Матрица вопросов и материалов

Восемь заполненных вопросов, точные фрагменты, карточка ответа и очередь работ для команды и помощника.



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 одной клиентской задачи

Карта начинается с вопроса клиента. Она нужна агенту, редактору и помощнику, чтобы выбрать точный ответ и увидеть незакрытые вопросы. Не заменяет технический аудит всего сайта.

Поле	Запись
Роль клиента и этап	
Вопрос его словами	
Что он хочет сделать	
Что мешает сейчас	
Источник наблюдения потребности	
Что станет результатом ответа	
Где нужен индивидуальный разбор	

Модель К064
Все вопросы, пять материалов и результаты вымышлены. Коды М1 по М5 существуют только внутри примера. Ни клиентские ответы, ни подбор помощника на реальном сайте здесь не тестировались.

2. Пять учебных материалов

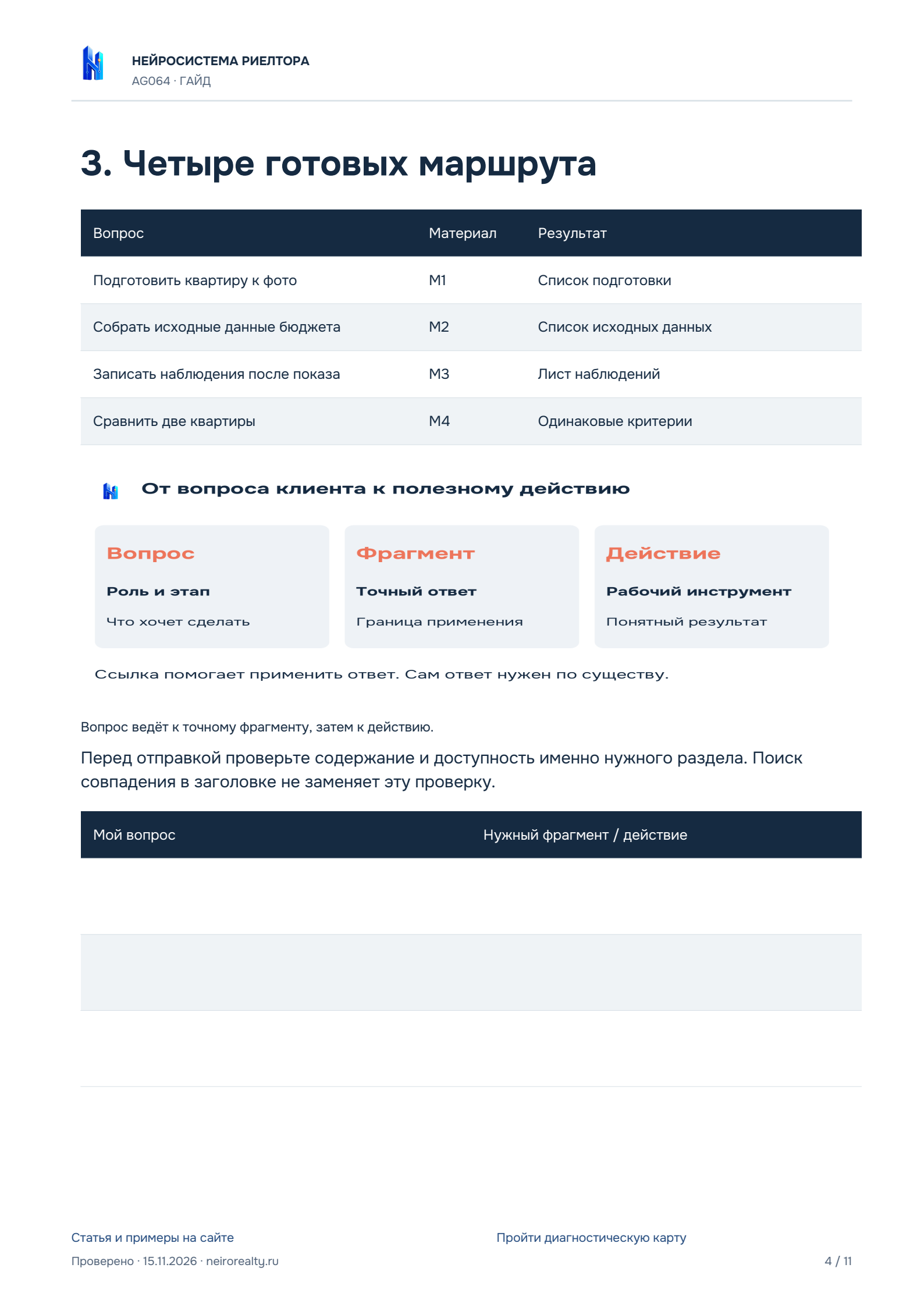
Код	Назначение
M1	Подготовка к фото
M2	Исходные данные бюджета
M3	Наблюдения после показа
M4	Сравнение двух квартир
M5	Описание услуги агентства

Содержание каждой позиции задано условиями модели. M2 не описывает полностью расходы после покупки. M3 не содержит порядка согласования показа с нанимателем. M5 описывает свою услугу, а не сравнивает несколько предложений.

Мой материал / URL	Его результат	Проверен когда

3. Четыре готовых маршрута

Вопрос	Материал	Результат
Подготовить квартиру к фото	M1	Список подготовки
Собрать исходные данные бюджета	M2	Список исходных данных
Записать наблюдения после показа	M3	Лист наблюдений
Сравнить две квартиры	M4	Одинаковые критерии



Вопрос ведёт к точному фрагменту, затем к действию.

Перед отправкой проверьте содержание и доступность именно нужного раздела. Поиск совпадения в заголовке не заменяет эту проверку.

Мой вопрос	Нужный фрагмент / действие

4. Частичный ответ, пробел и личный случай

Вопрос	Статус	Причина
Учесть расходы после покупки	Частично	Нужны дополнительные поля
Организовать показ с нанимателем	Частично	Нет порядка согласования
Сравнить предложения риелторов	Пробел	Реклама одной услуги не заменяет сравнение
Подписывать ли конкретный договор	Индивидуально	Разбор обстоятельств и документов

Уточняющий вопрос	Что нельзя обещать

Индивидуальный случай не является командой написать универсальную статью. Сначала определите, какие обстоятельства нужны и кто способен проверить конкретную ситуацию.

5. Лист проверки точного фрагмента

Поле	Заполните
Вопрос и роль читателя	
URL или путь к файлу	
Название раздела / страница PDF	
Что читатель узнает сразу	
Какое действие сможет выполнить	
Чего в материале нет	
Версия и дата проверки	
Условия доступа с телефона	
Кто подтвердил готовность	

Подход GOV.UK предлагает описывать потребность через человека, задачу и цель и фиксировать критерии её выполнения. Здесь это редакционный инструмент для риелтора, а не отраслевой стандарт.

6. Карточка короткого ответа

Учебный ответ на B4
Чтобы сравнение было честным, заполните одинаковые поля по двум объектам и отдельно отметьте неизвестное. В листе M4 есть место для наблюдений и уточнений. Квартиры уже посмотрели лично или пока сравниваете объявления?

Часть	Назначение
Краткий ответ	Дать принцип сразу
Материал	Показать точный инструмент
Польза	Объяснить, что с ним сделать
Уточнение	Выбрать подходящий контекст

Часть моего ответа	Текст
По существу	
Материал и польза	
Уточнение при необходимости	
Граница применимости	

Учебный текст никому не отправлялся. Не подставляйте отсутствующие факты клиента в готовую карточку.

7. Задания редактору

Вопрос	Действие	Когда менять статус
B5	Дополнить границы и поля бюджета	После содержательной проверки
B6	Проработать отдельный сценарий	После проверки условий и инструкции
B7	Создать инструмент сравнения услуг	После готового примера и проверки
B8	Организовать индивидуальный разбор	Не превращать в универсальный ответ

Моя задача	Ответственный	Критерий готовности

План не является выполненной работой. В K064 до реализации остаются те же четыре готовых, два частичных, один пробел и один индивидуальный случай.

8. Проверка подбора для помощника

Формулировка	Ожидаемый маршрут	Получено
Точный вопрос		
Разговорный вариант		
Короткое неполное сообщение		
Соседняя тема		
Ложное совпадение		
Индивидуальная ситуация		

Коллеге дают вопрос без названия статьи. Сохраняют выбранный материал и потерянное уточнение. Для помощника отдельно задают выводы, которые нельзя делать из общего текста: например, разрешение подписать конкретный договор.

При отсутствии подтверждённого ответа нужно показать границу знания и способ уточнения. Наличие ссылки не означает, что ответ по существу верен.

9. Сводка готовности и повторная проверка

K064: восемь вопросов, четыре состояния

4	2	1	1
Готовы	**Частично**	**Пробел**	**Индивидуально**
Есть нужный путь	Нужно дополнить	Ответ не найден	Нужен разбор

Вымышленная модель. План новых материалов статусы не меняет.

K064: 4 готовых, 2 частичных, 1 пробел, 1 индивидуальный случай.

Изменённый материал	Затронутые вопросы	Повтор / результат

После правки M2 повторяют B2 и B5: новый блок не должен испортить прежний ответ. После правки M3 повторяют B3 и B6. Ссылка может остаться рабочей, а нужный пункт исчезнуть. Сохраняйте обещанный результат, а не один URL.

10. Рабочая очередь на неделю

Вопрос / причина	Что сделать	Кто / приёмка

Выберите небольшой набор часто возникающих или важных для решения вопросов. Частоту подтверждайте наблюдениями, не выдумывайте её. Сначала закрывайте содержательную ошибку, затем удобство поиска. Не создавайте новую статью, если задача уже решена подходящим фрагментом.

Подготовлено Нейросистемой риелтора. Проверено 15.11.2026. K064 вымышленная модель. Количество готовых строк не является конверсией, числом клиентов или доказательством роста поиска.

Источники и проверка

GOV.UK: потребности пользователей и критерии ответа

Яндекс: полезность и соответствие задаче

Google: полезный контент для людей