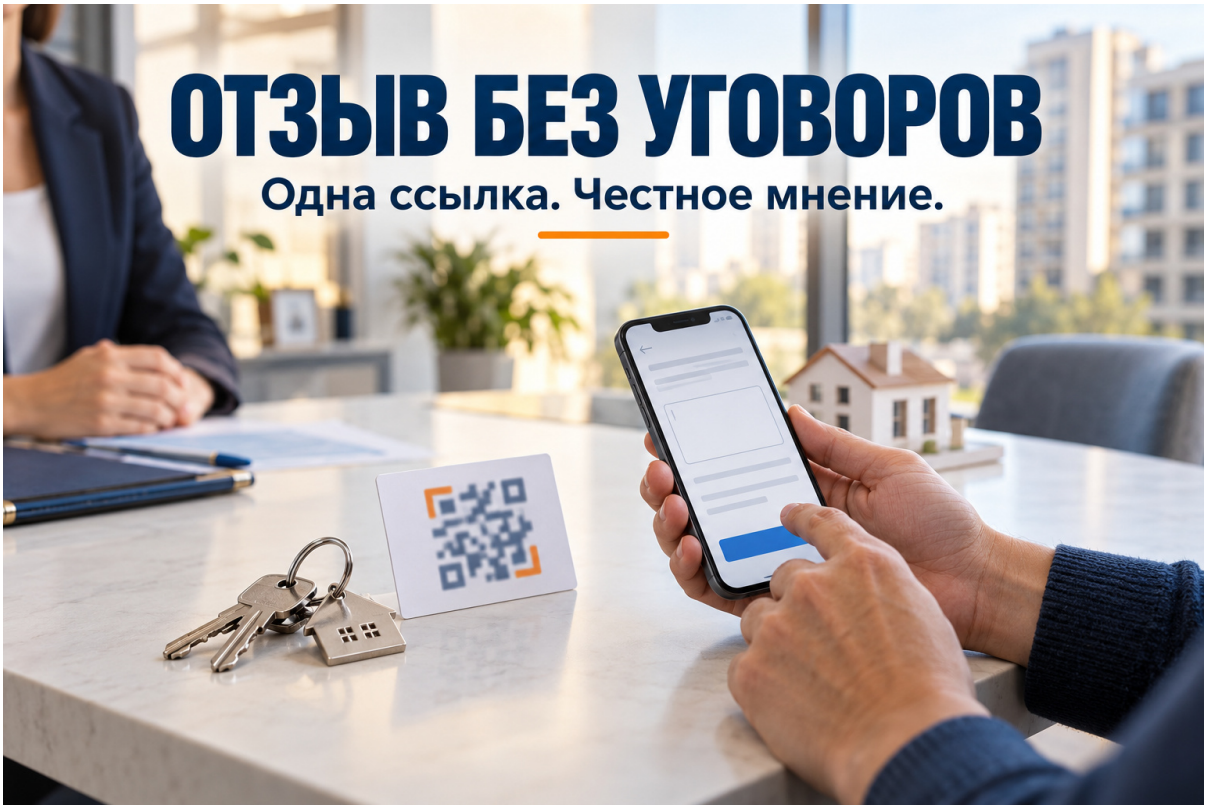
Одна ссылка — понятная просьба: набор сообщений и проверок

Подготовьте один проверенный путь к честной обратной связи: повод, ссылка, сообщение, остановка и журнал.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Собственная методика организации процесса. Все люди, коды и события в примерах вымышлены. Отправки и публикации отзывов в рамках подготовки не выполнялись.

Из благодарности — в добровольное мнение

После завершённой услуги вы хотите предложить клиенту поделиться опытом, не заставляя искать карточку агентства и не навязывая похвалу.

Шаг	Учебное действие	Готовый результат
Повод	Завершена консультация по продаже	Просьба только о консультации
Ссылка	Проверен профиль нужного офиса	Человек попадает к нужной компании
Сообщение	Приглашение к своему мнению	Нет подсказки оценки
Журнал	Отправка и правило остановки	Команда не дублирует просьбу

Подготовьте перед первой просьбой

- Оказанная услуга и подтверждённый этап завершения.
- Профиль компании, которая обслуживала клиента.
- Проверенная ссылка и при необходимости официальный QR.
- Уместный канал существующего рабочего общения.
- Один ответственный за отправку и учёт.
- Правило напоминания и прекращения контактов по этой просьбе.

Повод, переход и нейтральный текст

1. Выберите реальный повод

Назовите оказанную услугу и завершённый этап. Проверьте, что обещанный результат передан. Просьба о мнении не должна становиться условием дальнейшей помощи. Используйте одинаковый принцип выбора адресатов, а не ожидание высокой оценки.

Готово: Повод связан с реальным опытом клиента.

Не делайте так: Просить оценить сопровождение сделки после короткого знакомства.

2. Проверьте организацию и переход

Возьмите ссылку на правильный профиль или промоматериал из кабинета. Откройте на телефоне как обычный пользователь, сравните компанию и филиал, проверьте путь к форме. Реальный отзыв при проверке не публикуйте.

Готово: Правильный профиль доступен; условия входа понятны.

Не делайте так: Проверить только QR на экране владельца или перепутать офисы.

3. Напишите нейтральную просьбу

Укажите завершённую услугу, предложите поделиться своим опытом, добавьте проверенную ссылку. Дайте свободу выбора содержания и оценки. Уберите вознаграждение за положительный результат и просьбу показать публикацию.

Готово: Сообщение короткое, добровольное и без готового отзыва.

Не делайте так: Отправлять текст от имени клиента с просьбой просто вставить его.

О каком завершённом опыте будем спрашивать

Отправка, учёт и работа с замечаниями

4. Согласуйте отправку и остановку

Выберите уместный рабочий канал. Назначьте одного отправителя и правило напоминания. В учебной схеме допускается один деликатный повтор, но он не обязателен; отказ и просьба не писать прекращают напоминания.

Готово: Понятно, кто пишет и когда больше не пишет.

Не делайте так: Несколько сотрудников независимо напоминают одному человеку.

5. Запишите факт, а не предположение

Отметьте код клиента, этап, дату, канал и дальнейшее действие. Отправку просьбы не называйте публикацией отзыва. Если связь с новым комментарием не установлена, оставьте это неизвестным; не требуйте доказательство у клиента.

Готово: В журнале только подтверждённые события.

Не делайте так: Присваивать анонимный отзыв знакомому клиенту по совпадению даты.

6. Разберите пропуски и замечания

В конце выбранного периода проверьте выполнение процесса и причины пропусков. Содержательные замечания передайте ответственному за услугу. Оценивайте улучшения обслуживания отдельно от числа новых отзывов и обращений.

Готово: Есть одно конкретное исправление и исполнитель.

Не делайте так: Считать рост рейтинга единственным результатом работы с обратной связью.

Когда прекращаем напоминать

Заполненный журнал агента

Учебный журнал четырёх вымышленных обращений. Он показывает работу агента, а не количество опубликованных отзывов.

Код и опыт	Подтверждённое событие	Следующее действие
P01 · покупка	Результат передан; просьба отправлена	Ждать добровольного решения
P02 · консультация	Клиент попросил больше не напоминать	Остановить просьбы
P03 · продажа	Итоговые материалы ещё не переданы	Завершить обязательство
P04 · консультация	Ссылка ведёт к другому офису	Исправить до отправки

В журнале нет выдуманного статуса «отзыв получен». Для P02 достаточно отказа, для P03 нужен результат услуги, для P04 — правильная ссылка. Решения различаются.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Поставьте нам пять звёзд	Если захотите, поделитесь своим опытом работы.
Вот готовый текст, скопируйте	Можно написать, что помогало и что стоило улучшить.
Пришлите скриншот — дадим бонус	Решение и содержание остаются за вами.

Выберите действие по ситуации

Ситуация	Что сделать	Что не делать
Услуга не завершена	Сначала выполнить обязательство	Просить отзыв вместо результата
Клиенту трудно начать	Предложить нейтральные вопросы	Писать за него
Нет ответа	Соблюсти принятое ограничение	Запускать бесконечные повторы
Есть отказ	Остановить напоминания	Переубеждать
Есть замечание	Разобрать по существу	Торговаться за изменение оценки

Три вопроса к процессу

1. О каком собственном опыте клиент может рассказать?
2. Куда действительно открывается ссылка из сообщения?
3. Какие события мы знаем, а какие только предполагаем?

18 проверок перед отправкой

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

Повод и ссылка

- [ ] **Опыт состоялся.** Названа реально оказанная услуга. Знакомство не равно сопровождению.
- [ ] **Этап завершён.** Результат передан по договорённости. Не используйте отзыв как условие помощи.
- [ ] **Отбор нейтрален.** Просьбы не зависят от ожидаемой оценки. Не оставляйте только довольных.
- [ ] **Компания совпадает.** Название и офис проверены. У сети могут быть разные карточки.
- [ ] **Переход проверен.** Открыт на обычном телефоне. Кабинет владельца скрывает часть препятствий.
- [ ] **Вход понятен.** Условия оставления мнения видны. Не обещайте отсутствие регистрации.

Текст и отправка

- [ ] **Повод конкретен.** Указан завершённый этап. Общая просьба хуже объясняет смысл.
- [ ] **Содержание свободно.** Клиент пишет своими словами. Готовый хвалебный текст навязывает ответ.
- [ ] **Оценка свободна.** Нет нужного числа звёзд. Не просите только положительное.
- [ ] **Награды нет.** Отзыв не обменивается на выгоду. Скидка за похвалу искажает мнение.
- [ ] **Канал уместен.** Используется принятый рабочий контакт. Не рассылайте во все каналы сразу.
- [ ] **Отправитель один.** За процесс отвечает конкретный агент. Дубли создают давление.

Учёт и продолжение

- [ ] **Факт записан.** Есть дата просьбы и код клиента. Не храните лишние данные.
- [ ] **Повтор ограничен.** Установлены условия остановки. Напоминание не обязательная серия.
- [ ] **Отказ принят.** Напоминания прекращены. Публичная оценка добровольна.
- [ ] **Публикация не угадана.** Неизвестная связь так и отмечена. Ник может отличаться от имени.
- [ ] **Замечание разобрано.** Назначен ответственный за проблему. Благодарность не заменяет исправление.
- [ ] **Итог определён.** Измеряется конкретный этап процесса. Отправка не равна отзыву или сделке.

Ваш журнал просьб

Записывайте факты процесса, не требуйте от клиента подтверждать публикацию. В учебной таблице используйте коды вместо персональных данных.

Офис: _____ Ответственный: _____

Код / услуга / этап	Просьба / дата / канал	Повтор / остановка / действие

Что исправим в процессе: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата пересмотра: _____

Проверка ссылки на телефоне

Проверьте компанию, офис, мобильный переход и путь к форме. Не оставляйте тестовый отзыв. Для QR используйте действительный промоматериал, а не декоративный код обложки.

Проверка ссылки / дата	Что открылось / препятствие	Исправление / ответственный

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Просьба отправлена до исполнения обязательства. сначала завершите услугу.

Ссылка ведёт в другой офис. исправьте назначение.

Текст задаёт нужную оценку. оставьте свободу содержания.

Несколько сотрудников напоминают одновременно. назначьте одного ответственного.

Публикация приписана клиенту без основания. зафиксируйте неизвестность.

Согласуйте следующий шаг

Короткая просьба после консультации

Мы завершили согласованную консультацию. Если захотите, поделитесь своим опытом в карточке агентства: [проверенная ссылка]. Можно написать, что было полезно и что стоило улучшить. Это добровольно.

Первое действие после чтения

Проверьте один профиль и одну ссылку, выберите завершённую услугу и подготовьте короткую просьбу. Согласуйте отправителя и остановку напоминаний до первого использования.

Владелец процесса: _____

Условие остановки: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Как устроен путь клиента от знакомства до рекомендации?

Диагностическая карта для риелтора помогает разобрать доверие, обращения и последующие шаги. Найдите, где процесс требует внимания.

Разобрать свой путь клиента →

Проверено по справке Яндекс Бизнеса 14.10.2026. Ссылки на правила приведены далее; перед применением проверьте нужный профиль и доступность интерфейса.

Яндекс Бизнес: привлечение отзывов и промоматериалы

Яндекс Бизнес: управление отзывами

Сообщения для трёх реальных поводов

Замените обозначение услуги и вставьте проверенную ссылку. Не добавляйте обещания, которых команда не давала.

Повод	Нейтральная формулировка
После консультации	Если захотите, расскажите, насколько понятным был разбор вашей задачи и что можно улучшить.
После покупки	Мы завершили согласованные этапы покупки. Можно поделиться впечатлением о совместной работе и организации процесса.
После продажи	Если вам удобно, расскажите своим языком об опыте сопровождения продажи: что помогало, а чего не хватило.

Если человек спрашивает, с чего начать: Можно описать исходную задачу, один запомнившийся этап и то, что хотелось бы изменить. Не нужно использовать специальные слова или согласовывать текст с нами.

Если уместно одно напоминание: Оставлю ссылку ещё раз, чтобы она не потерялась. Если захотите поделиться опытом, будем рады честной обратной связи. Если сейчас неудобно, ничего делать не нужно.

Если человек отказался: Понял, спасибо, что сказали. Больше напоминать об отзыве не буду. Отказ не меняет выполнение уже принятых обязательств.

Если появилась претензия: Спасибо, что сообщили. Давайте разберём конкретный эпизод и договоримся о дальнейшем действии. Сначала решается рабочий вопрос; изменение публичной оценки не является условием помощи.

Контроль процесса без выдуманной конверсии

Учебный пример: за период восемь обращений достигли выбранного завершённого этапа; корректная просьба отправлена в шести случаях.

Показатель	Значение	Смысл
Подходящий этап	8 обращений	База учебного расчёта
Просьба отправлена	6 обращений	Подтверждённое действие агента
Выполнение	6 / 8 = 75%	Не конверсия в отзывы
Остальные случаи	2 обращения	Нужно разобрать причины

Чтобы показатель был сравнимым, заранее определите этап и период. Нельзя в одном месяце считать все консультации, а в другом только завершённые сделки и объявлять изменение эффективности.

Число новых отзывов в карточке ведите отдельно. Без подтверждённой связи не делите его на число просьб и не называйте результат точной конверсией этой рассылки. Часть авторов могла прийти самостоятельно.

Промпт для проверки сообщения: Сохрани реальный повод и ссылку, убери давление и заданную оценку. Предложи нейтральные вопросы. Не пиши отзыв от имени клиента и не добавляй выдуманные результаты. Объясни каждое изменение.

Результат цикла — устранённая причина пропуска или неудобства: исправленный адрес, один ответственный, своевременная передача материалов. Это проверяемый шаг, даже если новый отзыв пока не появился.