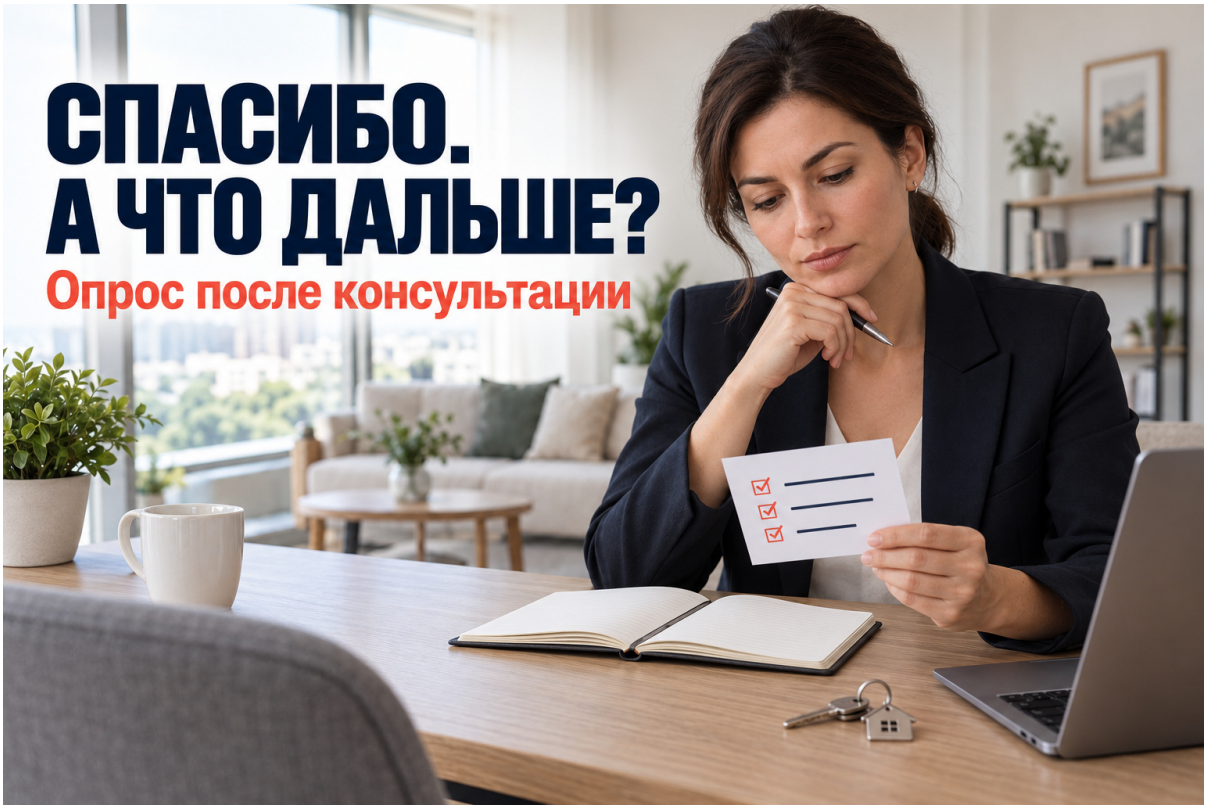
Что стало понятнее: короткий опрос и лист изменений

Получите обратную связь, по которой можно улучшить консультацию. Внутри три вопроса, учебный ответ O01, расчёт отклика и лист изменений с проверкой результата.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский инструмент Нейросистемы риелтора. O01 и расчёт 24 приглашения / 9 ответов / 7 положительных являются учебными. Реальные опросы, отправки и результаты клиентов не заявляются.

O01: что понял клиент и чего он ждёт

Разговор заканчивается благодарностью, но люди не выполняют следующий шаг, снова спрашивают о том же или ждут другого действия от агента.

Учебный ответ O01	Что стало известно	Что нужно уточнить
Понятны данные для оценки	Есть полезный итог разговора	Какие сведения уже доступны
Неясен один показатель	Остался конкретный вопрос	Как помочь получить исходное
Жду сообщения агента	Ожидается действие риелтора	Совпадает ли план команды
Агент ждёт данные	Есть расхождение ожиданий	Кто согласованно делает шаг

Что решить до отправки опроса

- Тип и этап консультации.
- Решение, которое улучшит обратная связь.
- Три отдельных вопроса и версия анкеты.
- Понятный формат приглашения и продолжения.
- Числа приглашений, ответов и пропусков.
- Лист изменений с владельцем и проверкой.

Этап, отдельные вопросы и формат

1. Назовите этап и цель обратной связи

Определите тип консультации и решение, которое хотите улучшить. После первого разговора проверяйте его результат, не завершённую продажу.

Готово: Ответ относится к конкретному опыту.

Не делайте так: Впечатление от беседы выдаётся за качество всей сделки.

2. Разделите три вопроса

Спросите, что стало понятнее, что осталось неясным и какой шаг человек планирует. Не соединяйте понятность и полезность одной оценкой.

Готово: Каждый вопрос помогает принять своё решение.

Не делайте так: Ответ «да» не показывает, на какую часть вопроса он дан.

3. Согласуйте удобный формат

Объясните цель и добровольность, выберите подходящий момент и канал. Честно обозначьте связь ответа с консультацией и возможность дальнейшего контакта.

Готово: Участник понимает назначение ответов.

Не делайте так: Именная анкета названа анонимной или используется как скрытая продажа.

Какой ответ изменит нашу работу

Основание расчётов, разбор и проверка

4. Сохраните основания расчётов

Различайте приглашённых, ответивших и ответ на конкретный вопрос. Учитывайте пропуски и повторы по одной консультации.

Готово: У каждой доли есть числитель и знаменатель.

Не делайте так: Мнение ответивших автоматически приписано всем приглашённым.

5. Разберите содержание и выберите изменение

Отделите комментарий от гипотезы причины. Свяжите проблему с небольшим изменением сообщения, материала или процесса.

Готово: Есть конкретная правка, владелец и критерий.

Не делайте так: Общая низкая оценка вызывает случайные изменения всей услуги.

6. Уточните ситуацию и проверьте новую практику

При согласованном контакте помогите закрыть вопрос. Затем проверьте фактическое применение изменения и новые ответы.

Готово: Наблюдение приводит к проверенному действию.

Не делайте так: Клиента просят повысить балл вместо решения его вопроса.

Что неизвестно о неответивших

Учебный расчёт отклика и понятности

Учебный расчёт для одной группы консультаций. В примере все девять ответивших ответили на вопрос о понятности следующего шага.

Показатель	Расчёт	Как читать
Приглашены	24 участника	Не равно числу доставленных сообщений
Ответили	9 из 24 = 37,5%	Отклик среди приглашённых
Шаг понятен	7 из 9 ≈ 77,8%	Среди ответивших на вопрос
Не ответили	24 - 9 = 15	Их мнение неизвестно
Не назвали шаг понятным	2 из 9	Содержание требует отдельного разбора

77,8% относится к девяти ответившим, а не ко всем двадцати четырём приглашённым. Отсутствие ответа не является ни удовлетворённостью, ни недовольством.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вам всё понравилось и было полезно?	Что стало понятнее в вашей задаче после разговора?
Не ответил, значит всем доволен	Сохранить отсутствие ответа без придуманной оценки.
Попросим исправить низкий балл	Уточнить конкретный вопрос и помочь с его решением.

Как разбирать содержание ответа

Ответ или ситуация	Что проверить	Следующее действие
Неясен следующий шаг	Итог встречи и ожидание клиента	Уточнить кто, что и когда
Не хватает данных	Каких сведений нет и почему	Подсказать доступный способ уточнения
Слишком много терминов	Где возникло непонимание	Упростить конкретное объяснение
Ожидал другую услугу	Обещание до консультации	Уточнить границы предложения
Нет ответа	Формат и доступность приглашения	Не приписывать мнение
Резкое замечание	Содержание и обстоятельства	Разобрать без давления на оценку

Три вопроса к результатам опроса

1. Что этот опрос поможет изменить в консультации?
2. К кому относится рассчитанная доля ответов?
3. Какой факт покажет, что новая практика помогла?

18 проверок опроса после консультации

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

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.

Запись ответа и ожидаемого продолжения

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

Тип консультации и версия опроса: _____

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

Приглашены / ответили / пропуски: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата разбора: _____

Лист изменений по обратной связи

Одно замечание может относиться к нескольким темам. Считайте людей и темы отдельно. Правка и её полезность подтверждаются разными фактами.

Наблюдение / возможная причина	Изменение / владелец / дата	Как внедрено / что проверено / результат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Итог разбора одного комментария

После консультации стало понятнее _____. Неясным осталось _____. Клиент ожидает шаг _____. Команда ожидала _____. Уточнение согласовано _____. Наблюдение _____. Гипотеза причины _____. Изменение _____. Владелец _____. Проверка полезности _____ к _____.

Первое действие после чтения

Выберите один тип консультаций. Подготовьте три отдельных вопроса и заранее решите, как будете фиксировать ответы, пропуски и одно конкретное изменение по результатам.

Владелец изменения: _____

Когда и по чему проверяем пользу: _____

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 →

14.10.2026 проверены GOV.UK о различии обратной связи по этапу и всему пути и Qualtrics о вопросах с двумя смыслами. Опрос и примеры разработаны для консультаций риелтора.

GOV.UK: обратная связь на разных этапах услуги

Qualtrics: почему один вопрос не должен объединять две оценки

Три вопроса и разбор ответа O01

Короткий авторский опрос не требует от человека оценки всего сопровождения. Он относится к только что полученному опыту консультации.

Вопрос	Учебный ответ	Рабочее значение
Что стало понятнее?	Какие данные нужны для оценки	Полезный результат объяснения
Что осталось неясным?	Где взять один показатель	Конкретный открытый вопрос
Какой шаг планируете?	Жду сообщения агента	Ожидание продолжения
Запись агента	Ждать данные клиента	Расхождение двух планов
Гипотеза изменения	Отправлять короткий итог	Нужна проверка после внедрения

Пример не доказывает, что клиент невнимателен или не хочет продолжать работу. Он показывает несогласованность ожиданий. Сначала уточните, какое действие обсуждалось, что человек понял и каких данных действительно не хватает. Только после этого выбирайте изменение процесса.

Короткий итог встречи может содержать три части: решённое, неизвестное и согласованный следующий шаг. В нём не следует автоматически назначать клиенту обязанности или дату, которой не было в разговоре. Внутренняя задача сотруднику и договорённость с человеком фиксируются раздельно.

Формулировка «понятно и полезно» соединяет два разных свойства. Человек может разобраться в объяснении, но не получить нужного результата, либо найти полезную мысль в перегруженном разговоре. Отдельные вопросы помогают понять, что менять. Не добавляйте вопросы, на ответы которых команда не собирается реагировать.

При приглашении объясните цель и возможность пропуска. Для разбора конкретного ответа может потребоваться связь с консультацией, поэтому обещать анонимность нельзя автоматически. Согласуйте дальнейшее уточнение. Полученный комментарий не становится публичным отзывом без отдельной договорённости.

Две доли, которые нельзя менять местами

Вымышленные числа: приглашены 24, ответили 9, положительно ответили на вопрос о следующем шаге 7. Все девять заполнили именно этот вопрос.

Что считаем	Числитель и основание	Граница вывода
Отклик	9 / 24 = 37,5%	Приглашённые в этой группе
Понятность шага	7 / 9 ≈ 77,8%	Ответившие на этот вопрос
Неизвестное мнение	15 без ответа	Не считать ни довольными, ни недовольными
Несколько тем	Один ответ может иметь несколько	Темы не равны людям
Повторный ответ	По правилу одной консультации	Не превращать дубль в нового участника

Сохраните этап услуги, период и формулировку вопроса. Если меняется анкета или состав консультаций, различие результатов может быть связано с этим. Для понимания изменений нужны сопоставимые основания. Маленькая группа даёт полезные вопросы к процессу, но не гарантирует устойчивый общий рейтинг.

Доставка приглашения, открытие анкеты, заполнение и ответ на отдельный вопрос являются разными событиями. В примере доля отклика рассчитана по приглашённым. Если используете другое основание, назовите его прямо. Пропущенный вопрос не получает автоматически положительный или отрицательный балл.

Повторный ответ по одной консультации обрабатывайте по заранее принятому правилу с сохранением истории. Если тот же человек оценивает другую встречу, это другой эпизод. Единица учёта должна соответствовать задаче исследования: люди, консультации и сообщения нельзя незаметно смешивать.

После разбора выберите конкретное изменение и владельца. Например, закрепить в итоговом сообщении ожидаемый следующий шаг. Проверьте, что новая практика действительно использовалась, затем оцените последующие ответы и фактические затруднения. Рост среднего балла сам по себе не объясняет, что именно улучшилось.