Карта оценки звонка с примерами выставления баллов

Оцените учебный звонок по четырём наблюдаемым критериям. Сопоставьте баллы с репликами, разберите расхождение проверяющих и выберите одно конкретное упражнение для агента.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, разбор ГТ, шкала от 0 до 2, формы оценки и калибровки, отдельный чек-лист.

Учебная оценка организационного звонка о просмотре. Для другого типа разговора нужны соответствующие контексту критерии.

Бриф оценки звонка

Когда руководитель и агент разбирают качество конкретного разговора и хотят получить одинаково понятное основание оценки и следующий навык.

Критерий	Что наблюдаем	Основание ГТ
Задача	День и ограничение времени	2 декабря, после 19:00
Точность	Статус доступа указан	Пока не подтверждён
Выбор	Есть предложение и ответ клиента	Да, уточните
Следующий шаг	Действие, исполнитель, канал, срок	Срок сообщения отсутствует

Что подготовить для разбора

• Тип разговора и известный до него контекст.

• Полный учебный диалог или допустимый материал проверки.

• Критерии и описание каждого балла.

• Реплики или временные отметки доказательств.

• Открытые вопросы и недостаток данных.

• Одно изменение для тренировки после разбора.

Контекст, шкала и реплика

1. Определите задачу разговора

Зафиксируйте, какой вопрос решается и что известно заранее. Подберите критерии для этого типа контакта. Не требуйте полную квалификацию в каждом коротком звонке.

Готово: Шкала соответствует реальной цели диалога.

Не делайте так: Оценивать уточнение времени как первую консультацию.

2. Опишите признаки баллов

Для каждого критерия задайте наблюдаемые условия нуля, одного и двух баллов. Отдельно предусмотрите недостаток данных. Не используйте личное впечатление как единственное основание.

Готово: Понятно, какой факт меняет оценку.

Не делайте так: Давать максимум за уверенный голос без результата.

3. Привяжите вывод к реплике

Укажите фрагмент, время и объяснение. Сохраняйте статус предложено, подтверждено или неизвестно. Не добавляйте отсутствующие в тексте ошибки и согласия.

Готово: Другой проверяющий может проверить основание балла.

Не делайте так: Назвать согласие уточнить доступ назначенным показом.

Основание каждой оценки

Калибровка и одно улучшение

4. Сравните независимые оценки

Дайте двум проверяющим один диалог и одну шкалу. Затем сопоставьте различающиеся пункты. Уточните правило по фактам, а не по должности участника.

Готово: Разногласие объяснено через критерий и реплику.

Не делайте так: Усреднить разные числа, не разобрав причину.

5. Выделите существенное отдельно

Проверьте точность условий и обещаний. Серьёзную ошибку не скрывайте высоким общим баллом. При неполном материале ограничьте вывод или запросите недостающий контекст.

Готово: Сумма не маскирует важный риск или неизвестность.

Не делайте так: Ставить ноль за фрагмент, которого не было в записи.

6. Назначьте одно упражнение

Выберите наблюдаемый пробел и подготовьте подходящую реплику. Повторите учебный разговор и проверьте нужный признак, сохраняя остальные верные действия.

Готово: Агент понимает, что конкретно тренировать.

Не делайте так: Выдать список общих замечаний о харизме.

Какой навык тренировать

ГТ: запрос на вечерний просмотр

Учебный пример ГТ. Даниил и Ольга обсуждают возможность просмотра 2 декабря после 19:00. Доступ собственником ещё не подтверждён.

Критерий	Реплика / факт	Балл и причина
Задача	00:28 вопрос о дне; 00:40 ограничение	2: день и время учтены
Точность	00:55 доступ пока не подтверждён	2: неопределённость сохранена
Выбор	01:10 Да, уточните	2: запрос принят без давления
Следующий шаг	01:20 напишу в чат; 01:28 хорошо	1: нет срока сообщения
Итог	2 + 2 + 2 + 1	7 из 8 по этой карте
Статус показа	2 декабря 19:30 только предложено	Не подтверждённая встреча

Пробел касается срока возвращения со статусом. Нельзя додумывать ложное подтверждение доступа или считать учебный балл прогнозом сделки.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Завершение слабое»	«В 01:20 назван канал, но не срок ответа»
«Два проверяющих, возьмём среднее»	«Сверим условие максимального балла с репликой»
«Клиент согласился, показ назначен»	«Клиент согласился уточнить доступ, подтверждения ещё нет»

Действие после проверки звонка

Ситуация	Что проверить	Действие
Разные итоговые баллы	Какой пункт различается	Разобрать конкретное основание
Критерий расплывчатый	Есть ли наблюдаемые признаки	Уточнить шкалу
Нет части диалога	Достаточно ли материала	Ограничить вывод
Есть важная неточность	Что именно утверждено	Выделить отдельно от суммы
Один конкретный пробел	Какое действие отсутствует	Назначить короткую тренировку
Балл вырос	Изменилась ли нужная реплика	Проверить фактический навык

Перед итогом разбора

1. Какова задача именно этого звонка?
2. Какая реплика подтверждает выставленный балл?
3. Что агент должен сделать иначе в следующем упражнении?

18 проверок оценки диалога

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

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.

Карта оценки с доказательствами

Сначала найдите основание, затем ставьте балл. Если материала недостаточно, укажите это вместо догадки о пропущенном действии.

Тип звонка / цель: _____

Критерий / условие балла	Реплика / время / подтверждение	Балл / объяснение / пробел
Задача		
Точность		
Выбор		
Следующий шаг		
Существенное отдельно		

Наблюдаемый пробел: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата повторного упражнения: _____

Форма сравнения проверяющих

Разберите различия по пунктам. Средний балл не заменяет согласованную трактовку, понятную обоим проверяющим.

Критерий / оценка А / оценка Б	Реплика / правило / согласованный вывод	Упражнение / повтор / результат

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Обратная связь для Ольги

Ольга, в учебном ГТ день и время уточнены, доступ честно обозначен как неподтверждённый, согласие на запрос получено. В 01:20 есть действие и чат, но нет срока сообщения. По нашей карте это 1 балл за следующий шаг и 7 из 8 в сумме. Потренируем согласование срока статуса, не обещая ответ собственника заранее.

Первое действие после чтения

Оцените один учебный диалог независимо с коллегой. Сравните основания, согласуйте спорный критерий и повторите разговор с одним конкретным улучшением.

Проверяющий / версия шкалы: _____

Одно упражнение: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Разговор закончился, а продолжение не определено?

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

Проверить завершение звонка →

17.10.2026 прочитана официальная справка Zendesk о калибровке: несколько проверяющих оценивают одинаковые разговоры и сравнивают баллы с комментариями. Шкала ГТ разработана самостоятельно.

Zendesk: Setting up calibration in Zendesk QA

ГТ: условия учебной шкалы

Шкала относится к короткому организационному разговору. При недостатке материала ставьте отметку нет данных, а не выдуманный балл.

Критерий	0 баллов	1 балл	2 балла
Задача	Не выяснены нужные ограничения	Часть нужных условий отсутствует	День и время выяснены, учтены
Точность	Неподтверждённое названо фактом	Статус доступа не объяснён	Неопределённость указана прямо
Выбор	Есть давление или подмена выбора	Предложение есть, согласие не выяснено	Выбор предложен и ответ получен
Следующий шаг	Продолжение не определено	Действие есть, часть условий отсутствует	Действие, исполнитель, канал, срок согласованы

Проверяющий А поставил 7, проверяющий Б 8. Различие возникло в следующем шаге: Б засчитал канал как полный план. По заданной шкале отсутствие срока означает 1 балл.

Согласованный итог по ГТ: 7 из 8. Это результат применения четырёх учебных критериев, не вероятность сделки и не оценка всей услуги.

ГТ: диалог для самостоятельного разбора

Все реплики вымышлены. Отметки обозначают положение фразы внутри учебного разговора.

Упражнение: добавьте согласование срока сообщения о статусе, даже если собственник не ответит. Конкретное время выбирают и принимают в разговоре, не назначают задним числом.

00:15, Даниил

«Хочу посмотреть эту квартиру после семи вечера».

00:28 и 00:40

Ольга: «Какой день вам подходит?» Даниил: «2 декабря, только после 19:00».

00:55, Ольга

«У собственника доступ пока не подтверждён. Могу уточнить 2 декабря на 19:30, подходит такой вариант для запроса?»

01:10, Даниил

«Да, уточните».

01:20 и 01:28

Ольга: «Напишу результат в чат, из которого вы оставили заявку». Даниил: «Хорошо».

Промпт проверки

«Оцени этот учебный текст по приложенной шкале. Для каждого балла назови реплику. Не добавляй срок ответа и подтверждение показа».