Нужен ли клиенту этот сервис? Карта проверки К197

Парные вопросы, десять заполненных учебных ответов и план пилота, чтобы проверить нужность нового формата сопровождения.



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 услуги

K197 помогает исследовать ожидания от нового формата обслуживания. Здесь не оценивают личность клиента, качество квартиры или вероятность сделки. Все заполненные примеры вымышлены. Реального опроса не проводилось.

Поле	Учебное заполнение
Аудитория	Собственники, которым предлагается сопровождение продажи
Функция	Одна текстовая сводка по пятницам до 18:00
Содержание	Состоявшиеся показы и согласованные следующие шаги
Что сохраняется	Все ранее согласованные действия
Что проверяем	Отношение к этому формату, а не ко всему агенту
Что не узнаем	Готовность платить, будущую конверсию и репрезентативное мнение рынка

Ваша функция	Кому	Что сохраняется

2. Образец, который видит участник

Учебная сводка
За неделю состоялось 2 показа. После первого покупатель запросил планировку, она отправлена. После второго ждём согласованного ответа в понедельник. Следующее действие агента: уточнить обратную связь в согласованный срок.

Покажите одинаковый образец всем участникам одной версии опроса. Не добавляйте одному красивое видео, а другому только текст. Цифры образца вымышлены и не подтверждают результаты реального объекта.

Проверка	Как исправить
Неясно, что такое сводка	Показать образец с фактами и следующим шагом
Вопрос включает звонок и видео	Разделить функции
Отсутствие выглядит как прекращение работы	Явно сохранить остальные действия
Услуга уже обещана	Не использовать опрос для отмены обязательства

Ваш образец	Что осталось непонятным

3. Парные вопросы без подталкивания

K197. Одна функция, два сценария

Сводка есть

Одна текстовая сводка
каждую пятницу
до 18:00

Сводки нет

Именно этого формата нет.
Остальные согласованные
действия сохраняются.

В обоих вопросах одинаковые варианты ответа.
Не превращайте отсутствие сводки в отсутствие сопровождения.

Учебный инструмент редакции. Ответы примера вымышлены.

Вопрос о наличии
Как вы отнесётесь к тому, что такая сводка приходит каждую пятницу?

Вопрос об отсутствии
Как вы отнесётесь к тому, что такой сводки нет, а остальные согласованные действия сохраняются?

Одинаковые варианты к каждому вопросу: нравится; ожидаю именно так; безразлично; могу принять; не нравится. Не заменяйте ответы оценкой качества агента. После отметок отдельно спросите, что повлияло на выбор.

Версия вопросов	Что пересказал участник

4. Как читать шесть учебных сочетаний

Есть / нет	Код	Что означает
Нравится / безразлично	A	Привлекательная реакция
Нравится / не нравится	O	Линейная реакция
Безразлично / не нравится	M	Обязательная реакция
Безразлично / безразлично	I	Безразличная реакция
Не нравится / нравится	R	Обратная реакция
Нравится / нравится	Q	Сомнительная пара, уточнить

Это шесть сочетаний, используемых для обучения, а не вся таблица из 25 пар. Для других ответов выберите и сохраните полную методику кодировки до анализа. Буква описывает отношение к функции в указанном сценарии. Она не определяет ценность клиента.

Новая пара	Источник правила	Код / уточнение

5. Полный заполненный журнал

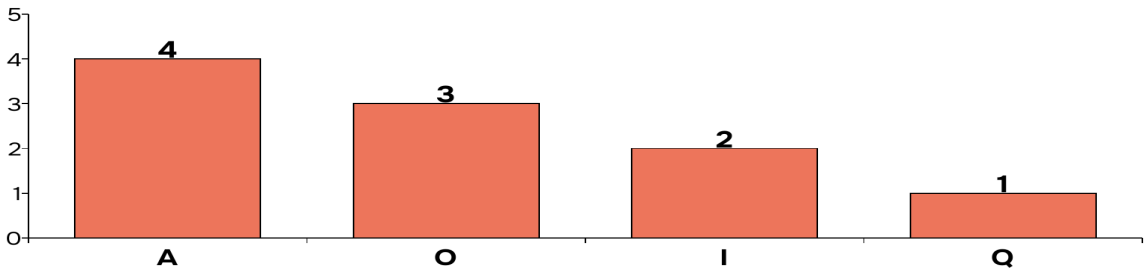
Код	Есть	Нет	Итог
S01	Нравится	Безразлично	A
S02	Нравится	Безразлично	A
S03	Нравится	Безразлично	A
S04	Нравится	Безразлично	A
S05	Нравится	Не нравится	O
S06	Нравится	Не нравится	O
S07	Нравится	Не нравится	O
S08	Безразлично	Безразлично	I
S09	Безразлично	Безразлично	I
S10	Нравится	Нравится	Q

Все 10 строк придуманы. S10 сохранён как Q: нельзя заменить его на A только потому, что человек дважды сказал «нравится». В реальной работе к каждой паре добавляют версию вопроса, дату и пояснение. Для учебной таблицы персональные данные не нужны.

Контроль объёма
4 A + 3 O + 2 I + 1 Q = 10 пар. Здесь нет пропусков. При реальном пропуске храните отдельный статус, не подставляйте I.

6. Знаменатель меняет смысл процента

K197. Десять вымышленных ответов



4 из 10 = 40%. Самая частая категория, но не большинство.
Q сохраняется отдельно и требует уточнения.

Учебный инструмент редакции. Ответы примера вымышлены.

Расчёт	Значение	Подпись
4 / 10 × 100	40%	A среди всех записанных пар
3 / 10 × 100	30%	O среди всех записанных пар
2 / 10 × 100	20%	I среди всех записанных пар
1 / 10 × 100	10%	Q требует уточнения
4 / 9 × 100	44,4%	A среди 9 пар без Q

40% не большинство. Сумма A и O составляет 7 из 10, но не показывает будущие покупки. Девять вместо десяти допустимо только с явным объяснением исключения. Небольшой учебный набор не даёт репрезентативного вывода о собственниках.

7. Уточнение без исправления за клиента

Реплика для S10
Вы отметили «нравится» в обоих вариантах. Расскажите, пожалуйста, что вы представляли в каждом случае. Возможно, я недостаточно ясно описал различие.

Ситуация	Действие
Человек понял отсутствие как другой формат	Уточнить сценарий, сохранить исходную и новую версии
Ответ по-прежнему неоднозначен	Оставить Q и пояснение
Не хочет продолжать	Не добиваться удобной отметки
Ответ отсутствует	Отдельный пропуск, без выдуманного кода
Не нравится канал	Исследовать канал отдельно, не переписывать функцию

Код / исходная пара	Уточнение	Новая версия

8. Решение о пилоте

Учебное решение: не объявлять формат стандартом для всех. Предложить двум согласившимся собственникам два недельных цикла и проверить выполнимость. Это 4 плановые сводки. Такой пилот исследует процесс, а не статистический рост сделок.

Что согласовать	Учебный вариант
Кто участвует	2 добровольно согласившихся собственника
Сколько циклов	2 недели
Когда	Пятница до 18:00
Что отправляется	Одна текстовая сводка по показанному образцу
Что измеряется	Время подготовки, ясность, уточняющие вопросы
Когда пересмотреть	После второго цикла, раньше при неудобстве
Что сохраняется	Текущие обязательства и необходимые сообщения

Ваш пилот	Критерий остановки	Ответственный

9. Журнал применения и помощь ИИ

Цикл	Сводки	Записать
Неделя 1	S01, S02	Минуты подготовки, вопросы, понимание следующего шага
Неделя 2	S01, S02	Те же наблюдения и желание продолжать

Промпт для проверки вопроса
Проверь пару формулировок. Найди различия между сценариями кроме указанной функции. Не придумывай ответы клиентов. Верни спорное место, причину и точную редакцию. Сохрани остальные согласованные действия.

Для обработки используйте обезличенные коды. Проверяйте каждую уникальную пару. Не просите ИИ дополнить выборку типичными ответами: синтетические данные годятся для обучения, но не доказывают спрос.

Факт пилота	Что изменить	Почему

10. Ваш лист решения

Функция / версия	Аудитория	Дата

Есть / нет / пояснение	Код	Уточнение

Всего / пропуски / Q	Вывод	Следующая проверка

Источники проверены 12.11.2026. Модель не даёт гарантий конверсии или оплаты. Перед внедрением учтите подтверждённые потребности конкретных клиентов, стоимость выполнения и ранее принятые обязательства. Сохраняйте исходные ответы вместе с решением.

Источники и проверка

Kano et al., 1984: Attractive Quality and Must-Be Quality

Lin et al., 2017, PLOS ONE: Empirical research on Kano’s model

Qualtrics: Kano analysis tutorial

Kano Surveys: Categories Matrix