От ответа — к исправлению процесса

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

Сигнал и проверка

- [ ] **Источник сохранён.** Есть ссылка и дата. Пересказ теряет обстоятельства.
- [ ] **Филиал определён.** Проверяется нужная карточка. Рейтинги офисов различаются.
- [ ] **Ожидание выделено.** Понятно, чего ждал человек. Звёзды не описывают проблему.
- [ ] **Версии разделены.** Известное отдельно от предположений. Резкий тон не доказательство.
- [ ] **Контекст проверен.** Изучены относящиеся записи. Отсутствие договора не исключает контакт.
- [ ] **Неизвестность отмечена.** Записан недостающий факт. Не придумывайте завершение.

Ответ и задача

- [ ] **Ответ предметный.** Назван конкретный эпизод. Общая благодарность мало объясняет.
- [ ] **Уточнение уместно.** Запрошен минимум обстоятельств. Не требуйте личные данные публично.
- [ ] **Нет принуждения.** Другой канал не условие ответа. Автор может не переходить в переписку.
- [ ] **Обещания проверены.** Сроки и действия согласованы. Не добавляйте гарантии редактором.
- [ ] **Исполнитель назначен.** Открытый вопрос имеет владельца. Команда не равна ответственному.
- [ ] **Результат определён.** Понятно, что нужно подтвердить. Ответ опубликован не значит решено.

Исправление и вывод

- [ ] **Действие подтверждено.** Есть рабочее основание. Черновик не равен отправке.
- [ ] **Публичный итог точен.** Сообщено только установленное. Не раскрывайте детали сделки.
- [ ] **Оценка добровольна.** Помощь не зависит от её изменения. Не торгуйтесь за звёзды.
- [ ] **Жалоба обоснована.** Названо конкретное нарушение. Критика сама по себе не нарушение.
- [ ] **Причина разобрана.** Есть изменение процесса. Тон ответа не заменяет исправление.
- [ ] **Масштаб понятен.** Указан объём наблюдений. Отзывы не равны всем клиентам.

Запишите факты и следующий шаг

Одна строка — один эпизод. В учебной работе используйте коды; не переносите личные данные и детали чужой сделки в открытый документ.

Случай: _____ Проверил: _____

Источник / филиал / тема	Известно / версия / неизвестно	Действие / владелец / срок

Версия автора выдана за установленный факт. проверьте обстоятельства.

Ответ обещает несогласованное действие. уточните реальную возможность.

У задачи нет исполнителя. назначьте владельца.

Клиента заставляют менять оценку. отделите помощь от отзыва.

Жалоба основана только на низкой оценке. сверьте конкретные правила.

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Какая часть работы снова вызывает вопросы клиентов?

Диагностическая карта для риелтора помогает разобрать привлечение, обработку обращений и последующие шаги. Свяжите обратную связь с конкретным улучшением.

Найти слабое место процесса →

Заполненная карточка случая, реестр обратной связи, сценарии ответов и лист проверки результата для риелтора и руководителя. Подготовлено 2026-10-14.