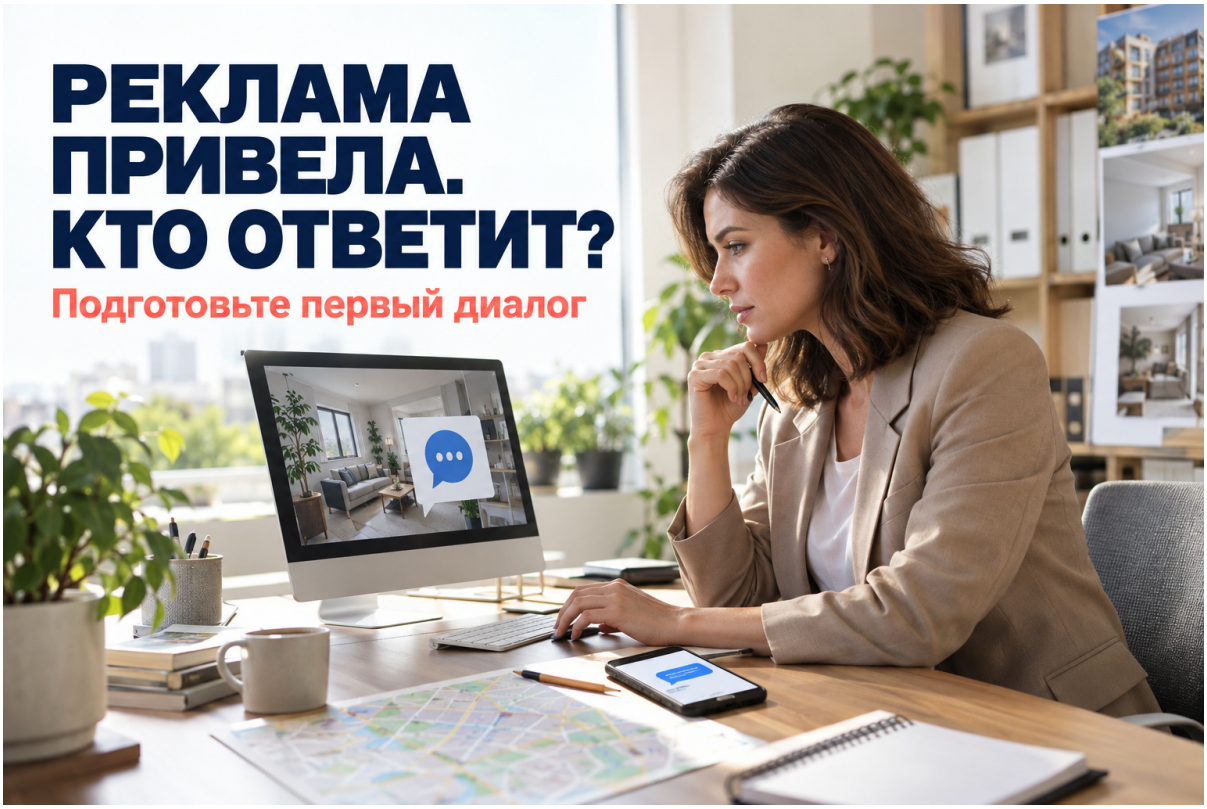
Объявление → сообщение: сценарий приёма обращения

Свяжите рекламу с полезным первым ответом и ответственным агентом. Сравните стоимость начала переписки и целевого разговора, найдите потери до расширения бюджета.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Самостоятельный инструмент Нейросистемы риелтора. Примеры кампаний и все числовые результаты вымышлены; это не рыночные нормативы и не обещание окупаемости.

Пять элементов готового приёма

Из рекламы пишут, но трудно понять качество обращений, обещанный материал теряется или агент не подхватывает диалог.

Этап	Действие	Подтверждение
Объявление	Обещать конкретную пользу	Материал существует
Первый ответ	Продолжить тему и дать инструмент	Файл доступен человеку
Уточнение	Один вопрос по задаче	Есть полезный ответ
Приём	Передать контекст агенту	Назначенный сотрудник взял запрос

Что подготовить до бюджета

• Одна задача аудитории и территория услуги.

• Реальный инструмент или проверенное предложение.

• Объявление, первый ответ и следующий вопрос.

• График, ответственный и резервный сотрудник.

• Расходы, источник и журнал уникальных диалогов.

• Контрольные случаи и критерий начала теста.

Целевой разговор, обещание и первый ответ

1. Определите целевой разговор

Запишите задачу клиента и территорию услуги. Укажите, какой ответ позволит предложить следующий шаг. Не подменяйте содержательный диалог наличием телефона.

Готово: Есть наблюдаемый критерий подходящего обращения.

Не делайте так: Любое сообщение считается готовой заявкой на сопровождение.

2. Согласуйте обещание

Выберите одну задачу и реальный инструмент. Проверьте соответствие объявления первому сообщению, файлу и доступному действию агента.

Готово: Человек получает то, ради чего написал.

Не делайте так: Несуществующий объект или цена используются для входа в разговор.

3. Подготовьте первый ответ

Продолжите известную тему, дайте обещанную пользу и задайте один вопрос, меняющий продолжение. Не спрашивайте заново то, что уже достоверно известно.

Готово: Ответ помогает двигаться по текущей задаче.

Не делайте так: Вместо файла человек получает длинную анкету.

Какую пользу обещает реклама

Владелец, показатели и контроль

4. Назначьте приём

Определите ответственного, выполнимый срок ответа и резерв на время встреч. Передавайте контекст и подтверждайте взятие в работу.

Готово: Каждый входящий имеет владельца и ближайшее действие.

Не делайте так: Уведомление принимается за обработанное обращение.

5. Разведите показатели

Считайте уникальные переписки, целевые диалоги и согласованные шаги отдельно. Используйте расходы, источник и одинаковое окно наблюдения.

Готово: Цена верхнего события не скрывает стоимость полезного продолжения.

Не делайте так: Дешёвое сообщение объявляется доказательством окупаемости.

6. Пройдите контрольные случаи

Испытайте новый вход, вечер, повтор, отсутствие телефона и занятого агента. Зафиксируйте фактическую выдачу, первый ответ и передачу.

Готово: Связка готова к ограниченному тесту, ошибки устранены.

Не делайте так: Бюджет увеличивается до проверки обработки.

Что может потеряться при передаче

Цена сообщения и цена продолжения

Две вымышленные кампании. Источник известен, повторы исключены, окно наблюдения одинаково. Учитываются только рекламные расходы; это не вся себестоимость работы.

Показатель	Кампания А	Кампания Б
Рекламный расход	12 000 ₽	9 000 ₽
Уникальные переписки	40	45
Целевые диалоги	20	9
Согласованные шаги	8	3
Цена начала	300 ₽	200 ₽
Цена целевого диалога	600 ₽	1 000 ₽
Цена согласованного шага	1 500 ₽	3 000 ₽

Б дешевле по началу переписки, А — по двум следующим этапам. Причины нужно искать в обещании, составе аудитории и обработке. Сделки и полные затраты здесь не рассчитаны.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Напишите, расскажем всё	Пришлю таблицу сравнения; какие районы рассматриваете?
Сначала телефон и вся анкета	Вот обещанный лист; уточню один важный пункт.
Уведомление отправлено — обработано	Назначен агент и подтверждено ближайшее действие.

Ищите наблюдаемую причину потери

Наблюдение	Проверить	Следующее решение
Много непрофильных вопросов	Обещание и территорию	Уточнить адресованную задачу
Люди ждут файл	Выдачу и первый ответ	Выполнить исходное обещание
Вечером нет продолжения	График и резерв	Назначить выполнимый порядок
Агент спрашивает всё заново	Передачу контекста	Сохранить известное в резюме
Дешёвые сообщения без шага	Состав и обработку	Считать следующие этапы
Источник неясен	Данные происхождения	Отдельно оставить неизвестное

Три вопроса до запуска

1. Какой результат человек ожидал от объявления?
2. Кто и когда даст первый содержательный ответ?
3. Что считается целевым разговором и как это подтверждено?

18 проверок рекламы на сообщения

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

Предложение и вход

- [ ] **Целевая задача определена.** Есть наблюдаемый критерий диалога. Общая активность не равна запросу.
- [ ] **Территория понятна.** Услуга соответствует обращению. Совпадение не угадывается.
- [ ] **Обещание выполнимо.** Материал или предложение существует. Приманка разрушает доверие.
- [ ] **Первый ответ связан.** Продолжает достоверный контекст. Не нужно начинать разговор заново.
- [ ] **Один полезный вопрос.** Ответ меняет следующий шаг. Анкета не должна заменять пользу.
- [ ] **Файл отдельно от услуги.** Получение не выдано за заявку. Намерения подтверждаются действием.

Приём и передача

- [ ] **Канал работает.** Сообщение видно ответственному. Подключение не гарантирует приём.
- [ ] **Срок реалистичен.** Он соответствует графику команды. Обещание минуты нужно выполнять.
- [ ] **Автоответ различён.** Он не считается содержательным ответом. Подтверждение не решает задачу.
- [ ] **Резерв назначен.** Встречи не оставляют входящий без внимания. Основной агент может быть занят.
- [ ] **Контекст передан.** Есть тема, запрос и выданное. Повторные вопросы утомляют.
- [ ] **Взятие подтверждено.** Известен владелец ближайшего действия. Уведомление не равно обработке.

Измерение и тест

- [ ] **Переписки дедуплицированы.** Повтор не новый клиент. Активный диалог даёт много сообщений.
- [ ] **Источник подтверждён.** Неизвестное вынесено отдельно. Распределение на глаз искажает цену.
- [ ] **Этапы раздельны.** Начало, цель и шаг не смешаны. Дешёвый вход может плохо продолжаться.
- [ ] **Периоды сопоставимы.** Расходы и результаты относятся к одному срезу. Разное время меняет вывод.
- [ ] **Причины записаны.** У потери есть наблюдаемый факт. Ярлык «плохой лид» ничего не объясняет.
- [ ] **Связка проверена.** Пройдены вечер, повтор и занятость. Идеальный вход не выявляет всё.

Паспорт связки объявления и диалога

Не обещайте автоматическое заключение по цене или объекту без проверки. Время ответа выбирайте по реальной возможности команды.

Кампания: _____ Период: _____

Обещание / аудитория / вход	Первый ответ / польза / вопрос	Агент / срок / следующий шаг

Критерий целевого разговора: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата ограниченного теста: _____

Журнал приёма обращений

Одна запись — одна определённая единица учёта. Повторные сообщения не превращайте в новых клиентов.

Источник / вход / задача	Ответ / владелец / результат	Следующий шаг / срок / причина

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Обещанное отсутствует. исправьте предложение до запуска.

Автоответ заменил разговор. проверьте содержательное продолжение.

Нет владельца обращения. назначьте приём и резерв.

Дешёвый вход признан прибылью. разделите этапы и затраты.

Неизвестный источник угадан. оставьте отдельную группу.

Согласуйте следующий шаг

Первый ответ после объявления

Вы написали по сравнению районов. Пришлю таблицу с заполненным примером. Какие два района рассматриваете? Если вопрос о конкретном объекте, уточним актуальность предложения отдельно. Ответственный агент продолжит разговор в [реальное время работы].

Первое действие после чтения

Соберите одну связку «объявление — материал — вопрос — агент». Проверьте её в пяти случаях и только после исправления найденных разрывов планируйте ограниченный рекламный тест.

Ответственный и резерв: _____

Что согласовано с человеком: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Обращения приходят — где теряется продолжение?

Диагностическая карта для риелтора помогает проверить привлечение, выдачу пользы и обработку входящих. Найдите, что подготовить до увеличения рекламного бюджета.

Проверить поток и приём обращений →

14.10.2026 проверены официальная публикация VK Рекламы с целью сообщений и инструкция BotHelp по подключению ВКонтакте. Текущие настройки конкретного кабинета проверяют перед запуском.

VK Реклама: официальная публикация о форматах и цели сообщений

BotHelp: подключение и проверка ВКонтакте

Два сценария первого разговора

Учебные заготовки. Используйте только реально подготовленный инструмент, свою территорию работы и выполнимое время ответа.

Элемент	Покупатель	Собственник
Обещание	Таблица сравнения районов	Лист подготовки продажи
Польза	Сопоставить маршруты и требования	Увидеть, что нужно до объявления
Первый вопрос	Какие районы рассматриваете?	На каком этапе подготовка?
После выдачи	Какой критерий трудно сравнить?	Какой пункт пока не готов?
Агенту	Районы, задача, вопрос	Этап, объект в общих чертах, вопрос
Не обещаем	Подтверждённую квартиру без проверки	Точную цену без анализа

Объявление и первый ответ должны говорить об одной задаче. Если контекст перехода неизвестен, не называйте случайное объявление: спросите, что человек хочет решить. Это лучше ложного ощущения, будто система знает его намерение.

Человеку, который пришёл за файлом, сначала нужен файл. Уточнение после выдачи помогает применить инструмент и начать содержательный разговор. Оно не должно превращать бесплатный материал в скрытую заявку на сопровождение.

Собственник и покупатель могут иметь обе задачи одновременно. Не заставляйте выбрать вечную роль. Уточните, с чего начать сейчас, и сохраните второй интерес как контекст, если человек его явно обозначил.

Обещание конкретной квартиры требует проверки наличия и условий. Обещание таблицы требует реально работающего доступа к таблице. В обоих случаях реклама должна совпадать с тем, что команда может предоставить в момент обращения.

Приём и передача: заполненный пример

Вымышленный вход по сравнению районов. Время ниже — выбранный учебный график, а не рекомендация отвечать всем с такой скоростью.

Событие	Что известно	Следующее действие
18:40 · вход	Нужна таблица двух районов	Выдать обещанное и спросить районы
18:44 · ответ	Человек назвал район А и Б	Уточнить важный ежедневный маршрут
18:47 · уточнение	Важна дорога до работы	Передать агенту контекст сравнения
18:50 · приём	Назначенный агент взял вопрос	Согласовать, какие данные подготовить
Следующий шаг	Договорились обсудить критерии	Записать конкретное время и формат
Журнал	Источник подтверждён	Не считать повторные реплики новыми

В журнале время первого содержательного ответа отличается от автоматического подтверждения. Содержательный ответ либо помогает по теме, либо задаёт необходимое уточнение. Сообщение «мы получили ваш запрос» само по себе эту работу не выполняет.

Если основной агент на показе, должен существовать резервный порядок. Он может включать другого сотрудника или честно обозначенное время возвращения. Не обещайте немедленного специалиста, если такое обслуживание не организовано.

Расчёт стоимости ведите на сопоставимом срезе: те же расходы, источник, единица и окно наблюдения. В учебной таблице 12 000 / 20 = 600 рублей за целевой диалог. Деление на 40 отвечает на другой вопрос — стоимость начала переписки.

Согласованный шаг ещё не является сделкой. Для оценки результата дальше нужны состоявшиеся разговоры, договорённости и фактическая экономика. Небольшая таблица помогает обнаружить разрыв, но не доказывает причину различий или будущую окупаемость.