После сделки: вопросы, разбор ответов и план улучшений

Задайте пять предметных вопросов, сохраните слова клиента и выберите одно улучшение. Примеры ответов, приглашение в опрос и рабочие журналы уже внутри.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов от выбора момента до проверки изменения. Сначала изучите три заполненных ответа, затем перенесите собственные наблюдения в журнал и назначьте конкретное действие.

Авторский рабочий опрос, не исследование удовлетворённости всех клиентов и не психологический тест. Учебные ответы вымышлены. Публичное использование цитат согласовывается отдельно от участия в опросе.

Зачем и о чём спрашиваем

Вы завершили согласованный этап и хотите понять, что помогло человеку, а что пришлось объяснять повторно. Если клиент ждёт решения проблемы, начните с неё, а не с просьбы о благодарности.

Поле	Учебный пример	Ваш вариант
Этап	Квартира передана	
Цель опроса	Уточнить понятность следующих шагов	
Формат	Пять вопросов, можно пропустить	
Использование	Внутреннее улучшение	
Публичная цитата	Только после отдельного согласования	
Итог	Одно действие и проверка	

Подготовьте короткий контакт

• Завершённый этап и список ещё не выполненных обещаний.

• Короткое приглашение с целью и добровольным форматом.

• Пять вопросов без подсказки нужной оценки.

• Журнал реплик, проверок и ответственных за изменения.

Момент, приглашение и вопросы

1. Выберите этап и момент

Уточните, что человек уже может оценить. Не спрашивайте о передаче до передачи квартиры. Проверьте незакрытые обещания и срочные вопросы. Если проблема остаётся, предложите решение. Согласуйте удобный способ обратной связи.

Готово: Опрос относится к прожитому опыту и не мешает решению текущей задачи.

Не делайте так: Просить похвалу, пока клиент ждёт обещанный документ или ответ.

2. Объясните цель без давления

Сообщите, что хотите улучшить работу, назовите число вопросов и возможность пропустить любой. Предложите текст или голосовой ответ. Не связывайте качество обслуживания с участием. Внутренний ответ не превращайте автоматически в публичный отзыв.

Готово: Человек понимает формат и свободен отказаться или ответить частично.

Не делайте так: Просить только положительную оценку и заранее задавать желаемый результат.

3. Получите конкретные эпизоды

Используйте вопросы на шестой странице. Не объединяйте скорость связи и понятность объяснений в один балл. Если ответ общий, попросите один пример ситуации. Не требуйте ненужных личных подробностей и повторного изложения всей сделки.

Готово: Ответ можно связать с этапом и конкретной ситуацией.

Не делайте так: Ограничиться «вам всё понравилось?» и считать отсутствие жалобы похвалой.

Какой этап человек уже может оценить?

Проверка, изменение и ответ

4. Разделите слова, факт и гипотезу

Сохраните реплику без усиления, рядом укажите тему. Проверьте переписку и договорённости, если речь о сроках или обещаниях. Не спорьте с пережитым опытом. Причину называйте гипотезой, пока не разобрали обстоятельства.

Готово: В журнале отдельно видны цитата, проверка и возможное объяснение.

Не делайте так: Заменить неудобный ответ характеристикой личности клиента.

5. Выберите одно наблюдаемое изменение

Сгруппируйте темы и оцените последствия. Сначала закройте проблему ответившего человека, если она остаётся. Для процесса выберите действие, исполнителя и критерий: например, отправлять итог встречи с вопросом, ответственным и сроком.

Готово: Можно проверить, сделано ли изменение и стало ли понятнее на следующем этапе.

Не делайте так: Записать «стать внимательнее» без конкретного действия.

6. Проверьте результат и вернитесь с ответом

На следующем случае проверьте выбранный критерий. Сообщите клиенту о реально выполненном изменении, если это уместно. Отдельно считайте приглашения, ответы и ответы на конкретный вопрос. Не выдавайте маленькую добровольную группу за всех клиентов.

Готово: У действия есть проверка; вывод соответствует числу и составу ответов.

Не делайте так: Назвать молчание удовлетворённостью или сообщить о ещё не сделанном улучшении.

Какое действие реально выполним?

От реплики к рабочей задаче

Три вымышленных ответа после разных этапов. Это примеры классификации, а не отзывы реальных клиентов. Проверка нужна до вывода о причине проблемы.

Реплика	Тема	Что проверить	Возможное действие
Не знал, что после одобрения	Следующий этап	Отправляли ли план	Короткая карта шагов
Не находил последний список	Версии информации	Где актуальная версия	Одна рабочая ссылка
После показа не понял итог	Договорённость	Есть ли запись действия	Итог встречи из трёх строк

Не требуется сразу менять всю систему. Выберите одну подтверждённую проблему. Например: после каждой встречи отправлять согласованный вопрос, действие и срок; затем проверить понятность следующего шага.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Клиент тревожный	Клиент не понимал срок; проверяем, какое сообщение получил
Улучшить сервис	Отправлять итог встречи и отмечать это в журнале
Все довольны	Ответили 7 из 10 приглашённых; общий вывод ограничен этой группой

Когда ответ не помещается в оценку

Ситуация	Что сделать	Чего не заключать
Общий ответ «хорошо»	Попросить один полезный эпизод	Все этапы безупречны
Резкое замечание	Уточнить проблему и проверить факт	Человек просто неудобный
Часть вопросов пропущена	Сохранить отдельные знаменатели	Пропуск равен положительной оценке

Пять вопросов клиенту

1. Что больше всего помогло принять решение при выборе объекта?
2. Какую информацию или этап пришлось уточнять повторно?
3. Когда было удобно связываться со мной, а когда возникали сложности?
4. На каком этапе было труднее всего понять, что происходит дальше?
5. Что одно вы бы изменили в нашей работе для следующего клиента?

Если ответ отрицательный

Спасибо, что сказали. Правильно понимаю, что не хватало [информация / действие]? Проверю договорённости и вернусь к [срок] с конкретным ответом.

После реального изменения

По вашему комментарию изменил [процесс]. Теперь [наблюдаемое действие]. Спасибо, что помогли увидеть этот момент.

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 действий с обратной связью

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

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.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Журнал обратной связи

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

Этап / период: _____ Автор: _____

Код / этап	Слова клиента	Тема	Проверка факта	Возможное действие

Приглашено: ___ Ответили: ___ Тема для проверки: ___

Что осталось неизвестным: _____

Срок разбора ответов: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

План одного улучшения

Выберите сначала одно улучшение. Запишите, как его увидите на следующем этапе, а после проверки добавьте фактический результат.

Изменение	Ответственный	Срок / критерий	Что получилось

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Приглашение в опрос

Спасибо за совместную работу. Хочу понять, что было полезно, а где стоило объяснить лучше. Ниже пять вопросов; можно ответить коротко и пропустить любой. Ответы использую для улучшения работы. Если захочу показать конкретную цитату публично, сначала отдельно согласую её с вами. Удобнее текстом или голосовым?

Первое действие после чтения

Выберите одну завершённую историю. Проверьте, что не осталось срочного обещанного действия. Предложите пять вопросов и по ответу выберите одно улучшение с исполнителем и сроком.

Ответственный за изменение: _____

Следующая проверка результата: _____

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 →

Подготовлено 16.09.2026. Авторская схема обратной связи. Учебный расчёт: 7 ответов / 10 приглашений = 70%; ответы на отдельный вопрос считаются отдельно. Это не оценка реального сервиса.