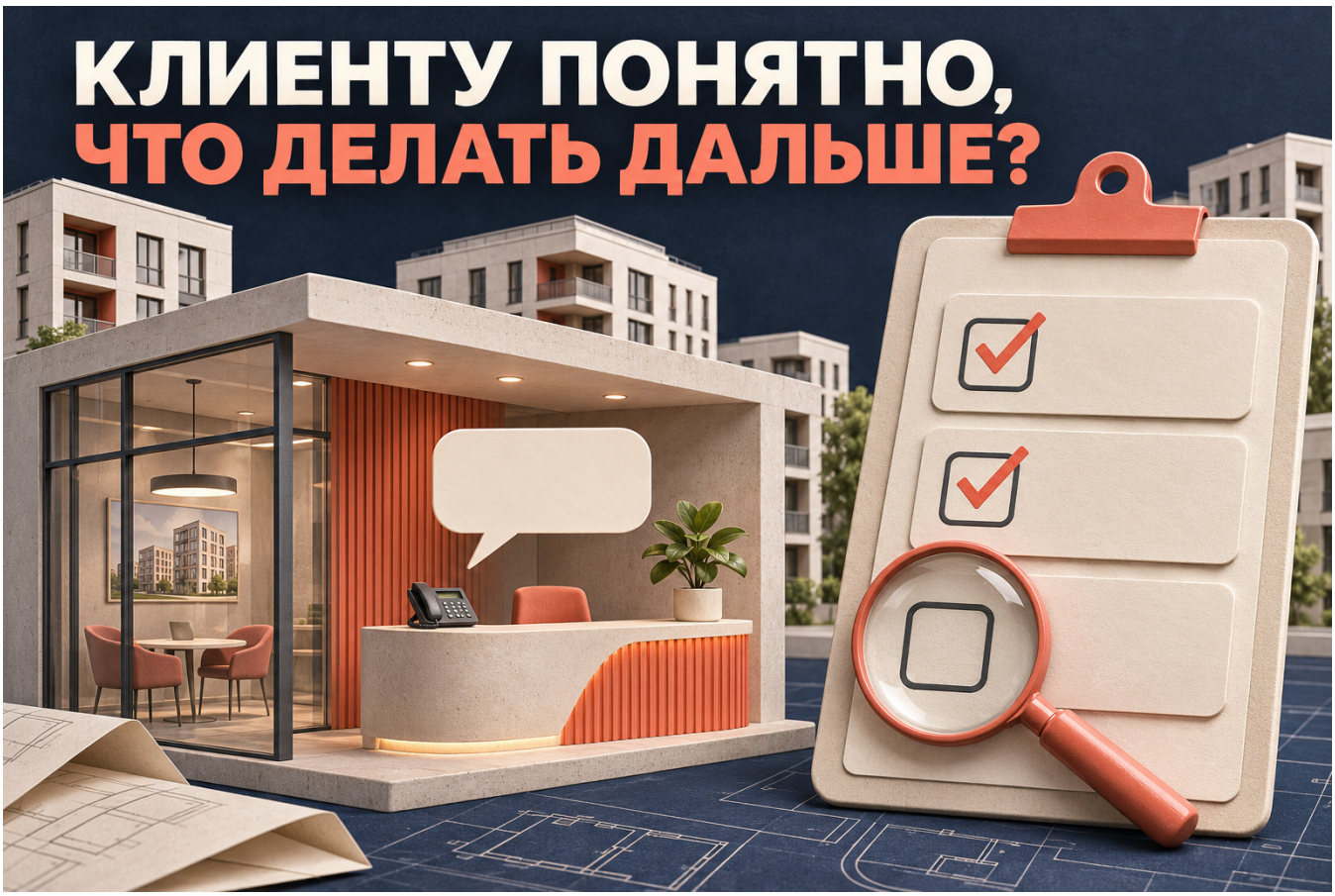
Контрольный сценарий Т541: от наблюдения к улучшению

Подготовьте реалистичный сценарий, отделите факты от впечатлений и превратите результат в конкретное улучшение сервиса.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Паспорт проверки T541

Параметр	Заполненный пример
Цель	Понятно ли продолжение после первого обращения
Канал	Телефон своего агентства
Условия	Опубликованные рабочие часы
Граница	До реального показа, аванса и обязательств
Результат	Наблюдения и одно улучшение процесса

Сначала объясните команде назначение программы и критерии. Определите доступ к отчётам, хранение сведений и разбор спорного наблюдения. Проверка не предназначена для создания вымышленных отзывов.

Моя цель	Канал и условия	Что не проверяем

2. Карточка роли покупателя

Поле	Учебная роль
Запрос	Двухкомнатная квартира
Район	Выбранный район в вашем городе
Бюджет	До 9 миллионов рублей
Срок	Примерно через 3 месяца
Финансирование	Уточняется, одобрение не заявлено
Стартовая реплика	Можете помочь с подбором и с чего начать?

Отвечайте по одной карточке, не усложняйте запрос ради провокации. Не используйте чужие документы и личность реального клиента. Не назначайте настоящий показ собственнику ради учебной проверки. Контакт завершайте по заранее согласованному внутреннему порядку.

Моя роль / известное	Что пока неизвестно	Момент завершения

3. Наблюдение вместо ярлыка

Оценка без основания	Наблюдаемый факт
Безразличный агент	Не уточнил срок после описания запроса
Ничего не объяснил	Не назвал следующее действие
Всё понравилось	Предложил подбор и согласовал момент связи

Впечатление можно сохранить отдельным комментарием. Оценочный пункт должен иметь проверяемое основание. Если наблюдение не запомнилось, не заменяйте пробел отрицательной отметкой.

Запись и сведения
Основания записи разговора и использования персональных данных проверяются отдельно. Учебную репетицию можно провести без записи и реальных отправок.

Критерий	Точное наблюдение	Отдельное впечатление

4. Заполненная анкета T541

Критерий	Отметка	Основание
Цель	Да	Покупка для переезда
Район	Да	Выбранный район уточнён
Бюджет	Да	До 9 млн названо
Срок	Нет	Вопрос не задавался
Границы знания	Да	Банковское одобрение не обещано
Следующее действие	Да	Предложен подбор
Момент связи	Нет	Только «позже»
Комиссия при вопросе	Неприменимо	Вопрос не возник по сценарию

Здесь 7 применимых пунктов,5 выполнены,2 не выполнены. Неприменимость и ненадёжное наблюдение различаются. Если проверяющий не помнит событие, пункт требует уточнения и не должен автоматически получать ноль.

Мой пункт	Отметка	Подтверждение

5. Расчёт без подмены смысла

Величина	Расчёт	Значение
Применимые	8 минус 1	7
Выполнены	5 из 7	71,4% с округлением
Невыполнены	2 из 7	Нужно разобрать 2 действия
Ошибочный знаменатель	5 из 8	62,5%, другое правило

Правило подсчёта согласуют заранее. В T541 неприменимый пункт исключён. Число не описывает весь сервис агентства: это результат одной учебной ситуации. Основной вывод касается срока покупки и момента следующей связи.

Мои применимые пункты	Выполнены / не выполнены	Что означает результат

6. Проверка самого отчёта

Проверка	Что делать при расхождении
Карточка роли и ход контакта совпадают?	Уточнить изменение сценария
Заметка подтверждает отметку?	Разобрать противоречие до вывода
Одинаково понимаем «момент связи»?	Согласовать определение
Нет лишних личных сведений?	Оставить только необходимые данные

Два проверяющих независимо разбирают один учебный диалог. «Позже созвонимся» в T541 не считается понятным моментом. Дата, время или согласованное событие должны задавать продолжение. Неразрешённое противоречие нельзя превращать в штрафной балл сотруднику.

Спорная отметка	Какое основание проверили	Решение / пробел

7. Одно изменение и повтор

Учебная реплика
Когда хотите переехать? Тогда подготовлю варианты и вернусь с ними завтра до 15:00. Такой порядок удобен? Срок отправки выбирайте по реальным возможностям.

Сопоставимые 7 пунктов	Первый пример	Повторный пример
Выполнены	5	6
Доля	71,4%	85,7%
Изменение	Один критерий	Около 14,3 процентного пункта

Сравнение учебное. Оно не доказывает роста конверсии или комиссий. Если изменились сценарий, применимость или критерии, сначала восстановите сопоставимость. Разберите причины: навык, загрузку, доступ к сведениям, ясность правила.

Действие для тренировки	Как проверим повторно	Условия сравнения

8. Итог для команды

Внутренний итог	Пример T541
Наблюдение	Неясный момент следующей связи
Изменение	Согласовывать продолжение в конце разговора
Поддержка	Репетиция и понятное рабочее правило
Повтор	Та же применимость и сопоставимые условия
Ограничение	Один случай не описывает всю команду

Не превращайте контрольный контакт в публичный отзыв покупателя. Диагностика «Нейросистемы риелтора» помогает связать качество ответа с дальнейшим ведением обращения. Полезный результат программы: подтверждённая находка, согласованное действие и проверка его выполнения.

Что подтвердили	Что улучшаем	Кто и когда проверит

Источники и проверка

MSPA Europe/Africa: руководство по Mystery Shopping, редакция 12.12.2023