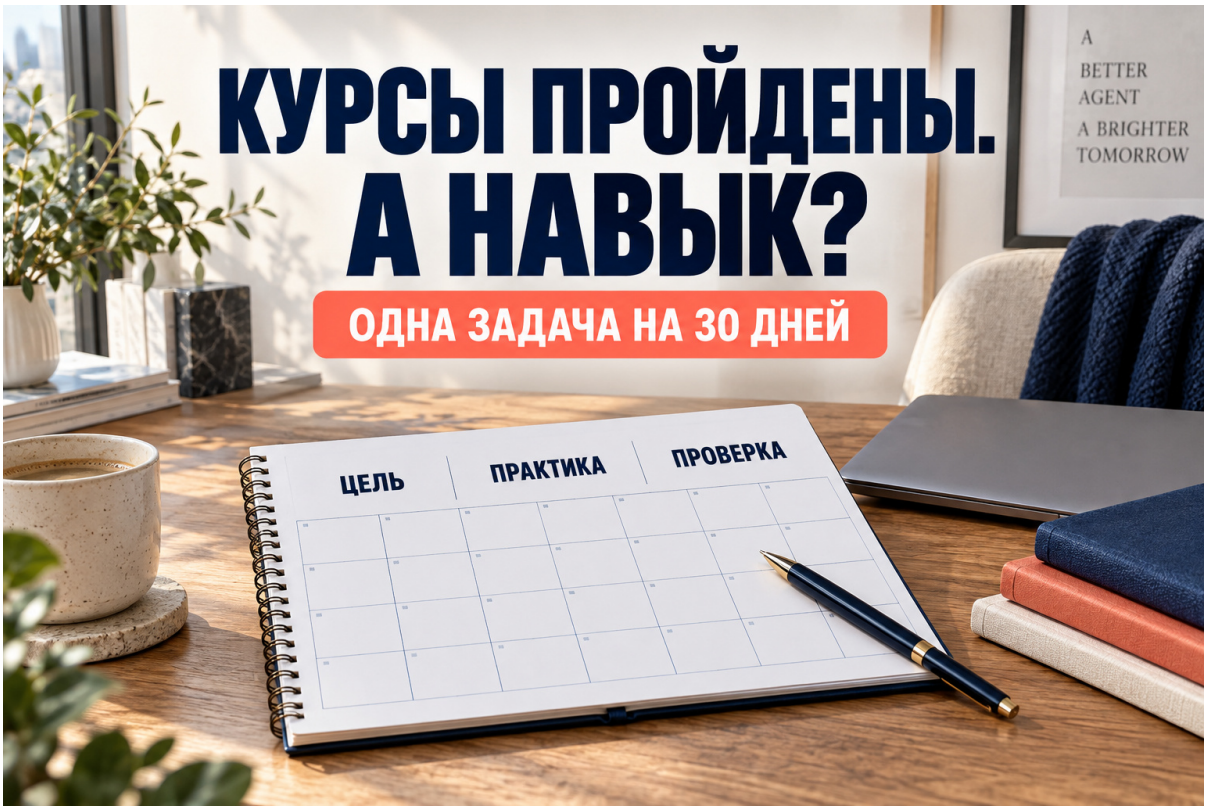
Учиться ради действия: аудит навыков и план внедрения на 30 дней

Найдите один рабочий пробел и замените общую цель понятным упражнением с проверкой.



13 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Два заполненных примера, матрица выбора навыка, план на 30 дней, карточки ролевой тренировки и промпт. Отдельный PDF — чек-лист качества практики.

Новый инструмент Нейросистемы риелтора. Анна, Павел и все числа — учебные примеры. Это наш план практики, а не программа или результат обучения в школе Сергея Смирнова.

Павел: выбрать рабочий пробел

Учебных материалов много, но непонятно, какой навык нужен сейчас. Работайте с одним периодом, типом клиентов и наблюдаемой задачей.

Поле	Учебная ситуация Павла	Что проверить
Обращения	Двадцать за период	Один тип и источник учёта
Разговоры	Двенадцать состоялись	Не считать попытки
Пробел	В восьми нет задачи клиента	Что написано в заметках
Приоритет	Уточнять и подводить итог	Проверяемое действие агента

Подготовьте исходные данные

• Выберите законченный период и один тип клиентов. Сохраните количество наблюдений.

• Подготовьте обезличенные записи обращений, разговоров и следующих действий. Отдельно пометьте незавершённые случаи.

• Определите, где нужна практика, а где причина в организации, неподходящем объекте или недостатке данных.

• Выберите коллегу для обратной связи либо составьте критерии самостоятельного разбора эпизода.

От наблюдения к упражнению

1. Найдите участок с наблюдаемым пробелом

Пройдите путь от обращения до следующего действия. У Павла в восьми из двенадцати учебных разговоров не записана задача клиента. Это повод проверить разговор, но ещё не доказательство причины всех несостоявшихся встреч.

Готово: Есть конкретные эпизоды и размер исходной выборки.

Не делайте так: Объяснять любую потерю клиента плохим навыком.

2. Сформулируйте одно действие

Используйте формулу: в такой ситуации выполняю такое действие, результат виден по такому признаку. Для Павла: уточняю задачу, пересказываю её и согласую предмет следующего шага. Не включайте доход и решение клиента в критерий поведения агента.

Готово: Навык можно увидеть в одном рабочем эпизоде.

Не делайте так: Писать «лучше продавать» без действия и признака.

3. Подберите упражнение

Возьмите ролевой разговор с известной задачей вымышленного клиента. Наблюдатель отмечает четыре пункта: задача, ограничение, пересказ, следующий шаг. Повторите сложный момент, затем смените ситуацию, чтобы не заучить единственный ответ.

Готово: У упражнения есть условия и способ обратной связи.

Не делайте так: Повторять красивую реплику без учёта ответа.

Что нужно получить перед продолжением

От практики к решению

4. Распределите практику на месяц

На первой неделе соберите исходную картину; на второй отработайте действие; на третьей примените в подходящих ситуациях; в оставшиеся дни проверьте повторяющиеся ошибки. Назначьте реалистичные окна в своём расписании.

Готово: Есть время, упражнение и проверка каждой части.

Не делайте так: Запланировать занятия без места для применения.

5. Фиксируйте три разных результата

Отдельно отметьте: упражнение выполнено, действие соответствует критериям, рабочее событие произошло. Например, четыре тренировки не равны четырём встречам. Для открытого случая назначьте дату возврата, не приписывайте будущий исход.

Готово: Практика, качество и исход не смешаны.

Не делайте так: Назвать рост навыка доказанным по одному событию.

6. Примите решение по записям

Сравните однотипные случаи и конкретные действия. Если навык проявляется только на тренировке, продолжайте перенос. Если он уже выполняется, а затруднение осталось, проверьте другую причину. Запишите основание решения и следующий цикл.

Готово: Понятно, что продолжить, изменить или проверить дальше.

Не делайте так: Покупать новый курс только потому, что месяц закончился.

Что проверить после выполнения

Анна и Павел: разные задачи

Анна и Павел вымышлены. Числа показывают различие задач; это не нормы конверсии и не обещание результата.

Показатель	Анна	Павел	Вывод
Обращения	4	20	Разный объём входа
Разговоры	3	12	Нужны записи содержания
Встречи	2	2	Итоговая цифра не объясняет путь
Пробел по записям	Нет ясного предложения	Не уточняется задача	Разные навыки для проверки
Первая практика	Один полезный материал	Диалог и итог разговора	Одно действие на цикл

У Анны проверяем понятность предложения, у Павла — содержание первого разговора. Сопоставляйте результат с исходным участком, а не с чужим количеством встреч.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Пройти десять уроков	Научиться уточнять задачу и фиксировать следующий шаг в одном разговоре.
Клиенты стали лучше	В трёх из четырёх ролевых эпизодов задача пересказана верно; реальные исходы пока не проверены.

Выберите действие по ситуации

Наблюдение	Что проверить	Пример практики
Мало обращений	Понятность предложения и канала	Один материал под вопрос аудитории
Много неясных разговоров	Уточнение задачи клиента	Ролевой диалог по четырём критериям
Услуга непонятна	Связь работ с пользой	Объяснение через конкретный результат
План не выполняется	Наличие времени и условий	Один короткий повтор в расписании

Уточните перед решением

1. Какой эпизод подтверждает выбранный пробел?
2. Что агент сделает иначе и как это заметить?
3. Не объясняется ли ситуация условиями, которые упражнение не меняет?

18 проверок полезной практики

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

Выбор задачи

- [ ] **Период.** Одинаков для исходных данных. Если нет: задайте границы.
- [ ] **Тип клиентов.** Выбран явно. Если нет: разделите разные случаи.
- [ ] **Число эпизодов.** Указано рядом с выводом. Если нет: посчитайте наблюдения.
- [ ] **Пробел.** Подтверждён записью. Если нет: соберите примеры.
- [ ] **Внешние причины.** Рассмотрены отдельно. Если нет: не списывайте всё на навык.
- [ ] **Приоритет.** Выбрано одно действие. Если нет: сузьте цель.

Упражнение и критерий

- [ ] **Формулировка.** Есть ситуация и действие. Если нет: перепишите цель.
- [ ] **Наблюдение.** Понятно, что проверять. Если нет: назовите признаки.
- [ ] **Роль клиента.** Задана конкретная задача. Если нет: подготовьте карточку.
- [ ] **Повтор.** Есть разбор сложного момента. Если нет: повторите эпизод.
- [ ] **Вариация.** Ситуация меняется. Если нет: проверьте гибкость.
- [ ] **Расписание.** Выбрано реальное время. Если нет: сократите объём.

Применение и вывод

- [ ] **Рабочая ситуация.** Уместна для действия. Если нет: не навязывайте эксперимент.
- [ ] **Практика.** Отделена от исхода. Если нет: ведите разные поля.
- [ ] **Неизвестный результат.** Оставлен открытым. Если нет: назначьте возврат.
- [ ] **Сравнение.** Учитывает различия случаев. Если нет: опишите ограничения.
- [ ] **Обратная связь.** Привязана к эпизоду. Если нет: уберите общую оценку.
- [ ] **Следующий цикл.** Есть решение и причина. Если нет: сверьте записи.

Ваша карточка навыка

Оставьте один основной навык. Вспомогательные задачи запишите отдельно; не меняйте всё одновременно.

Навык: _____ Период: _____

Ситуация	Нужное действие	Как проверю	Упражнение

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Ваш план на 30 дней

Для каждой части месяца определите результат. Количество уроков само по себе не показывает применение.

Период	Практика	Подтверждение	Что изменить
Дни 1–7			
Дни 8–14			
Дни 15–21			
Дни 22–30			

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Цель состоит из общих слов. Назовите действие в одной ситуации..

Нехватка обращений лечится только диалогом. Проверьте предложение и источник..

Занятие названо сделкой. Разделите практику и рабочее событие..

Модель придумала мотив клиента. Удалите вывод без текстового основания..

Все процессы меняются одновременно. Оставьте один проверяемый приоритет..

Согласуйте следующий шаг

Сформулируйте рабочую цель

«В этом цикле я тренирую конкретное действие: уточняю задачу и подвожу итог разговора. После эпизода проверяю четыре признака и выбираю один момент для повтора».

Первое действие после чтения

Заполните одну карточку навыка и проведите первый ролевой эпизод. Сохраните наблюдение, а не только отметку «занятие прошло».

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Неясно, какой навык выбрать?

Диагностическая карта для риелторов поможет описать привлечение, разговоры и следующие действия. Используйте ответы, чтобы выбрать один участок для практики.

Определить участок через диагностику →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Школа Сергея Смирнова: открытая программа курса для агентов

Павел: заполненный план на 30 дней

Учебный календарь. Частота занятий выбрана для примера; перенесите окна в своё реальное расписание.

Период	Действие	Что сохранить
Дни 1–7	Разобрать исходные заметки; выбрать критерии	Карточку навыка и три проблемных эпизода
Дни 8–14	Два ролевых занятия; повтор сложного момента	Лист наблюдателя и исправленную формулировку
Дни 15–21	Применять вопросы в подходящих разговорах	Краткие заметки без лишних личных сведений
Дни 22–30	Разобрать повторения; выбрать следующий цикл	Решение с основанием и открытые результаты

Критерий Павла

Уточнена задача, названо ограничение, сделан верный пересказ, согласован предмет следующего шага либо зафиксирован отказ. Отказ не стирается из учёта.

Если нет реальных разговоров

Продолжайте ролевые эпизоды и отдельно проверьте источник обращений. Не записывайте тренировку как состоявшийся клиентский контакт.

Карточки ролевой тренировки

Один играет агента, второй клиента. После диалога сопоставьте услышанное с условиями роли; затем поменяйтесь.

Клиент А: собственник

Хочет понять порядок продажи, но не выбрал следующее жильё. Готов обсудить подготовку; точный срок переезда назвать не может. Начальная реплика: «Сначала скажите, за сколько продадите». Не соглашайтесь со всем автоматически.

Клиент Б: покупатель

Сравнивает районы и пока не выбрал приоритет между временем дороги и площадью. Хочет подборку, но не готов смотреть любые квартиры. Начальная реплика: «Просто пришлите варианты».

Лист наблюдателя

По каждому пункту отметьте да, нет или недостаточно данных: задача; ограничение; точный пересказ; уместный следующий шаг. Запишите фразу, подтверждающую отметку. Не оценивайте личность агента.

Разбор

Сначала агент называет собственное затруднение. Затем наблюдатель показывает один эпизод. Повторите его с изменением действия и проверьте, стало ли понятнее клиенту.

ИИ как партнёр для практики

Используйте вымышленные роли. Не передавайте клиентские документы и переписку ради простого упражнения.

Промпт для роли

«Сыграй продавца квартиры. Его задача — переезд, следующее жильё не выбрано, срок желаемый. Отвечай по одной реплике, не соглашайся автоматически, не придумывай новых фактов. Начни с вопроса о цене. После слова СТОП выйди из роли».

Промпт для разбора

«Оцени только четыре действия агента: уточнение задачи, ограничение, пересказ, следующий шаг. Для каждой отметки приведи фразу из диалога. Если подтверждения нет, напиши недостаточно данных. Не делай прогноз сделки и не объясняй скрытые мотивы».

Проверка человеком

Сверьте оценку модели с текстом. Вежливый тон не доказывает понимание задачи. Обещание клиента не подтверждает будущую встречу. Выберите один исправляемый момент для следующего повтора.