Качество сопровождения: наблюдаемые критерии

Определите проверяемые результаты сопровождения, найдите подтверждения и разберите отклонения. Оценивайте исполнение обещанного отдельно от факта продажи и не скрывайте пробелы средним баллом.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, карта ГС, матрица критериев, журнал исправлений и отдельный чек-лист.

Собственная рабочая форма контроля. Не сертификат ISO, не универсальный отраслевой стандарт и не оценка всей услуги по четырём строкам примера.

Бриф проверки сопровождения

Когда нужно оценить сопровождение покупателя или продавца по понятным результатам, а не по общему впечатлению о старательности агента.

Состояние	Основание	Следующий шаг
Выполнено	Результат подтверждён	Проверить полезность клиенту
Частично	Есть часть нужного состава	Указать недостающее и исправление
Не выполнено	Пропуск установлен	Признать и согласовать действие
Не подтверждено	Свидетельства нет	Проверить, не подменять догадкой

Что собрать для оценки

• Этап сопровождения и период проверки.

• Согласованный состав услуги.

• Конкретные результаты и сроки.

• Материалы, записи и источники подтверждения.

• Рыночные показатели отдельно от исполнения.

• Отклонения, открытые вопросы и обратная связь клиента.

Границы, критерии и свидетельства

1. Определите границы проверки

Выберите этап, период и согласованный объём. Разделите исполнение сервиса и рыночный результат. Не добавляйте незаказанную работу и не исключайте трудные обещания.

Готово: Понятно, что именно охватывает оценка.

Не делайте так: Считать отсутствие сделки доказательством всех нарушений.

2. Опишите наблюдаемый критерий

Замените экспертно и качественно конкретным состоянием результата. Укажите состав, актуальность, срок и то, что клиент должен понять или получить.

Готово: Два проверяющих могут сопоставить один факт с одним правилом.

Не делайте так: Оценивать впечатление вместо выполненной работы.

3. Найдите подходящее подтверждение

Свяжите критерий с материалом, записью и временем. Проверяйте содержимое, а не только наличие файла. Отсутствие доказательства отмечайте отдельно от установленного пропуска.

Готово: У вывода есть проверяемое основание.

Не делайте так: Засчитать скриншот без сверки нужных сведений.

Что именно проверяем

Состояния, польза и исправление

4. Разделите состояния без маскировки

Отметьте выполнено, частично, не выполнено, не подтверждено или не относится с объяснением. Существенные ошибки разбирайте отдельно от общего числа положительных пунктов.

Готово: Пробелы не скрыты усреднённой оценкой.

Не делайте так: Превратить два выполненных пункта в универсальный процент качества.

5. Проверьте полезность клиенту

Уточните, понятен ли результат и какие вопросы остались. Разделите опыт клиента, ожидание рынка и доказанное исполнение. Не просите высокую оценку вместо объяснения.

Готово: Формальная выдача материала сопоставлена с задачей человека.

Не делайте так: Спорить, что таблица есть, значит всё понятно.

6. Назначьте и проверьте исправление

Для отклонения определите действие, владельца и срок. Свяжите изменение процесса с проверенной причиной. Сохраните исходный факт и фактический результат исправления.

Готово: Есть доказательство выполненного изменения.

Не делайте так: Переписать старую дату и скрыть просрочку.

Что требует отдельного разбора

ГС: четыре результата за неделю

Учебный пример ГС. Проверка работы Алисы для Романа за 23 по 30 ноября проводится 30 ноября в 18:20. Рыночный итог учитывается отдельно.

Результат	Факт ГС	Состояние
Недельный отчёт	До 18:00; отправлен в 17:42	Выполнено
Сравнение	3 предложения, даты и ссылки есть	Выполнено
Обратная связь	По 1 из 2 просмотров получена	Частично к сроку
Предложение по цене	До 18:00; к 18:20 не отправлено	Просрочено
Предложения о покупке	За период отсутствуют	Отдельный рыночный результат
Граница	Четыре согласованных результата	Не оценка всей услуги

Два результата выполнены, один частичен, один просрочен. Это состояния учебного набора, а не процент качества и не доказательство эффективности продажи.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Качественно сопровождаем»	«Отчёт содержит согласованные пункты и отправлен в срок»
«Обратная связь собрана»	«Есть ответ по одному просмотру, по второму пока нет»
«Сделки нет, значит всё плохо»	«Отдельно проверим рынок и исполнение четырёх обещаний»

Действие по состоянию результата

Наблюдение	Проверить	Действие
Материал отправлен	Состав и полезность	Подтвердить нужный результат
Есть только часть	Что именно отсутствует	Отметить частично и назначить шаг
Нет доказательства	Можно ли восстановить факт	Оставить не подтверждено до проверки
Есть просрочка	Прежний срок и причина	Признать и согласовать исправление
Клиенту непонятен вывод	Какая информация нужна	Уточнить объяснение
Нет предложения о покупке	Рыночные факторы отдельно	Не стирать факты сервиса

Перед итоговым выводом

1. Какой согласованный результат проверяется?
2. Что подтверждает вывод, а чего мы пока не знаем?
3. Не скрывает ли общая оценка существенный пропуск?

18 проверок качества сервиса

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

Предмет и критерии

- [ ] **Выбрать этап.** Период указан. Не оценивать всё разом.
- [ ] **Сверить объём.** Работа согласована. Не добавить незаказанное.
- [ ] **Сохранить обещание.** Трудный пункт не исключён. Не убирать из проверки.
- [ ] **Разделить рынок.** Итог продажи отдельно. Не оправдать им просрочку.
- [ ] **Уточнить критерий.** Состояние наблюдаемо. Не писать экспертно.
- [ ] **Указать состав.** Понятно что входит. Не засчитать любой файл.

Свидетельства и состояния

- [ ] **Найти источник.** Он относится к критерию. Не выбрать красивый скриншот.
- [ ] **Проверить время.** Срок сопоставлен с фактом. Не изменить дату задним числом.
- [ ] **Проверить содержание.** Нужные пункты есть. Не оценить только отправку.
- [ ] **Отметить частичность.** Недостающее названо. Не написать всё собрано.
- [ ] **Отделить неизвестное.** Нет подтверждения отмечено. Не выдумать выполнение.
- [ ] **Выделить существенное.** Ошибка видна отдельно. Не спрятать в среднем балле.

Польза и исправление

- [ ] **Спросить о понятности.** Открытые вопросы известны. Не требовать высокую оценку.
- [ ] **Объяснить границу.** Проверяется конкретный объём. Не заявить полный аудит.
- [ ] **Назначить действие.** Исправление конкретно. Не писать улучшить качество.
- [ ] **Назначить владельца.** Ответственный известен. Не оставить общей задачей.
- [ ] **Проверить причину.** Изменение связано с фактом. Не выбрать случайную меру.
- [ ] **Проверить повторно.** Есть результат исправления. Не закрыть по обещанию.

Матрица наблюдаемых критериев

Проверяйте только конкретный объём и период. Для каждого вывода укажите свидетельство, которое действительно отвечает критерию.

Этап / период / состав: _____

Этап / результат / критерий	Срок / подтверждение / состояние	Отклонение / польза клиенту / шаг
Отчёт / сравнение		
Сведения об объекте		
Открытые вопросы		
Согласованные действия		
Индивидуальное обещание		

Источник подтверждения: _____

Что осталось неизвестным: _____

Срок проверки: _____

Журнал исправления отклонений

Сохраняйте исходное отклонение рядом с исправлением. Новый срок не заменяет историю ранее принятого обещания.

Отклонение / исходный факт / причина	Исправление / владелец / срок	Подтверждение / результат / новое правило

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Критерий состоит из слова качественно. назовите наблюдаемый результат.

Источник не отвечает проверке. найдите нужное свидетельство.

Часть названа полным выполнением. укажите недостающее.

Средний балл скрывает ошибку. разберите её отдельно.

Срок исправлен задним числом. сохраните исходный факт.

Согласуйте следующий шаг

Итог Алисы для Романа

Роман, по четырём согласованным результатам недели: отчёт отправлен в 17:42, сравнение трёх предложений подготовлено с датами и источниками. Обратная связь есть по одному из двух просмотров. Предложение по дальнейшей цене к 18:00 не отправлено, это мой пропуск. Согласуем срок исправления. Предложений о покупке пока нет; этот результат разберём отдельно. Учебный пример ГС.

Первое действие после чтения

Выберите один этап и несколько согласованных результатов. Для каждого определите критерий, подтверждение, текущее состояние и действие при отклонении.

Ответственный за исправление: _____

Повторная проверка: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Качество обещаете, а чем его проверяете?

Найдите этап, где клиенту не видны результат, подтверждение или следующий шаг, и начните с понятного контроля.

Проверить качество сопровождения →

17.10.2026 прочитана официальная брошюра ISO о принципах качества: потребности клиента, взаимосвязанные процессы и надёжные свидетельства для решений. Критерии ГС разработаны самостоятельно.

ISO: Quality management principles, Your foundation for success

ГС: доказательства вместо общей оценки

Четыре результата не описывают всю услугу. Каждый проверяется по собственному предмету и сроку.

Пункт	Подходящее подтверждение	Недостаточно
Отчёт	Материал и время отправки 17:42	Фразы я подготовила
Сравнение	3 источника, даты, цены предложения	Выдать их за цены сделок
Обратная связь	Содержание ответа по каждому просмотру	Количество проведённых показов
Предложение по цене	Отправленный разбор и время	Обещание написать позже
Исправление	Новый результат после признанного пропуска	Переписанная старая дата

Отсутствие свидетельства и установленный пропуск различаются. Если факт нельзя подтвердить, оставьте это состояние до проверки, а не заполняйте его уверенностью.

Для покупателя критерии будут другими: обязательные требования в сравнении, неизвестные сведения по объектам, согласование просмотра. Копируйте логику проверки, а не чужой список действий.

Редактор критериев качества

Нейросеть помогает обнаружить расплывчатые пункты. Оценку фактического исполнения подтверждает человек по материалам.

После первой проверки уточните неоднозначные критерии. Расширяйте стандарт только там, где он помогает управлять работой и объяснять результат клиенту.

Промпт

«Проверь обезличенные критерии сопровождения. Найди слова без наблюдаемого результата, отсутствие подтверждений и смешение качества сервиса с фактом продажи. Не придумывай выполненные действия. Для каждого пробела задай один уточняющий вопрос».

Проверка ГС

Два выполненных результата, один частичный и один просроченный остаются разными состояниями.

Проверка рыночного итога

Ноль предложений о покупке не отменяет отчёт и не оправдывает ценовой пропуск.

Проверка стандарта

Форма не выдаётся за сертификацию или универсальную оценку качества.