Обратная связь после покупки: 18 действий

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

До опроса

- [ ] **Назвать этап.** Он уже завершён. Если нет: перенести вопрос.
- [ ] **Проверить обещания.** Срочное не забыто. Если нет: сначала решить проблему.
- [ ] **Назвать цель.** Это улучшение работы. Если нет: объяснить зачем.
- [ ] **Указать объём.** Число вопросов известно. Если нет: показать формат.
- [ ] **Оставить выбор.** Можно пропустить. Если нет: убрать давление.
- [ ] **Разделить публикацию.** Она не автоматическая. Если нет: согласовать отдельно.

Разбор ответов

- [ ] **Сохранить слова.** Смысл не изменён. Если нет: вернуть исходник.
- [ ] **Уточнить эпизод.** Есть конкретная ситуация. Если нет: попросить пример.
- [ ] **Определить тему.** Этап различим. Если нет: уточнить контекст.
- [ ] **Проверить факт.** Договорённости сверены. Если нет: посмотреть записи.
- [ ] **Отделить гипотезу.** Причина не выдумана. Если нет: пометить неизвестное.
- [ ] **Учесть последствия.** Важное не потеряно. Если нет: выбрать приоритет.

Изменение процесса

- [ ] **Выбрать действие.** Оно наблюдаемо. Если нет: уточнить формулировку.
- [ ] **Назначить исполнителя.** Ответственный известен. Если нет: договориться с человеком.
- [ ] **Назначить проверку.** Есть срок и критерий. Если нет: записать результат.
- [ ] **Сообщить честно.** Изменение сделано. Если нет: обозначить текущий статус.
- [ ] **Разделить подсчёт.** Ответы и приглашения различены. Если нет: пересчитать доли.
- [ ] **Ограничить вывод.** Группа указана. Если нет: убрать обобщение на всех.

Запишите факты и следующий шаг

Сохраняйте исходный смысл. Для внутреннего анализа используйте коды вместо лишних личных данных. Не превращайте гипотезу о причине в установленный факт.

Этап: _____ Дата опроса: _____

Код / этап	Слова клиента	Тема	Проверка факта	Возможное действие

Вопрос содержит похвалу. Переформулируйте нейтрально.

Клиент ждёт решения проблемы. Вернитесь к обязательству.

Молчание посчитали положительным ответом. Исправьте расчёт.

Публикуется несогласованная цитата. Согласуйте точный фрагмент.

Улучшение нельзя наблюдать. Назовите конкретное действие.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: одна проблема повторяется у разных клиентов?

Диагностическая карта поможет проверить процесс от первого обращения до следующего согласованного действия и выбрать участок, который стоит улучшить.

Проверить мой процесс работы →

Памятка к гайду «После сделки: вопросы, разбор ответов и план улучшений». Подготовлено 2026-09-16.