Карта клиентских усилий: аудит записи на просмотр

Найдите повторные вопросы и лишние переходы, упростите запись на просмотр и проверьте результат коротким опросом.



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. Выберите одно действие клиента

Это рабочая тетрадь для аудита записи на просмотр. Она помогает найти лишние действия, выбрать исправление и проверить его. Все числа и истории в заполненных образцах учебные. Они не описывают результаты клиентов Нейросистемы риелтора.

Граница проверки	Заполненный образец
Кто действует	Покупатель конкретной квартиры
Начало	Сообщил, что хочет записаться на просмотр
Конец	Подтверждены время, место и контакт для изменений
За пределами проверки	Сам просмотр, выбор квартиры, договор и сделка
Группа наблюдений	Пять последовательных историй записи
Что нельзя считать успехом	Заявка без согласованного времени

Что получится
Карта клиентских действий, список подтверждённых препятствий и одна проверяемая правка. Готовность заключить сделку этим инструментом не измеряется.

Мой клиент и задача	Начало / подтверждённый конец

2. Восстановите маршрут по фактам

Откройте переписку и отмечайте только видимые действия. Не приписывайте клиенту раздражение, если он этого не сообщил. Если время открытия ссылки неизвестно, оставьте неизвестное значение.

Действие клиента	Наблюдаемый факт	Вопрос к процессу
Открыл общий каталог	Отправлена ссылка без карточки объекта	Почему не дана прямая информация?
Заново нашёл квартиру	Клиент уточнил номер объявления	Объект уже известен агенту?
Открыл форму	Форма нужна для выбора времени	Можно согласовать время в текущем канале?
Повторил пожелания	Бюджет уже есть выше в диалоге	Кто перенесёт известные параметры?

Каждый переход фиксируйте отдельной строкой. Работа агента, ожидание ответа собственника и работа покупателя имеют разные причины. Не объединяйте их в одно слово «долго».

Действие / время, если известно	Основание / неизвестное

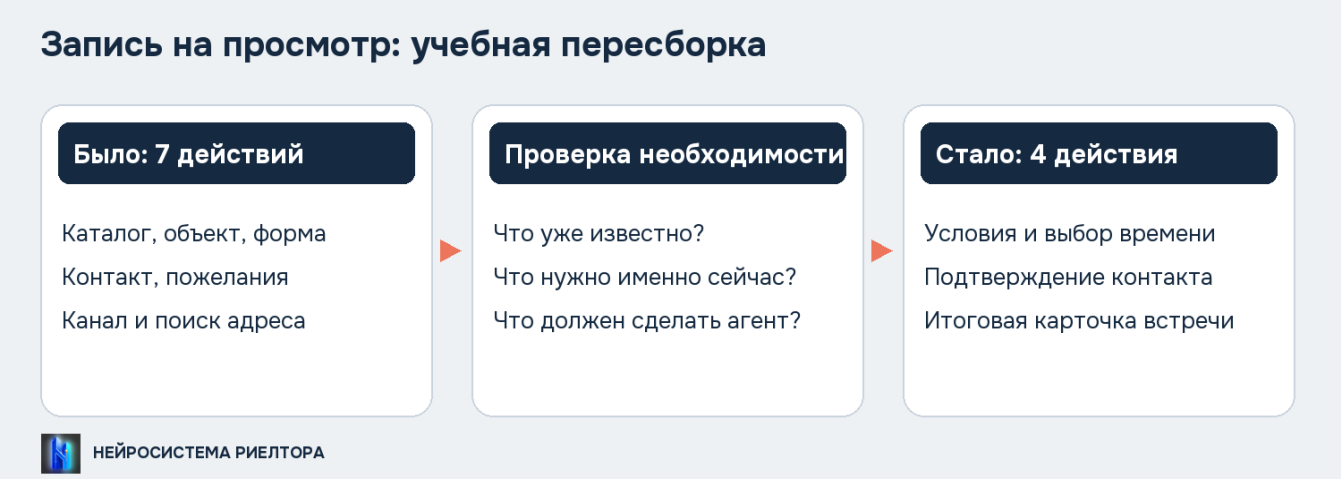
3. Проверьте необходимость каждого шага

Ситуация	Решение	Что сохранить
Повторный выбор известного объекта	Убрать повтор	Идентификатор квартиры в карточке
Согласование времени с собственником	Оставить внутри работы агента	Срок подтверждения для покупателя
Вопрос о способе связи	Уточнить только необходимое	Актуальный согласованный контакт
Раскрытие важного ограничения объекта	Не удалять	Понятное объяснение до встречи
Обязательная оценка сервиса	Сделать добровольной	Право не отвечать

Три контрольных вопроса
Зачем это требуется сейчас? Есть ли сведения у агента? Что станет невозможным, если шаг перенести? Короткий путь полезен только при сохранении существенной информации.

Мой шаг	Оставить / убрать / перенести и почему

4. Учебная карта до и после



Семь клиентских действий в исходном маршруте и четыре после пересборки.

Было после обращения	Стало после обращения
Открыть каталог, снова найти квартиру	Прочитать конкретные условия просмотра
Открыть форму, ввести контакт	Выбрать согласованный интервал
Повторить пожелания	Подтвердить контакт для изменений
Перейти в другой канал, спросить адрес	Проверить итоговую карточку встречи

В первом столбце семь действий, во втором четыре. Разница равна трём действиям. Относительное сокращение: 3 / 7 × 100, около 43%. Это не расчёт изменения продаж или конверсии.

Моё исходное число действий	Новое число / что не потеряли

5. Соберите итоговую карточку встречи

Шаблон сообщения: «Просмотр квартиры [объект] согласован на [день, дата, время]. Встречаемся [точное место]. Продолжительность ориентировочно [подтверждённый интервал]. Если планы изменятся, напишите [контакт]. Статус со стороны собственника: [подтверждено / ожидаем до конкретного времени]».

Учебное поле	Пример
Объект	Квартира № А-17 в рабочем каталоге
Время	Среда, 18:30, после согласования обеих сторон
Место	У входа со стороны двора, ориентир указан отдельно
Контакт	Тот же рабочий диалог с агентом
Статус	Собственник подтвердил время
Изменения	Клиент может сообщить удобным согласованным способом

Не отправляйте учебные реквизиты клиенту. Подставьте реальные данные. Если время предварительное, не пишите «всё подтверждено». При переносе обновите карточку, чтобы в диалоге оставалась одна актуальная договорённость.

Поле моей карточки	Данные / кто подтверждает

6. Проведите короткий добровольный опрос

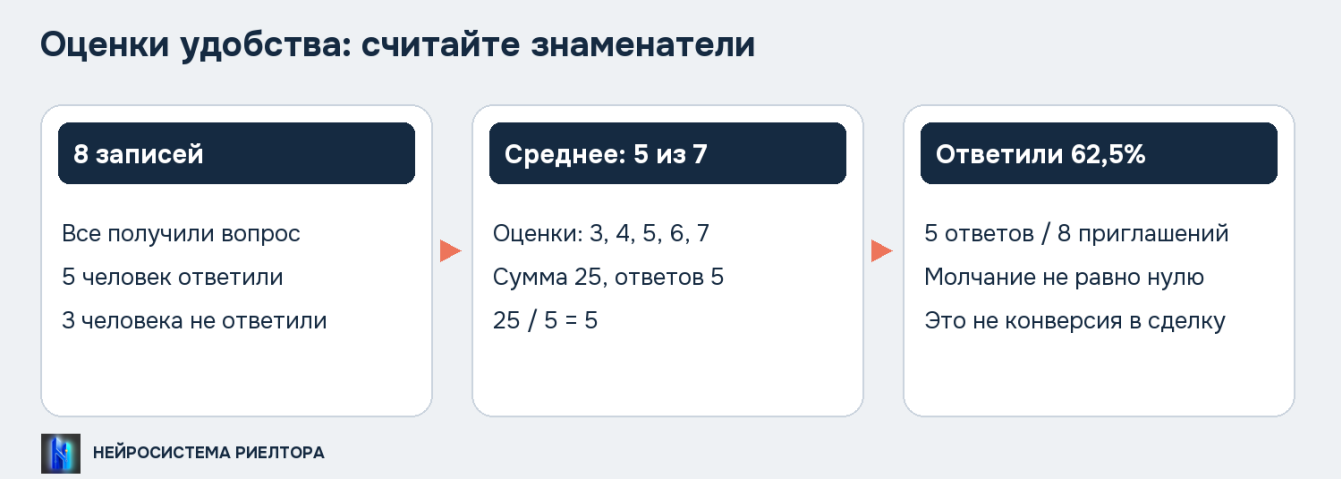
Вопрос нашей рабочей версии: «Насколько легко было согласовать просмотр? Оцените от 1 до 7: 1 означает очень трудно, 7 означает очень легко». Дополнение: «Что пришлось делать лишний раз?» Второй ответ можно оставить пустым.

Правило	Как применить
Момент	После завершённой записи, пока процесс помнится
Одинаковая формулировка	Не менять вопрос и направление шкалы между группами
Добровольность	Отказ не влияет на запись и обслуживание
Нейтральность	Не просить высокий балл и не подсказывать оценку
Нет ответа	Пустое значение, не ноль и не положительная оценка
Запись не завершена	Собрать причину отдельно от оценок завершённой записи

Одна задача
Не спрашивайте одновременно о цене квартиры, качестве ремонта и удобстве записи. Иначе низкий балл невозможно связать с конкретным процессом.

Когда предложу вопрос	Как сохраню ответы без лишних личных данных

7. Посчитайте ответы и их границы



Учебные оценки: среднее 5 из 7 при пяти ответах из восьми приглашённых.

Что считаем	Расчёт	Ответ
Подтверждённые записи	Число завершённых записей группы	8
Полученные оценки	3, 4, 5, 6, 7	5 ответов
Среднее по ответившим	(3 + 4 + 5 + 6 + 7) / 5	5 из 7
Доля ответивших	5 / 8 × 100	62,5%
Не ответили	8 минус 5	3 человека

Среднее не описывает трёх неответивших. Оно не является отраслевым нормативом и не доказывает будущую сделку. В примере все восемь завершивших запись получили предложение оценить её.

Моя группа / приглашённые / ответы	Сумма / среднее / доля ответивших

8. Переведите комментарий в исправление

Факт или комментарий	Проверка	Одна правка
Повторил бюджет дважды	Сведения действительно были в первом обращении	Переносить известное в карточку
Не нашёл место встречи	Адрес разбросан по сообщениям	Одна итоговая карточка
Ссылка не открылась	Проверить её на телефоне	Добавить текстовую альтернативу
Время оказалось предварительным	Проверить формулировку агента	Явно разделить два статуса

Причина должна подтверждаться наблюдением. Фраза «людям лень» не описывает процесс и не подсказывает исправление. Вместо неё запишите конкретное действие, препятствие и доступную альтернативу.

Моё подтверждённое препятствие	Правка / ответственный / дата

Не меняйте всё одновременно
Сначала исправьте одно препятствие. Если одновременно изменить анкету, предложение и канал, станет трудно понять, что именно помогло.

9. Проверьте исправление на новой группе

Возьмите следующую сопоставимую группу записей. Проверьте не только оценки, но и сам маршрут: исчезло ли повторение, доступны ли сведения, верно ли подтверждено время. Маленькая группа полезна для поиска ошибок, но недостаточна для уверенного вывода о росте продаж.

Проверка	Учебный критерий
Процесс	В просмотренных историях не повторяется известный бюджет
Полнота	Объект, время, место и контакт не потеряны
Ошибки	Нет ложного подтверждения доступности собственника
Опрос	Те же вопрос, шкала и момент предложения
Результат встречи	Считается отдельно от оценки удобства
Решение	Оставить правку, уточнить её или вернуть необходимый шаг

Что проверил после изменения	Что подтвердилось / что ещё неизвестно

10. План одного улучшения

Поле плана	Моя запись
Узкая задача клиента	
Начало и конец маршрута	
Группа и период наблюдения	
Подтверждённое препятствие	
Одна правка и ответственный	
Дата проверки и критерий	
Результат без неподтверждённых выводов	

Готовность к применению
Другой сотрудник может пройти маршрут и понять условия без ваших устных пояснений. Опрос добровольный. Неизвестное остаётся неизвестным. Обещание роста конверсии не подменяет проверку процесса.

Если проблема шире одной записи, диагностическая карта Нейросистемы риелтора помогает разобрать поток обращений и работу с входящими: https://neirorealty.ru/diagnostika/. Пользоваться этой тетрадью можно самостоятельно.

Источники и проверка

Qualtrics: Customer Effort Score

Qualtrics XM Institute: Humanizing Digital Interactions