Оценка звонка по репликам

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

Контекст и шкала

- [ ] **Определить тип.** Цель звонка ясна. Не применить чужой сценарий.
- [ ] **Сохранить контекст.** Известное до звонка указано. Не требовать повторных вопросов.
- [ ] **Описать критерии.** Признаки наблюдаемы. Не оценивать характер.
- [ ] **Описать баллы.** Условия 0, 1, 2 понятны. Не выбирать по настроению.
- [ ] **Учесть неполноту.** Недостаток данных допустим. Не приравнять к нулю.
- [ ] **Отделить сделку.** Итог продажи вне карты. Не считать отказ провалом автоматически.

Основания и калибровка

- [ ] **Приложить реплику.** Есть проверяемый фрагмент. Не писать слабый звонок.
- [ ] **Сохранить статус.** Запрос не подтверждение. Не придумать встречу.
- [ ] **Проверить полноту шага.** Есть действие, канал и срок. Не принять будем на связи.
- [ ] **Оценить независимо.** Оба видят одну шкалу. Не подстроиться заранее.
- [ ] **Разобрать расхождение.** Известен спорный критерий. Не усреднить без объяснения.
- [ ] **Сохранить трактовку.** Есть эталонный разбор. Не повторять прежний спор.

Вывод и тренировка

- [ ] **Выделить существенное.** Важная ошибка видна отдельно. Не скрыть её суммой.
- [ ] **Не выдумать недостаток.** Замечание есть в тексте. Не искать любой ценой.
- [ ] **Ограничить вывод.** Границы карты указаны. Не прогнозировать сделку.
- [ ] **Выбрать навык.** Одно действие для практики. Не менять всё сразу.
- [ ] **Повторить упражнение.** Нужный признак появился. Не оценить только общий балл.
- [ ] **Проверить помощь ИИ.** Реплики сверены человеком. Не принять догадку модели.

Запишите факты и следующий шаг

Оценивайте наблюдаемое действие по подходящей шкале. Согласие уточнить доступ не означает подтверждённый показ, а общий балл не прогнозирует сделку.

Диалог: _____ Версия шкалы: _____

Критерий / реплика / балл	Основание / расхождение / вывод	Упражнение / повтор / проверка

Нет реплики для оценки. найдите основание.

Критерии не подходят звонку. уточните задачу.

Недостаток записи назван ошибкой. ограничьте вывод.

Высокий балл скрывает неточность. разберите её отдельно.

Запрос назван подтверждённым показом. верните фактический статус.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разговор закончился, а продолжение не определено?

Проверьте, как реплика превращается в согласованную задачу с ответственным и сроком.

Проверить завершение звонка →

Учебная карта содержит четыре критерия и максимум восемь баллов. Сумма не является вероятностью продажи или оценкой всей работы сотрудника. Подготовлено 2026-10-17.