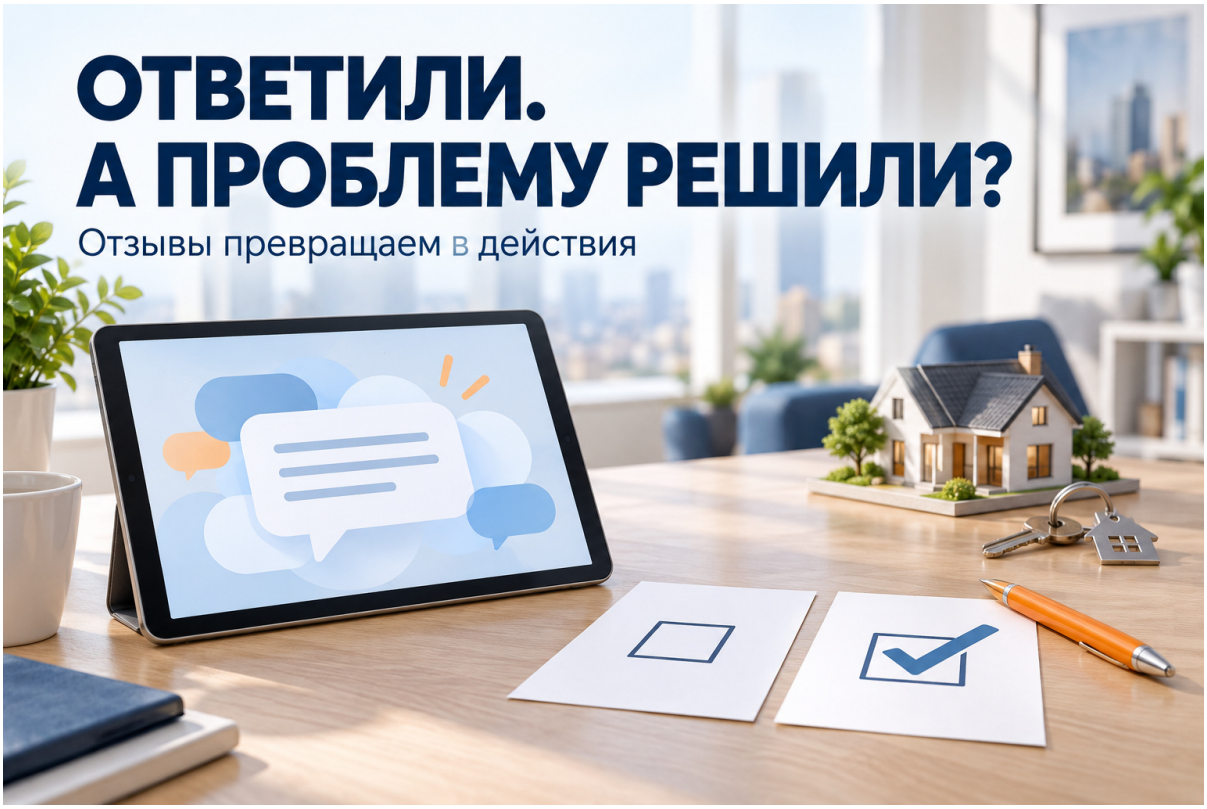
Реестр обратной связи 2ГИС: разбор и ответ по существу

Разберите отзыв в проверяемые факты, подготовьте ответ и назначьте действие, которое устраняет причину замечания.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Собственная организация работы с обратной связью. Все примеры вымышлены; конкретные клиенты и компании не оцениваются. Реальных ответов или жалоб не отправляли.

От публичного сигнала к рабочему действию

Публичные ответы появляются, но одинаковые замечания повторяются, либо команда не понимает, кто должен разбирать описанный эпизод.

Этап	Учебный эпизод	Рабочий результат
Сигнал	Нет отчёта после показа	Проверить обещание и отправку
Проверка	Отчёт остался черновиком	Причина установлена внутри команды
Действие	Передать согласованный отчёт	Проверить факт передачи
Изменение	Добавить проверку отправки	Назначить владельца процесса

Что нужно для разбора

- Ссылка на конкретный отзыв и нужный филиал.
- Версия автора с описанным ожиданием.
- Относящиеся к эпизоду рабочие записи.
- Перечень подтверждённого и неизвестного.
- Сотрудник, который может проверить и исправить процесс.
- Критерий результата и правило публичного продолжения.

Сигнал, факты и предметный ответ

1. Выделите проверяемый сигнал

Сохраните ссылку, филиал и дату обнаружения. Из текста выделите ожидание клиента, описанное событие и результат. Оценку и эмоциональные слова храните как контекст, а рабочую задачу формулируйте через действие, которое можно проверить.

Готово: Есть конкретный вопрос к процессу.

Не делайте так: Делать вывод о виновности сотрудника только по резкости комментария.

2. Сверьте известное и неизвестное

Проверьте относящиеся к эпизоду рабочие записи. Отсутствие договора не исключает консультацию или другое обращение. Отдельно запишите подтверждённый факт, версию автора и недостающие обстоятельства.

Готово: Версии не смешаны с доказанными событиями.

Не делайте так: Называть автора выдуманным клиентом, потому что его ник не найден в CRM.

3. Подготовьте ответ по существу

Назовите вопрос, сообщите проверенное и задайте одно уместное уточнение. Не требуйте личных данных или обязательного перехода в другой канал. Не обещайте результат или срок, который команда не согласовала.

Готово: Ответ соответствует известным фактам и правилам площадки.

Не делайте так: Публиковать красивое признание уже исправленной ошибки до проверки.

Какие обстоятельства пока неизвестны

Задача, приёмка и устранение причины

4. Назначьте внутреннее действие

Создайте задачу с исполнителем, сроком по вашей договорённости и проверяемым результатом. Публикация ответа — отдельный этап. Если причина пока не ясна, задачей становится выяснение конкретного обстоятельства.

Готово: У каждого открытого вопроса есть владелец.

Не делайте так: Оставлять ответ без задачи, потому что текст выглядит убедительно.

5. Подтвердите результат

Проверьте фактическое действие: материал передан, договорённость уточнена, передача обращения восстановлена. Публичное продолжение формулируйте только в подтверждённых пределах, без частных деталей. Не требуйте изменения оценки как условия помощи.

Готово: Есть основание закрытия или честный статус неизвестности.

Не делайте так: Закрывать случай со статусом «решено» только после отправки ответа.

6. Найдите повторяющуюся причину

Сгруппируйте сигналы за выбранный период: связь, ожидания, отчётность, передача результата. Выберите одно улучшение процесса и способ проверки. Количество отзывов не считайте всей клиентской базой.

Готово: Улучшение имеет владельца и проверяемый признак.

Не делайте так: Выводить долю недовольных клиентов из нескольких публичных текстов.

Что должно измениться в работе команды

Заполненная карточка случая

Учебная карточка случая: собственник сообщает об отсутствии отчёта после двух показов. Не является описанием реальной сделки.

Поле	Заполненный пример	Основание
Ожидание	Получить согласованный отчёт	Рабочая договорённость проверена
Версия клиента	Сообщение не пришло	Содержание вымышленного отзыва
Установлено	Отчёт остался черновиком	Учебный результат внутренней проверки
Исправление	Передать обещанный материал	Задача назначенному агенту
Приёмка	Проверить завершённую отправку	Подтверждение действия
Профилактика	Отмечать отправку после показов	Владелец и правило контроля

Исправление касается передачи результата. Более дружелюбный ответ сам по себе не устраняет оставшийся черновик.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Вы у нас ничего не покупали	Уточним вид обращения и период, чтобы не перепутать эпизод.
Мы уже всё исправили	Пока проверяем передачу материалов; итог сообщим в подтверждённых пределах.
Удалите отзыв — тогда поможем	Разберём рабочий вопрос независимо от оценки.

Состояние определяет следующий шаг

Состояние	Действие	Честный статус
Мало обстоятельств	Одно нейтральное уточнение	Уточняем
Есть рабочее подтверждение	Назначить исправление	Исправляем
Действие выполнено	Проверить результат	Проверяем
Результат подтверждён	Зафиксировать основание	Закрыто с основанием
Факты не установлены	Сохранить выполненные проверки	Осталась неизвестность

Три вопроса руководителя

1. Какое ожидание клиента проверяем?
2. Какое внутреннее действие стоит за публичным ответом?
3. Что доказывает исправление, кроме слов сотрудника?

18 проверок ответа и действия

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

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.

Ваш реестр обратной связи

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

Период: _____ Ответственный: _____

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

Изменение процесса: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки результата: _____

Лист подтверждения исправления

Проверьте именно действие, которое обещали: отправку, уточнение условий или восстановление передачи. Публичный ответ не закрывает задачу автоматически.

Обещанный результат	Факт / проверка / основание	Статус / продолжение / причина

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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.

Согласуйте следующий шаг

Уточнение без давления на автора

Понимаем, какой этап вызвал вопрос. Сейчас проверяем относящиеся к нему обстоятельства. Уточните, пожалуйста, примерный период и вид услуги, без личных данных, чтобы не перепутать ситуации. Не добавляйте этот текст автоматически: сначала подставьте реальный вопрос и проверенное действие команды.

Первое действие после чтения

Возьмите один свежий отзыв. Разделите известное, версию автора и неизвестное. Назначьте одно действие с владельцем и критерием результата, затем подготовьте ответ в пределах подтверждённых фактов.

Владелец внутренней задачи: _____

Основание закрытия: _____

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 →

Проверено по официальному Помощнику 2ГИС 14.10.2026. Решения модерации и будущий рейтинг не обещаются; перед обращением сверяйте действующие правила.

2ГИС: инструкция по работе с отзывами для компаний

2ГИС: какие отзывы публикуются

Четыре ответа на разные ситуации

Формулировки учебные. Используйте только те утверждения, которые соответствуют вашей проверке.

Ситуация	Черновик ответа
Не пришёл список	Понимаем, что без списка неудобно планировать шаги. Уточните примерную дату консультации и вид услуги без личных данных. Проверим передачу.
Ошибка подтверждена	Проверили описанный этап: обещанная отправка не была завершена. Исправили передачу и добавили проверку выполнения.
Записи расходятся	По найденной записи указан другой этап. Уточните примерный период и вид обращения, чтобы мы не перепутали ситуации.
Благодарность	Спасибо, что отметили понятное сравнение вариантов. Рады, что этот этап оказался для вас полезным.

Во втором варианте слова об исправлении допустимы только после подтверждения. Если работа ещё идёт, замените итог на фактический статус. Не используйте заготовку как способ скрыть неизвестность.

Для уточнения не требуйте паспорт, телефон, точный адрес квартиры или обязательный переход в личный канал. Подбирайте безопасные сведения по существу эпизода и сверяйте актуальные правила 2ГИС.

Перед публикацией отметьте каждое фактическое утверждение: откуда оно известно и кто его проверил. Если основание отсутствует, удалите утверждение или честно обозначьте, что проверка продолжается.

Как из пяти отзывов выбрать одно улучшение

Учебная выборка: пять текстов за выбранный период. Она не представляет всех клиентов агентства.

Тема	Сигналов	Следующий шаг
Задержка связи	2	Проверить принятие задач и сроки
Состав услуги	1	Уточнить объяснение до начала работы
Благодарность	2	Сохранить отмеченные полезные действия

Два сигнала о связи не означают, что 40% всех клиентов недовольны. Знаменатель здесь — пять отобранных текстов, а не все обращения или сделки. Запишите объём и способ отбора наблюдений.

Выберите проверяемое улучшение: после первого разговора создаётся задача с согласованным следующим шагом и исполнителем. Приёмка — в новых разобранных случаях задача действительно существует и выполняется по договорённости.

Промпт редактору: По обезличенному отзыву и списку подтверждённых фактов предложи ответ. Не добавляй обещания и личные данные. Раздели известное и неизвестное, предложи одно уточнение. Отдельно назови внутреннюю задачу, без которой ответ останется словами.

После внедрения смотрите новые наблюдения и реальные рабочие записи. Отсутствие новых жалоб само по себе не доказывает, что причина исчезла; важно проверить выполнение изменённого процесса.