой формат принят
Условие	Уточняем задачу и территорию	Известен состав первого этапа
Продолжение	Согласуем дальнейшую работу	Есть исполнитель
Неизвестное	Конкретное время ещё не выбрано	Нужна сверка расписания

Что подтвердить до ответа

• Исходный вопрос и канал, где он получен.

• Подтверждённые условия услуги и владелец фактов.

• Состав работы, исключения и порядок расчёта стоимости.

• Реальные сроки действий и доступность исполнителя.

• Действующий контакт и маршрут продолжения.

• Версия ответа, дата проверки и повод пересмотра.

Вопрос, сведения и текст

1. Определите место и предмет вопроса

Уточните, где вопрос получен: внутри отзыва или через контакт карточки. От этого зависит способ ответа. Сформулируйте, какой факт нужен человеку: цена, территория, срок, состав или начало работы.

Готово: Известны канал и конкретная потребность.

Не делайте так: Искать универсальную кнопку вопросов или отвечать рекламой вместо факта.

2. Соберите подтверждённые сведения

Разделите известное, зависящее от ситуации и неизвестное. Получите подтверждение у владельца услуги. Сверьте действующие условия с карточкой, сайтом и рабочими ответами команды.

Готово: Каждое утверждение имеет основание.

Не делайте так: Выдавать пожелание клиента за обещание компании.

3. Напишите факт, условие и продолжение

Сначала ответьте по существу. Затем назовите существенную границу и подходящий следующий шаг. Если вопрос простой, достаточно короткого точного объяснения. Не просите публично личные данные и документы.

Готово: Человек понимает ответ до перехода в другой канал.

Не делайте так: Ограничиваться «позвоните» там, где можно объяснить условия.

Какие факты ещё нужно уточнить

Исполнение, публикация и версия

4. Проверьте исполнение обещания

Прочитайте текст с сотрудником, который будет продолжать разговор. Уточните, способен ли он выполнить названное действие. Проверьте контакт и маршрут; неизвестный срок не подменяйте удобной цифрой.

Готово: Следующий шаг реально доступен.

Не делайте так: Обещать подготовку расчёта, не согласовав его состав и исполнителя.

5. Проверьте публичную версию

Для официального ответа на отзыв используйте действующий порядок Яндекс Бизнеса. После проверки сервисом убедитесь, что ответ виден и относится к исходному тексту. Для других обращений проверьте соответствующий канал.

Готово: Проверено фактическое представление ответа.

Не делайте так: Считать сохранённый черновик опубликованным сообщением.

6. Добавьте версию в банк

Сохраните вопрос, условия применимости, владельца факта, дату и повод пересмотра. Если меняются тариф, территория или процедура, обновите заготовку. Отмечайте повторяющиеся неясности и ошибочные ожидания.

Готово: Банк можно поддерживать в актуальном состоянии.

Не делайте так: Слепо отправлять один шаблон всем и хранить обещания без владельца.

Как проверить обещание у команды

Разбор вопроса о стоимости

Учебный вопрос: сколько стоит сопровождение продажи? Условная команда определяет стоимость после согласования состава. Не используйте пример, если ваш порядок другой.

Элемент	Заполненный пример	Проверка редактора
Потребность	Понять состав и принцип стоимости	Отвечаем по существу
Известно	Стоимость после согласования объёма	Подтверждено командой
Зависит	Одна продажа или продажа с покупкой	Разный объём действий
Неизвестно	Конкретная задача собственника	Уточняем без выдумки
Продолжение	Разговор о составе и условиях	Не обещаем готовую цену без данных

Ответ объясняет принцип и цель разговора. Если действующий тариф уже известен и применим, назовите его условия вместо повторного ухода от вопроса.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Звоните, всё расскажем	Объясните доступную часть вопроса и цель следующего разговора.
Точно продадим за месяц	Уточним задачу; срок действий команды согласуем отдельно.
Пришлите документы сюда	Не запрашивайте личные документы в публичном ответе.

Выберите основу под вопрос

Вопрос	Основа ответа	Что уточнить
Сколько стоит?	Действующий тариф или порядок расчёта	Применимость и состав
Как быстро продадите?	Подтверждённые управляемые этапы	Объект, условия, цель
Работаете в районе?	Реальная территория услуги	Исключения и доступность
Как начать?	Фактический первый шаг	Минимальные сведения
Как попасть в офис?	Действующий ориентир и контакт	Вход и режим работы

Три вопроса редактора

1. Какой конкретный факт человек узнает из ответа?
2. Кто подтвердил условия и исполнит следующий шаг?
3. Что может быть понято как лишнее обещание?

18 проверок перед отправкой

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

Вопрос и основания

- [ ] **Канал определён.** Отзыв или другое обращение. Способы ответа различаются.
- [ ] **Вопрос выделен.** Понятен недостающий факт. Эмоция может скрывать вопрос о составе.
- [ ] **Все части учтены.** Разобраны отдельные вопросы. Территория и формат требуют двух ответов.
- [ ] **Факт подтверждён.** Назван владелец сведений. Редактор не придумывает условия.
- [ ] **Зависимости обозначены.** Ясно, что зависит от ситуации. Индивидуальное не выдаётся за общее.
- [ ] **Неизвестное отмечено.** Есть задача на уточнение. Молчаливое предположение станет обещанием.

Текст и продолжение

- [ ] **Ответ по существу.** Полезная информация в начале. Приветствие не заменяет содержание.
- [ ] **Граница видна.** Состав и исключения понятны. Общее слово разбор допускает разные ожидания.
- [ ] **Цена объяснена.** Есть тариф или реальный порядок расчёта. Символическая цена не проясняет услугу.
- [ ] **Срок выполним.** Подтверждён исполнителем. Желаемая дата не гарантия сделки.
- [ ] **Данные защищены.** Нет запроса документов публично. Для общего ответа они не нужны.
- [ ] **Следующий шаг уместен.** Соответствует конкретному вопросу. Не ведите каждый ответ в длинную анкету.

Проверка и поддержка

- [ ] **Команда согласовала.** Понимает и выполняет продолжение. Обещание редактора не равно процессу.
- [ ] **Контакт проверен.** Маршрут ведёт к действующему способу связи. Красивая фраза не исправляет неверный номер.
- [ ] **Публичный вид принят.** Ответ отображается после проверки. Сохранение не равно публикации.
- [ ] **Исходник учтён.** Ответ относится к текущему тексту. После изменения вопроса смысл может устареть.
- [ ] **Версия сохранена.** Есть дата и основание условий. Память сотрудника не заменяет реестр.
- [ ] **Пересмотр назначен.** Владелец реагирует на изменения. Банк ответов не вечная заготовка.

Редакторский лист ответа

Пишите одну задачу в строке. Если в вопросе две темы, разделите их. Неизвестный факт остаётся вопросом к ответственному, а не догадкой.

Услуга: _____ Канал: _____

Вопрос / канал / потребность	Факт / условие / неизвестное	Ответ / продолжение / согласовал

Что станет понятно человеку: _____

Что осталось неизвестным: _____

Кто подтвердил факты: _____

Журнал актуальности банка

Пересматривайте при изменении тарифа, территории, расписания и процесса. Храните согласованную версию отдельно от публичного интерфейса.

Ответ / версия / дата	Владелец / основание условий	Повод пересмотра / что обновить

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Ответ содержит только призыв звонить. добавьте доступный факт.

Обещание никто не подтвердил. согласуйте у исполнителя.

Условия расходятся по каналам. обновите общую версию.

Запрошены данные публично. пересоберите продолжение.

Шаблон устарел. назначьте владельца правки.

Согласуйте следующий шаг

Согласование фактов

Подтвердите, пожалуйста, факты и условия для ответа на этот вопрос. Отдельно укажите, что зависит от ситуации и чего мы пока не знаем. Согласуем следующий шаг с тем, кто будет его выполнять, и запишем повод пересмотра заготовки.

Первое действие после чтения

Возьмите один повторяющийся вопрос. Заполните известное, зависимое и неизвестное; напишите факт, условие и продолжение. Попросите сотрудника подтвердить выполнимость каждой фразы.

Владелец ответа: _____

Дата пересмотра: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разговор обрывается после первого ответа?

Диагностическая карта для риелтора поможет разобрать предложение, обработку входящих вопросов и продолжение контакта.

Проверить обработку обращений →

Проверено 14.10.2026. Техническая инструкция относится к официальным ответам на отзывы; для других вопросов используйте фактически доступный канал.

Яндекс Бизнес: официальный ответ на отзыв

Яндекс Бизнес: справочные вопросы о профиле

Четыре учебных ответа

Не действующие условия проекта. Каждый образец можно использовать только после проверки соответствия работе вашей компании.

Стоимость. Стоимость определяем после уточнения состава работы: продажа одного объекта или задача с последующей покупкой требуют разного объёма действий. На первом разговоре обсудим задачу, затем предложим состав и условия. Если у вас действует применимый тариф, укажите его вместо этой модели.

Срок. Чтобы обсудить реалистичный план, нужно уточнить объект, условия продажи и вашу цель. Отдельно согласуем подготовку объявления и порядок связи. Точную дату сделки заранее не обещаем. Конкретный срок своего этапа добавляйте лишь после подтверждения исполнителем.

Первый контакт. Для начала опишите задачу, территорию и основной вопрос. После уточнения согласуем формат дальнейшей работы. Этот ответ подходит только при условии, что названных сведений действительно достаточно вашему первому этапу.

Неизвестный факт. Этот вопрос требует подтверждения у специалиста, который ведёт направление. Сначала уточним доступный формат и состав работы; неподтверждённые условия обещать не будем. До отправки назначьте внутри команды владельца уточнения и согласуйте, как человек получит ответ.

Проверка каждого образца: выделите обещанные действия, подтвердите их у исполнителя, проверьте контакт и уберите условия, которые не относятся к вашей услуге. Не превращайте общий ответ в обязательство выполнить непроверенную работу.

Паспорт ответа и редакторский запрос

Сохраните основание каждой заготовки. Это помогает обновить банк, когда меняются условия услуги.

Поле	Что записать
Вопрос	Исходная формулировка и смысл
Применимость	Услуга, территория, этап клиента
Основание	Кто и когда подтвердил условия
Неизвестное	Что ещё нужно уточнить
Версия	Дата и согласованный текст
Пересмотр	Тариф, процесс, расписание или исходный вопрос

Учебный паспорт: вопрос о первом разговоре; применим собственнику, который рассматривает продажу в рабочей территории; факт подтверждает руководитель направления; неизвестно удобное время; пересмотр нужен при изменении порядка записи. Конкретные имена и даты заполняются по вашей работе.

Промпт: Напиши ответ по моим подтверждённым сведениям. Сначала объясни факт, затем условие и уместное продолжение. Не добавляй цены, сроки, гарантии и услуги. Недостающие сведения перечисли вопросами. Не запрашивай личные документы публично. Покажи, какие факты взял из исходника.

Приёмка: читатель понял состав и следующий шаг; исполнитель подтверждает выполнимость; актуальная версия сохранена. Количество отправленных заготовок само по себе не показывает качество разговора или рост обращений.