Клиент поблагодарил. А что понял?

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Назначение опроса

- [ ] **Этап указан.** Оценивается конкретная консультация. Не спрашивайте о незавершённой сделке.
- [ ] **Решение понятно.** Ответ способен улучшить работу. Не собирайте баллы ради отчёта.
- [ ] **Вопросы разделены.** Каждый имеет один смысл. Не соединяйте «понятно и полезно».
- [ ] **Открытый ответ есть.** Человек может назвать своё затруднение. Не ограничивайте всё рейтингом.
- [ ] **Пропуск допустим.** Нет принуждения к длинному тексту. Не требуйте похвалы.
- [ ] **Версия сохранена.** Формулировки известны при сравнении. Не смешивайте разные анкеты.

Формат и данные

- [ ] **Момент соответствует.** Человек уже испытал оцениваемый этап. Не просите оценить будущее.
- [ ] **Канал уместен.** Он понятен и согласован. Не запускайте случайную цепочку.
- [ ] **Анонимность честная.** Связь с контактом объяснена. Не скрывайте идентификатор.
- [ ] **Продолжение согласовано.** Понятно, можно ли уточнить ответ. Не считайте отзыв заявкой.
- [ ] **Основание посчитано.** Приглашения и ответы различены. Не меняйте знаменатель.
- [ ] **Повторы обработаны.** Есть правило по конкретной встрече. Не считайте дубль новым человеком.

Улучшение работы

- [ ] **Неответившие неизвестны.** Им не приписана оценка. Не записывайте их в довольные.
- [ ] **Темы не люди.** Один ответ может иметь несколько тем. Не складывайте темы в клиентов.
- [ ] **Основание сохранено.** Гипотеза связана с комментарием. Не додумывайте мотив.
- [ ] **Правка конкретна.** Названы действие и владелец. Не пишите «улучшить сервис».
- [ ] **Проверка назначена.** Известно, что смотреть после изменения. Не объявляйте успех заранее.
- [ ] **Публикация отдельна.** Использование слов согласуется отдельно. Не превращайте замечание в отзыв.

Запишите факты и следующий шаг

Сохраняйте смысл комментария. Если ответ связан с контактом, не называйте опрос анонимным. Запрос обратной связи не является автоматически согласием на продажу.

Этап: _____ Период: _____

Этап / вопрос / ответ	Основание / неясность / ожидание	Уточнение / согласованный контакт

Общая оценка без содержания. Непонятно, что именно нужно изменить.

Два вопроса в одном. Ответ нельзя связать с конкретной причиной.

Неизвестное стало довольством. Молчание клиента получило придуманную оценку.

Темы сложили в людей. Один ответ посчитан несколько раз.

Давление на отзыв. Помощь поставлена в зависимость от высокого балла.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

После разговора клиент не понимает, что делать дальше?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить ожидания, итог консультации, полезные материалы и согласованное продолжение работы.

Проверить результат первого разговора →

Понятность, оставшиеся вопросы и ожидаемый шаг вместо общей просьбы поставить высокую оценку. Подготовлено 2026-10-14.