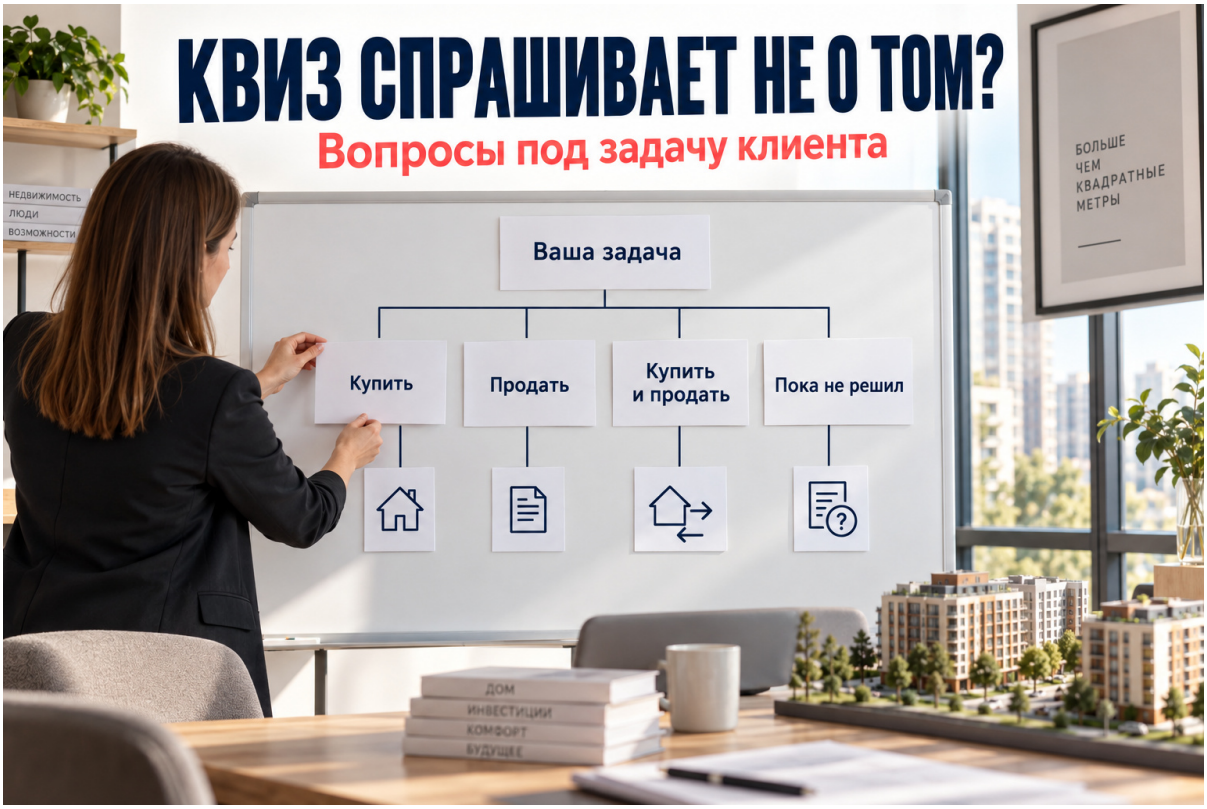
Анкета по ситуации: дерево вопросов и тестовые маршруты

Постройте дерево квиза по реальным задачам клиента. Проверьте связанные случаи, неизвестные ответы, приоритет правил и сохранение смысла до итоговой записи.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Авторская схема Нейросистемы риелтора. Примеры учебные, не являются финансовым или юридическим планом сделки. Работа конкретного конструктора и внешних связей требует фактической проверки.

Четыре ситуации вместо неточного выбора

Квиз показывает неподходящие вопросы, заставляет выбирать неточный вариант или теряет часть задачи при передаче агенту.

Ситуация	Что уточняем	Что не подменяем
Покупка	Главную задачу выбора	Не требуем ненужные сведения продажи
Продажа	Предмет разговора об объекте	Не ведём автоматически в подбор
Продать и купить	Зависимость и порядок обсуждения	Не теряем одно действие
Пока не определился	Что человеку нужно понять	Не называем отказом

Что определить до настройки

- Цель анкеты и ожидаемый следующий шаг.
- Список обслуживаемых ситуаций клиента.
- Вопросы и решения, зависящие от ответов.
- Условия веток, приоритеты и запасной маршрут.
- Правила обязательности и изменения выбора.
- Тестовые пути и ожидаемая итоговая запись.

Цель, ситуации и маршруты

1. Определите выход анкеты

Назовите результат: выбранный материал, задача агенту или подготовка разговора. Оставьте вопросы, ответы на которые помогают этому результату.

Готово: У каждого уточнения есть назначение.

Не делайте так: Разветвление скрывает лишний сбор сведений.

2. Опишите ситуации без ложного выбора

Разделите покупку, продажу, связанную задачу и неопределённость, если они входят в вашу услугу. Не заставляйте выбирать только половину ситуации.

Готово: Посетитель может ответить честно.

Не делайте так: Покупка и продажа ошибочно считаются всегда взаимоисключающими.

3. Соберите вход, вопросы и выход ветки

Для маршрута запишите условие, цель уточнения, нужные поля, следующий шаг и данные агенту. Проверьте, что после блока не показываются лишние вопросы.

Готово: Каждая ветка заканчивается подходящим результатом.

Не делайте так: Красивое дерево содержит тупик или ненужный переход.

Какой вопрос не меняет решение

Приоритет, возврат и тесты

4. Определите приоритет и остальные случаи

Проверьте пересечения условий, допустимый пропуск и неизвестный ответ. Назовите запасной путь и фактический порядок срабатывания правил конструктора.

Готово: Сочетания не решаются случайно.

Не делайте так: Нет ответа превращается в нет или отказ.

5. Проверьте возврат и актуальную запись

Смените ранний выбор, оцените применимые и устаревшие ответы. Сверьте обязательность скрытых полей, итоговую задачу и выбранный материал.

Готово: Последний выбор управляет результатом согласованно.

Не делайте так: Старая ветка остаётся в данных или выдаче.

6. Пройдите набор тестовых маршрутов

Испытайте основные ветки, пересечения и возврат. Отдельно проверьте фактическую выдачу или передачу в контролируемом тесте.

Готово: Ожидание и наблюдение записаны раздельно.

Не делайте так: Предпросмотр анкеты объявлен проверкой всех внешних связей.

Где могут пересечься правила

Учебный маршрут продажи с покупкой

Вымышленный посетитель хочет продать имеющуюся квартиру и купить другую. Анкета сохраняет связанную задачу и готовит уточнение порядка, а не рассчитывает готовую сделку.

Шаг	Учебный ответ / правило	Ожидаемая передача
Задача	Продать и купить	Два связанных действия
Зависимость	Покупка связана с продажей	Условие для обсуждения
Порядок	Требуется уточнение	Не выдавать готовый план
Следующий шаг	Обсудить последовательность	Подходящий разговор
Итог	Связанная задача сохранена	Агент видит обе части

Полезный итог сохраняет смысл. Запись только покупка исказит начало разговора, даже если посетитель успешно дошёл до последнего экрана.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Выберите только купить или продать	Предусмотрите связанную задачу, если услуга её обслуживает.
Не знаю значит нецелевой	Сохраните неопределённость и задайте подходящее уточнение.
Поле скрыто, значит не влияет	Проверьте обязательность, старое значение и итоговую запись.

Как обработать неоднозначную ситуацию

Ситуация	Что проверить	Решение
Два связанных действия	Оба ли нужны результату	Сохранить зависимость
Срок неизвестен	Мешает ли это следующему шагу	Уточнить без ложного отказа
Условия пересеклись	Каков приоритет правил	Задать ожидаемый маршрут
Поле пропущено	Допустимо ли отсутствие	Отдельный путь, не автоматическое нет
Ответ изменён	Какие сведения актуальны	Пересчитать и сверить итог
Нет подходящего варианта	Что услуга может предложить	Понятный запасной выход

Три вопроса проектировщику

1. Какое решение меняет ответ на этот вопрос?
2. Какие условия могут выполниться одновременно?
3. Что увидит агент после смены раннего выбора?

18 проверок ветвления квиза

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

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.

Таблица входов, вопросов и выходов

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

Анкета: _____ Результат: _____

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

Связанная задача: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки путей: _____

Журнал маршрутов и конфликтов

Проверьте основные ветки, сочетания, пропуск и возврат. Запишите приоритет правил вашего конструктора.

Набор ответов / действие	Ожидаемый путь и итог	Наблюдение / исправление

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

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..

Согласуйте следующий шаг

Карточка логики анкеты

Выход анкеты [какой]. Ветка [ситуация], вход [условие], вопросы [что уточняем], результат [что передаём]. Приоритет [правило], остальные случаи [маршрут], возврат [поведение]. Тест [ответы], ожидание [итог], факт [наблюдение].

Первое действие после чтения

Нарисуйте дерево одной анкеты. Заполните вход и выход каждой ветки, затем пройдите связанную задачу и смену первого ответа до итоговой записи.

Ответственный: _____

Непроверенное сочетание: _____

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 →

Документация Typeform о ветвлении, приоритете правил и тестировании путей проверена14.10.2026. Поведение других конструкторов не предполагается одинаковым.

Typeform Help Center: ветвление, порядок правил и тестирование путей

Дерево задач и пересечения условий

Учебная схема агентства, которое обсуждает покупку, продажу и их сочетание. Это не универсальный перечень услуг и не алгоритм решения сделки.

Маршрут	Ключевое уточнение	Граница результата
Покупка	Что важно в выборе	Подготовка разговора
Продажа	Что нужно обсудить по объекту	Не обещание цены и срока
Продать и купить	Как связаны действия	Не автоматический план сделки
Пока не решил	Что мешает определиться	Не отказ от помощи
Сочетание условий	Какая ветка имеет приоритет	Порядок нужно проверить

Начните с результата, а не со списка всех возможных вопросов. Для выдачи материала достаточно одной структуры, для подготовки разговора может понадобиться другая. Каждый ответ должен помогать выбранному выходу. Логика веток не заменяет решения о необходимости сбора сведений.

Покупка и продажа могут быть связаны. Если первый вопрос разрешает только одно действие, человек вынужден упростить ситуацию. Предусмотрите соответствующий сценарий там, где команда действительно помогает с такими задачами. В итоговой записи сохраните зависимость, а не две несвязанные метки.

Неизвестный срок не означает неизвестную цель. Человек может точно хотеть продать и купить, но нуждаться в обсуждении последовательности. Разведите эти признаки. Необоснованный автоматический отказ ухудшает качество данных так же, как случайно выбранное число вместо честного не знаю.

Правила могут пересекаться, поэтому запишите приоритет до настройки. В Typeform срабатывает первое подходящее правило; это пример конкретной реализации, не свойство всех платформ. Проверьте свой конструктор и предусмотрите остальные случаи, включая допустимое отсутствие ответа.

Набор тестовых путей перед запуском

Это ожидаемые проверки логики. Предварительный просмотр и реальные внешние связи проверяются отдельно; успешный проход экрана не подтверждает выдачу материала.

Тест	Ожидаемое поведение	Что сверить в итоге
Покупка без продажи	Только подходящие уточнения	Нет выдуманной продажи
Связанный сценарий	Сохранена зависимость	Агент видит обе задачи
Неопределённость	Подходящее уточнение	Не записан автоматический отказ
Смена раннего выбора	Актуальный маршрут	Старое не попало в выдачу
Пересечение / пропуск	Явный приоритет или запасной путь	Нет тупика и ложного ответа

Для каждого пути запишите вопросы, которые должны появиться, и блоки, которые показываться не должны. Проверьте также итоговое резюме и запись агенту. Визуально корректный маршрут может скрывать старые значения, поэтому одной проверки экранов недостаточно.

Множественный выбор требует тестов сочетаний. Успешная проверка каждого ответа отдельно не доказывает, что их комбинация приведёт к нужному выходу. Сложные пересечения выделяйте в журнал и разбирайте с исполнителем. Случайный проход не заменяет продуманного набора сценариев.

После возврата оцените применимость уже введённых сведений. Контакт может оставаться нужным, а детали прежней ветки — нет. Не стирайте всё автоматически и не смешивайте несовместимое. Если меняется выдаваемый комплект, актуальная задача должна управлять выбором материала.

Фактическую передачу или выдачу испытывайте контролируемо. Запишите где ожидание совпало с наблюдением, а что осталось непроверенным. При анализе учитывайте различия веток и качество задачи для агента. Меньше вопросов само по себе не означает более полезное обращение.