Каждой ситуации — подходящий вопрос

18 действий из полного гайда. Неотмеченный пункт требует уточнения: сначала получите результат, затем поставьте галочку.

Ситуации и смысл

- [ ] **Выход определён.** Известно что готовит анкета. Не просто собираем ответы.
- [ ] **Вопрос нужен.** Ответ меняет подготовку или результат. Ветка не оправдывает лишнее.
- [ ] **Ситуации различимы.** Варианты понятны посетителю. Внутренние термины не помогают.
- [ ] **Связанный случай есть.** Покупка после продажи учтена где уместно. Не теряем половину задачи.
- [ ] **Неопределённость честная.** Есть подходящее уточнение. Не равна отказу.
- [ ] **Услуга поддерживается.** Команда работает с этим запросом. Не создаём бесполезную ветку.

Правила и данные

- [ ] **Вход записан.** Условие однозначно. Не угадываем намерение.
- [ ] **Выход задан.** Есть следующий шаг. Нет тупика.
- [ ] **Приоритет понятен.** Пересечения проверены. Порядок правил важен.
- [ ] **Остальные случаи учтены.** Есть запасной маршрут. Пустое не равно нет.
- [ ] **Обязательность согласована.** Скрытое не блокирует нужный путь. Проверяем отдельно от видимости.
- [ ] **Старое не смешано.** Итог соответствует текущему выбору. Смена ветки не должна искажать задачу.

Проверка и результат

- [ ] **Основные ветки пройдены.** У каждой есть тест. Не только один удобный путь.
- [ ] **Комбинации испытаны.** Множественный выбор проверен вместе. Отдельных ответов недостаточно.
- [ ] **Возврат проверен.** Маршрут пересчитан. Старое не управляет выдачей.
- [ ] **Запись сверена.** Агент понимает актуальную задачу. Экран не вся передача.
- [ ] **Внешний результат испытан.** Нужный материал или задача получены. Предпросмотр не подтверждает интеграцию.
- [ ] **Границы теста записаны.** Ожидание отдельно от наблюдения. Не называем непроверенное готовым.

Запишите факты и следующий шаг

Отдельно отметьте связанную задачу и неопределённость. Не добавляйте маршрут для услуги, которую команда не оказывает.

Маршрут: _____ Проверил: _____

Ветка / условие входа	Вопросы / цель уточнения	Выход / данные агенту

Первый выбор искажает задачу.. Добавьте честный поддерживаемый вариант..

После ветки идут чужие вопросы.. Укажите явный выход блока..

Неизвестно стало отказом.. Разведите отсутствие сведений и отрицательный ответ..

Скрытое поле блокирует отправку.. Согласуйте обязательность с текущим маршрутом..

Агент получил старую задачу.. Сверьте итог после возврата и смены выбора..

Следующее действие: _____

Ответственный: _____ Срок: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Анкета заполнена, но задача клиента всё ещё неясна?

Диагностическая карта для риелтора поможет связать вопросы, полезный материал, первый разговор и дальнейшие действия по обращению.

Разобрать путь обращения →

Дерево ситуаций, учебный маршрут продажи с покупкой, таблица правил и самостоятельный чек-лист. Подготовлено 2026-10-14.