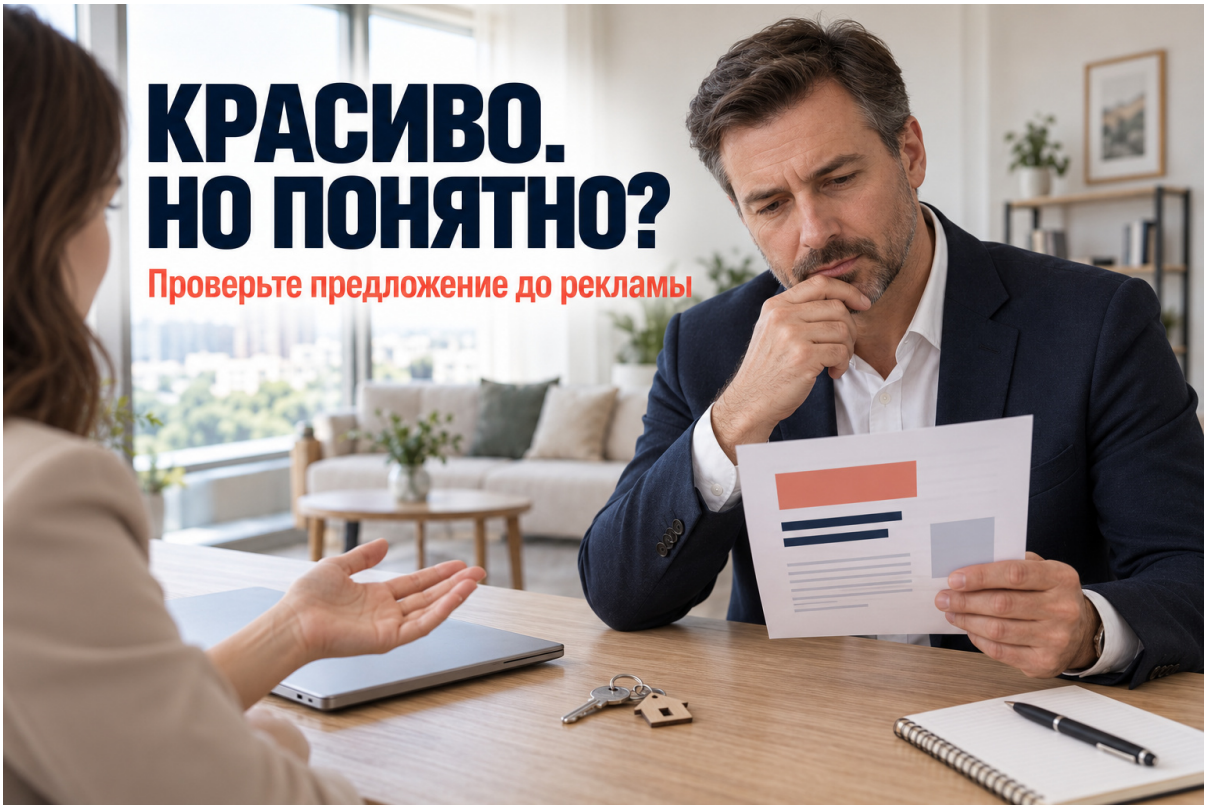
Проверка понятности услуги: сценарий и критерии решения

Проверьте предложение до покупки трафика. Внутри сценарий беседы, учебные версии P01 и P02, критерии понимания и лист конкретных исправлений.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторский комплект Нейросистемы риелтора. P01, P02 и группа из шести участников являются вымышленными примерами. Это сценарий исследования, не свидетельство спроса, конверсии или реальных заказов.

P01: ожидание автора и понимание участника

Будущая страница нравится знакомым, но неизвестно, чего ожидает подходящий клиент после чтения и какое действие он понимает.

Учебная ситуация	Ожидание автора	Что понял участник
Страница «План продажи и покупки»	Карта данных и дальнейших шагов	Готовый покупатель и новый объект
Изображение PDF	Пример структуры результата	Точный расчёт под его квартиру
Кнопка следующего шага	Обсудить условия разговора	Заказать полное сопровождение
Версия P02	Уточнить результат и границы	Понимание ещё нужно проверить

Что подготовить к проверке предложения

- Ситуация подходящего клиента.
- Одна гипотеза о понимании услуги.
- Версия прототипа с реальными условиями.
- Нейтральное задание и вопросы к результату.
- Протокол ответов, действий и подсказок.
- Критерий исправления и следующей проверки.

Гипотеза, прототип и нейтральное задание

1. Определите аудиторию и одну гипотезу

Выберите ситуацию клиента и ожидаемое понимание предложения. Запишите, какой ответ будет верным и какое ожидание опасно.

Готово: Гипотеза проверяется наблюдаемым объяснением или действием.

Не делайте так: Цель ограничивается вопросом «понравилось ли».

2. Подготовьте честный прототип

Покажите назначение, состав, результат, существенные условия и следующий шаг. Сохраните версию. Неизвестные условия обозначьте прямо.

Готово: Участник видит именно то предложение, которое исследуется.

Не делайте так: В макете спрятаны ограничения или выдуманы доказательства.

3. Дайте нейтральное задание

Попросите разобраться, что страница позволяет сделать в его ситуации. Не называйте нужную кнопку и не объясняйте заранее результат.

Готово: Задание не подсказывает правильный ответ.

Не делайте так: Ведущий сам проводит человека по нужному пути.

Какой ответ я не должен подсказать

Наблюдение, расхождение и новая версия

4. Запишите самостоятельное понимание

Уточните своими словами участника результат, нужную подготовку, следующий шаг и оставшиеся вопросы. Подсказки отмечайте отдельно.

Готово: Видно, что понято без помощи.

Не делайте так: Устное объяснение автора записано как успех страницы.

5. Разберите основание расхождений

Свяжите ожидание участника с конкретным фрагментом. Разделите понятность, применимость, сомнение и заявленное намерение.

Готово: У проблемы есть наблюдение и гипотеза причины.

Не делайте так: Любое возражение объясняется ценой или недоверием.

6. Исправьте и проверьте новую версию

Меняйте текст по конкретной гипотезе. Проведите повторную проверку, сохранив версию и условия. Не считайте исправление доказанным результатом.

Готово: Есть новый факт понимания, а не только новая формулировка.

Не делайте так: Похвала макету заменяет данные о поведении и продажах.

Где вмешался ведущий

Протокол учебной проверки P01

Учебный протокол P01. Причина расхождения остаётся гипотезой до уточнения. Приведённые ответы не являются словами реальных клиентов.

Что проверяем	Учебное наблюдение	Следующее действие
Результат встречи	Ожидает полного сопровождения	Уточнить, какой текст так понят
Роль PDF	Считает индивидуальным расчётом	Показать границы учебного примера
Нужные данные	Не знает, что подготовить	Добавить конкретный список
Смысл кнопки	Неясно, будет ли звонок	Описать подтверждённый шаг
Новая формулировка	Автор изменил страницу	Проверить понимание версии P02

Изменённая страница ещё не является проверенным улучшением. Новый результат получают в следующем наблюдении. Самостоятельное понимание и понимание после подсказки фиксируются отдельно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Всё понятно и удобно?	Что вы получите и что произойдёт после выбранного действия?
Нажмите кнопку консультации	Решите, что эта страница позволяет сделать дальше в вашей ситуации.
Четверым понравилось, значит реклама окупится	Запишите конкретное понимание и ограничения наблюдения.

Как читать разные реакции

Реакция участника	Что исследовать	Чего не считать доказанным
Понял, но не нужно	Соответствие ситуации	Услуга непонятна всем
Не понял результат	Фрагмент и ожидание	Клиент невнимателен
Говорит «дорого»	Сравнение, состав и бюджет	Поможет только скидка
Хвалит оформление	Смысл и следующий шаг	Есть готовность заказать
Действует после подсказки	Место затруднения	Самостоятельное выполнение
Хочет реальную запись	Отдельное осознанное решение	Завершённый договор

Три вопроса к понятности предложения

1. Какое ожидание после чтения должно быть верным?
2. Что участник понял сам и где вмешался ведущий?
3. Каким наблюдением подтвердим результат правки?

18 проверок решенческого интервью

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

Предмет проверки

- [ ] **Аудитория подходит.** Ситуация связана с услугой. Не опирайтесь на случайных знакомых.
- [ ] **Гипотеза конкретна.** Назван ожидаемый смысл. Не проверяйте абстрактную симпатию.
- [ ] **Ошибка ожидания известна.** Понятно, чего нельзя обещать. Не допускайте ложного результата.
- [ ] **Прототип достаточен.** Есть состав, итог и условия. Не оценивайте только обложку.
- [ ] **Версия сохранена.** Известно, что видел участник. Не складывайте разные варианты.
- [ ] **Условия честные.** Неизвестное обозначено. Не подставляйте выдуманные отзывы.

Беседа и наблюдение

- [ ] **Задание нейтрально.** Не названы нужные действия. Не ведите к кнопке.
- [ ] **Результат пересказан.** Использованы слова участника. Не ограничивайтесь «понятно».
- [ ] **Подготовка понятна.** Человек знает, что требуется от него. Не скрывайте входные условия.
- [ ] **Следующий шаг объяснён.** Понятно событие после действия. Не путайте клик и договор.
- [ ] **Подсказки отмечены.** Помощь отделена от самостоятельности. Не завышайте успех.
- [ ] **Смысл не додуман.** Есть фрагмент или наблюдение. Не приписывайте скрытый мотив.

Вывод и повторная проверка

- [ ] **Понимание отделено.** Оно не равно нуждаемости. Не смешивайте разные причины.
- [ ] **Намерение обозначено.** Слова не названы покупкой. Не прогнозируйте сделки по похвале.
- [ ] **Тестовый шаг безопасен.** Нет скрытой реальной заявки. Не портите данные продаж.
- [ ] **Расхождение конкретно.** Указано место и ожидание. Не меняйте всё одновременно.
- [ ] **Новая версия проверена.** Есть факт после исправления. Не объявляйте правку успехом.
- [ ] **Масштаб вывода честный.** Малая группа не названа рынком. Не переносите доли на весь трафик.

Протокол самостоятельного понимания

Фиксируйте собственные слова участника и вмешательство ведущего. Успех после объяснения не показывает, что исходная страница понятна сама по себе.

Услуга и версия прототипа: _____

Версия / ситуация / задание	Ответ / действие / подсказка	Ожидание / расхождение / фрагмент

Ожидаемый смысл результата: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата повторной проверки: _____

Карта исправлений и подтверждений

Не подставляйте желаемый итог. Между гипотезой исправления, самим изменением и фактической повторной проверкой есть разные состояния.

Проблема / основание / гипотеза	Правка / новая версия / критерий	Наблюдение после правки / решение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Автор объяснил всё заранее. Самостоятельное понимание не исследовано.

Условия скрыты. Человек оценивает неполное предложение.

Подсказка не отмечена. Результат страницы завышен.

Комплимент назван спросом. Положительная реакция не является заказом.

Правка объявлена успехом. Новая версия ещё не проверена.

Согласуйте следующий шаг

Запись одной гипотезы и её проверки

Версия _____ показана участнику с ситуацией _____. Задание _____. Самостоятельно он понял _____. Помощь ведущего _____. Расхождение _____. Фрагмент-основание _____. Гипотеза изменения _____. Версия после правки _____. Критерий повторной проверки _____. Факт _____.

Первое действие после чтения

Возьмите одну страницу услуги. Запишите верное ожидаемое понимание результата и дайте подходящему участнику нейтральное задание. Сначала зафиксируйте самостоятельный ответ, затем обсуждайте неясности.

Ответственный за новую версию: _____

Что проверяем после изменения: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Услугу хвалят, но не переходят к следующему шагу?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить связь задачи клиента, понятного предложения, материала, трафика и обработки обращения.

Проверить предложение и следующий шаг →

14.10.2026 проверено руководство GOV.UK по тестированию прототипов: наблюдаемое выполнение задачи и нейтральное задание без подсказки. Сценарий адаптирован авторски для предложения услуг риелтора.

GOV.UK: проверка прототипа с нейтральными заданиями

P01 и P02: меняется обещание, проверяется понимание

Вымышленный пример консультации о продаже и следующей покупке. Он показывает порядок исправления, не доказывает рост реальной конверсии.

Часть предложения	P01: источник неясности	P02: гипотеза уточнения
Заголовок	«План» без границ результата	Карта данных и следующих шагов
Пример PDF	Похож на готовый точный расчёт	Явно учебная структура
Состав встречи	Не отделён от сопровождения	Что входит и что требует продолжения
Подготовка	Неясные требования к клиенту	Короткий перечень нужных сведений
Следующее действие	Неизвестен результат кнопки	Понятный шаг без лишнего обещания

В P01 участник ожидает больше, чем предполагает автор. Исследователь просит указать, что сформировало ожидание. Не нужно спорить или обвинять человека в невнимательности. Если заголовок и изображение создают другой смысл, это конкретный материал для исправления страницы.

В P02 показывается пример карты: известные сведения, вопросы для уточнения и согласуемые действия. Она помогает подготовить обсуждение, но не гарантирует цену продажи или подбор подходящей квартиры. Назначение консультации и границы последующей работы описываются словами, которые участник сможет пересказать.

При повторной проверке важно не объяснить новую версию до просмотра. Иначе вы проверите силу своей презентации, а не понятность страницы. Если прежний участник уже обучен первой беседой, учитывайте это влияние. Сохраняйте условия исследования и по возможности проверяйте самостоятельное понимание у подходящих новых людей.

Результат записывается после наблюдения. «Правка внесена» и «неверное ожидание больше не возникло в данной проверке» не одно и то же. Даже второе утверждение ограничено составом участников и ситуацией. Оно не заменяет будущие данные о рекламе, заявках и договорах.

Протокол без подмены понятности продажами

Учебная группа из шести человек: четверо объяснили итог встречи верно, двое ожидали полного сопровождения. Это пример записи, не исследование аудитории проекта.

Наблюдение	Как записать	Чего не выводить
Четверо поняли итог	Четыре верных объяснения в группе	Две трети рынка готовы купить
Двое ожидали большего	Два расхождения с результатом	Услуга никому не нужна
Один получил подсказку	Результат с помощью ведущего	Самостоятельный успех
Кто-то похвалил макет	Положительная оценка оформления	Гарантированная заявка
Автор исправил текст	Новая версия готова к проверке	Конверсия уже выросла

Понимание, актуальность задачи и намерение различаются. Услуга может быть ясной, но не подходить человеку сейчас. Другой участник может заинтересоваться, не разобравшись в составе. Сохраните эти различия в протоколе, чтобы не исправлять текст там, где требуется пересмотр аудитории или самой идеи.

Реакция на стоимость зависит от того, какие условия видел человек и с чем сравнивал. Если цена ещё не установлена, проверка не подтверждает готовность платить. Если прозвучало «дорого», уточните основание. Это может быть вопрос бюджета, ожидаемого результата или несоответствия объёма работы его задаче.

Тестовый прототип не должен скрыто создавать настоящие заявки. Отметьте границу исследования перед отправкой или используйте обозначенный тестовый режим. Реальный интерес к записи обсуждается отдельно. Так команда не получает случайные рабочие задачи, а исследователь не выдаёт исследовательский клик за клиента.

Нейросети передавайте обезличенные записи с указанием версии и подсказок. Просите отделять наблюдение, гипотезу причины и предлагаемую правку. Каждое расхождение связывайте с исходным фрагментом. Не разрешайте модели дополнять отсутствующие реакции, доли рынка или прогноз окупаемости.