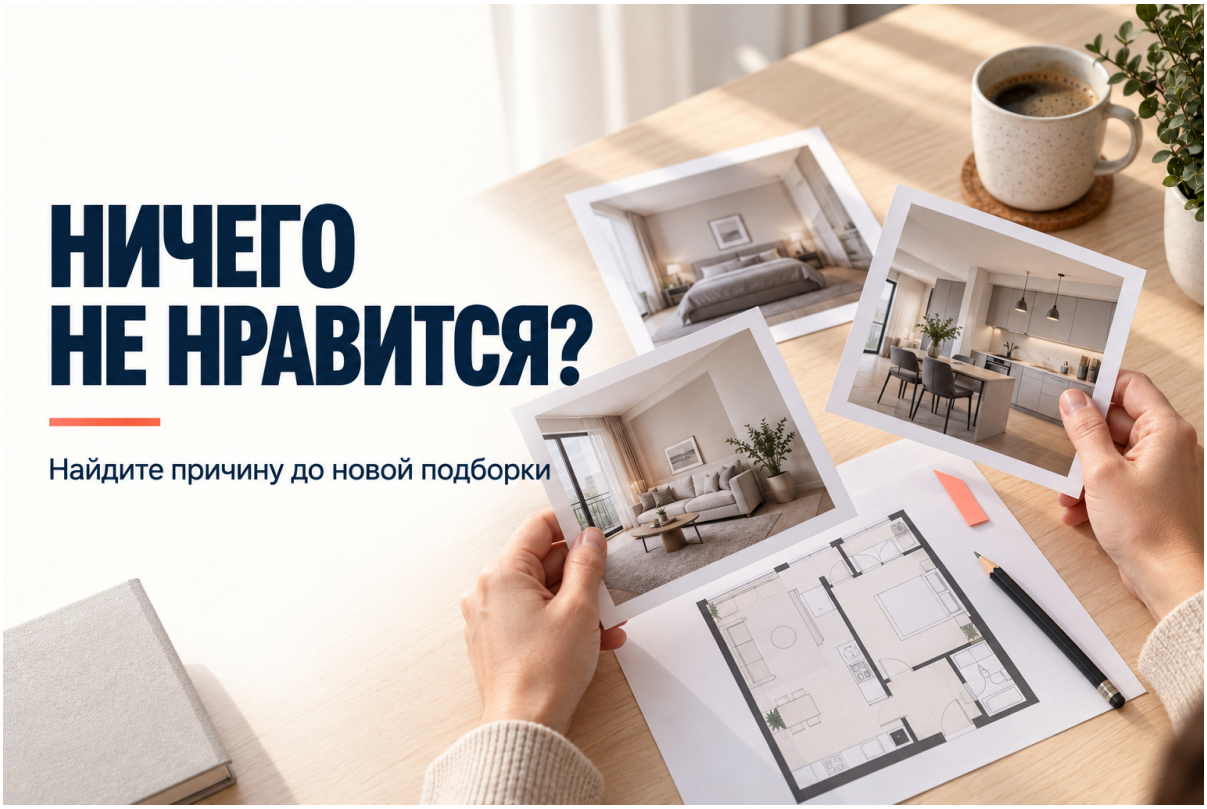
Ответ на подборку: карта отклонённых вариантов

Получите из ответа «всё не то» конкретное изменение поиска. Отделите обязательный критерий, предпочтение и недостающие сведения до следующей отправки вариантов.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Карта отклонённых вариантов, учебный разбор Софьи, последовательность вопросов, лист изменения выборки и проверка работы нейросети. Чек-лист помогает провести короткий разговор без допроса.

Авторские рабочие формы и вымышленные примеры. Размеры, состояние и условия объектов нельзя определять по впечатлению от объявления; неизвестное остаётся вопросом.

Что скрывается за общим ответом

Покупатель оценивает дистанционную подборку до просмотра и даёт общий ответ. Инструмент помогает понять критерии и качество подачи, не подменяя сведения впечатлением от фото.

Ответ	Что сначала уточнить	Возможное действие
«Не смотрел»	Какой формат удобнее?	Изменить способ разбора
«Не подходит»	Что именно и по какому объекту?	Уточнить критерий
«Не разобрать план»	Каких данных не хватает?	Получить читаемый материал

Что нужно для разбора подборки

• Последняя отправленная подборка с понятными обозначениями объектов.

• Согласованные критерии поиска и предыдущие изменения запроса.

• Точные ответы покупателя, отдельно от ваших объяснений его мотивов.

• Доступные планы, описание и источники сведений по обсуждаемым признакам.

• Удобный покупателю способ коротко разобрать один или несколько вариантов.

• Карта обратной связи на странице 8 и лист новой выборки на странице 9.

Изученность, объект и причина

1. Проверьте, что было изучено

Спросите, удалось ли посмотреть подборку. Если нет, выясните удобный формат: один вариант вместе, короткое сравнение или разговор позже. Если да, сначала предложите назвать собственное впечатление. Не начинайте с версии причины за покупателя.

Готово: Известно, обсуждаем ли объекты или проблему доступа к информации.

Не делайте так: Считать непросмотренную подборку отвергнутой.

2. Выберите конкретный вариант

Предложите разобрать объект, на котором легче объяснить ответ. Обозначьте его номером или ссылкой. Раскройте общее слово: что именно создаёт ощущение тесноты, неудобства или несоответствия? Если сведений не хватает, запишите вопрос.

Готово: Общая оценка связана с конкретным признаком и объектом.

Не делайте так: Придумывать размеры или свойства по фотографии.

3. Определите статус причины

Уточните, исключает ли замечание вариант, является предпочтением или требует данных. Не решайте за человека, чем он должен поступиться. Если меняется ранее согласованное требование, подтвердите новую версию запроса отдельно.

Готово: Обязательный критерий, предпочтение и неизвестное не смешаны.

Не делайте так: Приравнивать эмоциональный комментарий к новому обязательному условию.

Какой вопрос я пока задаю слишком наводяще

Новое правило и его применение

4. Сформулируйте правило изменения

Переведите причину в действие: исключить признак, получить сведения или изменить подачу. Проверьте, чем следующая выборка реально будет отличаться. Если запрос трудно выполнить по имеющимся данным, обсудите гипотезу изменения, не обещая несуществующий объект.

Готово: Есть проверяемое отличие следующей работы.

Не делайте так: Менять только ссылки, сохраняя прежнюю ошибку.

5. Сверьте вывод с покупателем

Отправьте краткое резюме: что исключаем, что уточняем и что остаётся предпочтением. Попросите поправить неверное понимание. При нескольких участниках сначала сохраните разные ответы, затем обсудите общие критерии.

Готово: Рабочее правило соответствует словам клиента, а не догадке агента.

Не делайте так: Объединять разные причины в «семье ничего не нравится».

6. Покажите влияние ответа

Следующую подборку сопровождайте объяснением учтённых изменений. Отметьте оставшиеся вопросы. Если пожелание не выполнено, объясните фактическую причину. Сохраните историю критериев и результат разбора, чтобы не задавать тот же вопрос заново.

Готово: Клиент видит связь своей обратной связи с новой работой.

Не делайте так: Изображать выполненное пожелание без изменения отбора.

Чем будет отличаться следующая подборка

Три разных ответа Софьи

Учебная Софья оценивает три объявления до показа. Её ответы относятся к разным признакам. Размеры кухни, мебели и фактическая пригодность объектов в примере не выдумываются.

Вариант / слова	Уточнённая причина	Статус	Действие
А: «Кухня неудобная»	Нужно место для большого стола	Данных пока мало	Уточнить план и размеры
Б: «Первый этаж нет»	Первый этаж исключает	Обязательное условие	Убрать из отбора
В: «План не разобрать»	Неясно расположение комнат	Неизвестное	Получить читаемый план
Резюме	Причины разделены	Ожидает проверки Софьи	Уточнить понимание
Новая выборка	Применить подтверждённое	После согласования	Показать, что изменено

Одинаковое «не нравится» привело к разным действиям. Один признак исключается, по двум нужны сведения. Ни один вопрос не решается автоматической отправкой ещё одной пачки ссылок.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Слишком требовательная»	«Первый этаж исключает, по кухне нужны размеры»
«Отказалась от квартиры В»	«Пока не может оценить нечитаемый план»
«Нужна совсем другая подборка»	«Изменяем конкретное правило и подачу сведений»

От реплики покупателя к действию

Ответ	Уточняющая реплика	Следующий шаг
Всё не то	«На одном варианте что именно?»	Выбрать объект и признак
Неудобная кухня	«Что хотите разместить или делать?»	Уточнить задачу и данные
Не нравится отделка	«Это исключает или можно обсуждать?»	Определить статус
Не понял описание	«Какого ответа не хватает?»	Дополнить информацию
Нет времени смотреть	«Как удобнее разобрать один вариант?»	Согласовать формат

Перед следующей отправкой вариантов

1. Мой вопрос позволяет назвать свою причину или подсказывает удобный ответ?
2. Что меняется в следующей выборке после полученной обратной связи?
3. Не записал ли я неизвестное как недостаток или предпочтение как жёсткое условие?

18 проверок полезной обратной связи

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

Получить точный ответ

- [ ] **Проверить просмотр.** Известно, что человек изучил. Не считайте отсутствие чтения отказом.
- [ ] **Начать открыто.** Клиент назвал своё впечатление. Не подсказывайте причину.
- [ ] **Выбрать объект.** Понятно, какую квартиру обсуждаем. Не говорить обо всём сразу.
- [ ] **Уточнить признак.** Общее слово раскрыто. Не додумывайте смысл.
- [ ] **Разделить подачу и объект.** Проблема данных отмечена. Не записывать нечитаемое как плохое.
- [ ] **Назвать источник.** Известно основание сведений. Не считать фото измерением.

Изменить правило поиска

- [ ] **Определить обязательное.** Клиент подтвердил исключающий признак. Не выбирать вместо него.
- [ ] **Оставить предпочтение.** Оно не стало запретом автоматически. Уточните возможность обсуждения.
- [ ] **Выделить неизвестное.** Есть вопрос и способ получить ответ. Не присваивайте статус заранее.
- [ ] **Сверить прежний запрос.** Изменение замечено. Не отменяйте критерии молча.
- [ ] **Назвать действие.** Исключить, уточнить или изменить подачу. Не заменяйте просто ссылки.
- [ ] **Согласовать вывод.** Резюме проверено покупателем. Не утверждайте свою трактовку.

Применить и показать

- [ ] **Учесть разных участников.** Их ответы сохранены отдельно. Не стирайте различия.
- [ ] **Собрать новую выборку.** Подтверждённое правило применено. Не повторяйте прежнюю ошибку.
- [ ] **Пояснить изменение.** Клиент видит влияние ответа. Не отправляйте молча.
- [ ] **Отметить пробелы.** Неизвестное осталось видимым. Не обещайте идеальное совпадение.
- [ ] **Сохранить историю.** Причина и действие доступны. Не задавайте всё заново.
- [ ] **Проверить нейросеть.** Вывод совпадает с исходным ответом. Не принимайте выдуманный критерий.

Карта ответов по подборке

Сначала запишите слова, затем уточнённую причину. Различайте обязательное, предпочтение и отсутствие данных.

Код клиента: _____ Подборка / дата: _____

Объект / слова клиента	Причина / статус / источник	Изменение следующего действия
Вариант 1		
Вариант 2		
Вариант 3		
Общий критерий		
Открытый вопрос		

Подтверждённое изменение запроса: _____

Что осталось неизвестным: _____

Что уточняем / кто / когда: _____

Правила следующей выборки

Для каждого изменения покажите действие. Если вопрос касается формата, меняйте подачу, а не только список квартир.

Подтверждённое правило	Как применим в следующем отборе	Что проверить / получить

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Подборка не прочитана, но отклонена. уточните формат и момент разбора.

Причина подсказана агентом. дайте покупателю назвать своё объяснение.

Нет данных, но стоит минус. верните вопрос в неизвестное.

Предпочтение стало запретом. получите соответствующее уточнение.

Ответ не влияет на работу. сформулируйте конкретное новое действие.

Согласуйте следующий шаг

Резюме разбора подборки

Софья, фиксирую выводы: первый этаж исключаем. По кухне уточняем место для вашего стола на основании плана и размеров. По варианту В сначала нужен читаемый план. Правильно ли понял? После подтверждения учту эти правила в следующем отборе и отмечу, где данных ещё не хватает.

Первое действие после чтения

Разберите одну последнюю подборку. Для каждого общего ответа выберите конкретный объект, уточните причину и запишите следующее действие. Если действие не меняется, обратная связь пока не переведена в рабочее правило.

Как покажем учтённые изменения: _____

Версия критериев: _____ Открытый вопрос: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Ссылки уходят, а следующий шаг непонятен?

В диагностической карте опишите, как получаете ответы по подборке и меняете поиск. Найдите место, где отклик покупателя не превращается в действие.

Проверить работу с подборками →

Проверено 16.10.2026. NN/G описывает переход от широких открытых вопросов к уточняющим, чтобы не подсказывать ответ слишком рано. Карта обратной связи и сценарии поиска являются авторскими.

Nielsen Norman Group: от широкого вопроса к уточнениям

Вопросы от общего впечатления к действию

Двигайтесь по ответу покупателя. Не нужно задавать все вопросы подряд, если причина и нужный шаг уже ясны.

Плохой вопрос заранее содержит причину: «Вам не понравился ремонт, да?» Он может закрепить удобную агенту версию и пропустить реальную задачу. Лучше уточнить сказанное человеком, чем предложить ответ вместо него.

Свободный ответ

«Что первым заметили в подборке? Какой вариант проще взять для объяснения?»

Уточнение смысла

«Вы сказали “неудобно”. Что именно хотите делать в этом помещении и что мешает по имеющимся сведениям?»

Проверка статуса

«Это исключает вариант или можно обсуждать при других подходящих условиях? Есть данные, которые сначала нужно получить?»

Проверка изменения

«Правильно понимаю: в следующем отборе исключаем этот признак, а по другому сначала собираем сведения?»

Как проверить разбор нейросети

Дайте помощнику обезличенные ответы и действующие критерии. Не передавайте лишние персональные сведения или данные документов.

Ответ модели	Проверить по исходнику	Если не подтверждено
«Любой первый этаж исключён»	Есть ли явное подтверждение?	Уточнить, не делать общий запрет
«Кухня слишком маленькая»	Есть ли размеры и критерий?	Оставить вопрос о пригодности
«Квартира В отвергнута»	Или только нечитаемый план?	Запросить данные
«Подборка не нужна»	Или клиент не успел посмотреть?	Согласовать формат обсуждения

После проверки согласуйте рабочий вывод с покупателем. Аккуратно оформленная таблица не подтверждает, что нейросеть правильно поняла смысл его ответа.

Задание

«Структурируй ответы по объектам. Отдели слова клиента от вывода. Выдели обязательное, предпочтение и неизвестное только при явном основании. Где основания нет, задай вопрос. Не выдумывай размеры и признаки квартир».