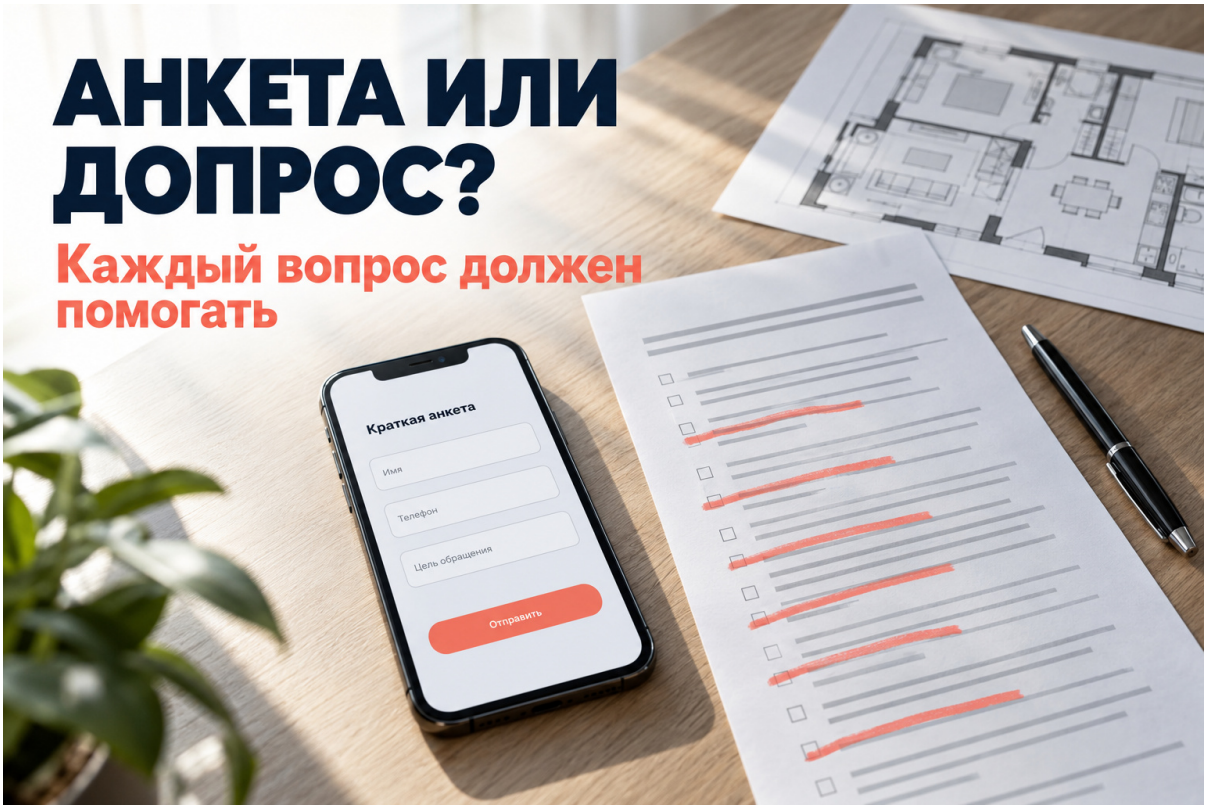
Короткая анкета с назначением каждого поля

Пересоберите первую анкету вокруг обещанного результата. Определите, зачем нужно каждое поле, подготовьте два сценария и проверьте, что ответы помогают агенту продолжить разговор.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Самостоятельный инструмент Нейросистемы риелтора. Примеры и числа учебные. Количество полей выбирается под задачу; универсальной конверсии и гарантированного роста здесь нет.

Поле оправдано действием после ответа

В форме много вопросов, но агент всё равно начинает разговор с нуля, либо посетители ждут другой результат после отправки.

Поле	Когда оправдано	Когда перенести
Способ связи	Нужен для обещанного ответа	Если выбранный маршрут уже известен
Этап продажи	Меняет первое уточнение агента	Если сейчас выдаётся один общий файл
Территория	Определяет доступность услуги	Если контекст уже однозначен
Подробности объекта	Нужны для конкретного разбора	Если пока обещано только знакомство

Что нужно для ревизии анкеты

- Точный текст объявления и обещанный результат.
- Сценарий выдачи файла или начала разговора.
- Список полей с обязательностью и вариантами.
- Действие агента для каждого значимого ответа.
- Карта передачи ответов в рабочую систему.
- Критерий подходящего диалога и план проверки.

Обещание, поля и сценарии

1. Назовите обещание

Запишите, что человек получает сразу после формы: файл, запись на разговор или первый подбор. Укажите реальную степень персонализации.

Готово: Посетитель понимает результат нажатия.

Не делайте так: Общий PDF назван индивидуальным анализом.

2. Назначьте цель полям

Для каждого вопроса опишите, какое действие меняет ответ и кто им пользуется. Учитывайте уже известный контекст объявления.

Готово: Каждое обязательное поле оправдано текущим шагом.

Не делайте так: Сведения собираются потому, что для них есть место в CRM.

3. Разведите сценарии

Подготовьте разные первые действия для продавца и покупателя. Не превращайте лид-форму в полный бриф сделки.

Готово: Анкета помогает следующему разговору.

Не делайте так: Все вопросы об объекте задаются до объяснения пользы.

Какие ответы меняют первое действие

Ясность, передача и продолжение

4. Проверьте формулировки

Используйте нейтральные варианты, непересекающиеся границы и честную неопределённость. Обозначьте необязательное.

Готово: Человек может ответить без догадок и давления.

Не делайте так: Нужный агенту вариант представлен как единственно серьёзный.

5. Проверьте передачу

Пройдите форму с телефона, пустым необязательным полем и другим намерением. Найдите ответы в рабочей карточке агента.

Готово: Сохранённый ответ используется, а не спрашивается заново.

Не делайте так: Форма заполнилась, но контекст до агента не дошёл.

6. Оцените продолжение

Сопоставьте отправки, подходящие диалоги и дальнейшие шаги. Зафиксируйте определение качества и окно наблюдения до теста.

Готово: Вывод учитывает обработку и объём данных.

Не делайте так: Число заполнений считается единственным доказательством успеха.

Где посетитель может понять обещание иначе

Меньше форм — не обязательно меньше пользы

Вымышленное сравнение при условно одинаковых затратах на рекламу и сопоставимой обработке. Оно показывает разницу метрик, а не доказывает причинный эффект конкретного вопроса.

Вариант	Отправки	Подходящие диалоги
А	40	12
Б	30	15
Доля в отправках А	12 / 40	30%
Доля в отправках Б	15 / 30	50%

Б дал на десять отправок меньше, но на три подходящих диалога больше. Без определения качества, одинакового окна и проверки условий нельзя переносить этот результат на свою рекламу.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Готовы к серьёзной работе?	На каком этапе вы сейчас: ищете, планируете или изучаете?
Укажите всё об объекте и себе	Только сведения, меняющие обещанный первый шаг.
Персональный анализ после любых ответов	Подходящий рабочий лист по выбранной задаче.

Судьба поля определяется назначением

Поле или проблема	Решение	Основание
Ответ никто не использует	Убрать или перенести	Не помогает текущему шагу
Контекст уже известен	Проверить передачу вместо повтора	Посетитель не дублирует усилие
Человек ещё не знает	Добавить честный вариант	Неопределённость тоже информация
Два вопроса в одном	Разделить нужные критерии	Ответ становится однозначным
Диапазоны пересекаются	Уточнить границы	Один ответ — один вариант
Ответ потерян в CRM	Исправить передачу	Лишний повторный опрос не нужен

Три вопроса к каждому полю

1. Какое действие меняет ответ на этот вопрос?
2. Совпадает ли результат формы с обещанием объявления?
3. Что агент сделает с уже полученным контекстом?

18 проверок первой анкеты

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

Обещание и назначение

- [ ] **Результат назван.** Понятно что выдаётся после формы. Неопределённая польза снижает ясность.
- [ ] **Персонализация честная.** Ответы действительно меняют результат. Одинаковый PDF не личный анализ.
- [ ] **Контакт соответствует маршруту.** Нужен для выбранного способа ответа. Два поля не всегда обязательны.
- [ ] **Поле меняет действие.** Записано кто использует ответ. Сбор ради базы не цель шага.
- [ ] **Контекст сохранён.** Объявление и материал не потеряны. Не нужно повторять известное.
- [ ] **Консультация отдельна.** Получение файла не скрывает запись на звонок. Ожидания должны совпадать.

Ясность вопросов

- [ ] **Сценарии различаются.** Продавец и покупатель получают уместный шаг. Общая анкета может путать.
- [ ] **Нет преждевременного брифа.** Детали сделки спрашивают по назначению. Первый контакт не вся проверка.
- [ ] **Неопределённость допустима.** Есть честный вариант там где он возможен. Иначе человек угадывает.
- [ ] **Формулировки нейтральны.** Ответы не оценивают серьёзность личности. Давление искажает данные.
- [ ] **Диапазоны не пересекаются.** Пограничное значение имеет один вариант. Неоднозначность мешает сравнению.
- [ ] **Необязательное отмечено.** Понятно что можно пропустить. Скрытая обязательность раздражает.

Передача и результат

- [ ] **Подсказка полезна.** Объясняет назначение или формат. Не повторяет заголовок.
- [ ] **Ошибка исправима.** Есть понятное действие для посетителя. Общая ошибка не помогает.
- [ ] **Мобильный путь пройден.** Вопросы и кнопка доступны. Редактор не заменяет телефон.
- [ ] **Ответы дошли.** Сохранены в верных полях. Данные могут потеряться в связке.
- [ ] **Агент использует контекст.** Не начинает опрос заново. Посетитель уже потратил усилие.
- [ ] **Качество определено.** Есть критерий диалога и период оценки. Одни заполнения не весь результат.

Паспорт полей с решением по каждому

Не защищайте поле только потому, что оно давно есть. Назовите реального пользователя ответа внутри процесса.

Форма: _____ Обещание: _____

Вопрос / обязательность	Назначение / действие по ответу	Без ответа / оставить или перенести

Результат сразу после отправки: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки на телефоне: _____

Лист сравнения вариантов анкеты

Зафиксируйте критерий качества до сравнения. Проверяйте передачу данных и работу агента отдельно от текста формы.

Сценарий / версия / изменение	Отправки / подходящие диалоги	Условия / ограничения / решение

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Никто не использует ответ. пересмотрите обязательность.

Личный анализ одинаков всем. уточните обещание.

Нет варианта неопределённости. проверьте возможность честного ответа.

Агент спрашивает всё снова. проверьте передачу контекста.

Оценивают только отправки. добавьте продолжение диалога.

Согласуйте следующий шаг

Обоснование одного обязательного вопроса

После формы человек получает [результат]. Поле [вопрос] нужно сейчас, потому что ответ меняет [действие]. Его использует [роль]. Без ответа [последствие]. Если этого обоснования нет, переносим вопрос на подходящий следующий шаг.

Первое действие после чтения

Возьмите одну действующую анкету и составьте паспорт всех полей. Сначала уберите вопросы без назначения, затем проверьте два реальных сценария прохождения и сохранение ответов у агента.

Кто использует ответы: _____

Следующее изменение и причина: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Люди оставляют контакт, но разговор начинается с нуля?

Диагностическая карта для риелтора помогает связать обещание, вопросы и действия агента. Проверьте, какой контекст нужен для полезного первого ответа.

Проверить первый шаг клиента →

14.10.2026 проверены первичные рекомендации GOV.UK Design System и Service Manual о назначении вопросов и понятных ответах. Сценарии недвижимости разработаны для этого комплекта; доступные элементы своей платформы проверяются отдельно.

GOV.UK Design System: назначение вопросов и необязательные ответы

GOV.UK Service Manual: понятные вопросы, подсказки и ошибки

Сценарий продавца: что спросить до разговора

Учебное предложение — коротко разобрать подготовку продажи. Это не оценка стоимости и не юридическая проверка объекта. Каждый ответ направляет первое действие.

Вопрос	Учебный ответ	Действие агента
Где планируете продажу?	Территория работы агентства	Подтвердить доступность помощи
На каком вы этапе?	Объявление уже размещено	Уточнить обращения и показы
Какой первый шаг нужен?	Понять что улучшить в подаче	Предложить разбор одного элемента
Как удобнее ответить?	Выбран доступный канал	Ответить этим способом
Полный адрес и документы	Пока не запрашиваются	Объяснить назначение позже при необходимости

Такую анкету нельзя автоматически ставить перед любым материалом продавца. Если обещан только общий чек-лист, часть вопросов не нужна для выдачи. Сначала сопоставьте форму с объявлением: человек должен получить именно тот результат, ради которого начал путь.

По ответу «объявление размещено» агент может начать так: «Вижу, что вы уже вышли в продажу. Что сейчас сложнее: мало обращений или после показов нет продолжения?» Это учебная реплика; она использует контекст вместо повторного вопроса об этапе.

Если территория вне вашей работы, не делайте вид, что услуга доступна. Дайте честное объяснение и предложите только то, что действительно можете выполнить, например общий рабочий лист. Не собирайте дополнительные сведения под обещание, которое команда не исполнит.

Сведения об объекте добавляйте тогда, когда они нужны для определённого действия. Лид-форма не заменяет профессиональную проверку документов. Контакт и ответы храните в предназначенной системе, а для обсуждения анкеты используйте обезличенные учебные данные.

Сценарий покупателя: неизвестное тоже ответ

Учебное предложение — помочь сформулировать критерии поиска. Покупатель ещё не обязан знать точный бюджет и дату сделки, если задача как раз в их уточнении.

Вопрос	Учебный ответ	Первое действие
Что уже определили?	Район понятен	Сохранить этот критерий
Что нужно уточнить?	Бюджет и приоритеты	Начать с рамок поиска
Когда хотите продолжить?	Пока изучаю варианты	Согласовать полезный небольшой шаг
Нужен ли разговор сейчас?	Сначала рабочий лист	Выдать инструмент без скрытой записи
Дополнительный комментарий	Пропущен, поле необязательное	Не блокировать отправку

Не записывайте человека в готовые покупатели только потому, что он заполнил форму, и не списывайте из-за неопределённости. Его ответ описывает текущую задачу. Для учебного сценария полезнее помочь сравнить приоритеты, чем присылать случайные объекты без понятных критериев.

Первый ответ может звучать так: «Район вы уже выбрали, а бюджет хотите уточнить. В рабочем листе отделите обязательные параметры от желательных; затем можем разобрать один спорный пункт». Не обещайте финансовое решение или одобрение кредита по короткой анкете.

Проверьте, что выбор «сначала лист» действительно даёт лист, а не обязательный звонок. Если человек хочет консультацию, её результат и способ связи должны быть ясными. Два разных намерения не следует прятать за одной двусмысленной кнопкой.

Для проверки формы попросите участника пройти путь на телефоне и объяснить, что он ожидает после нажатия. Не подсказывайте правильный ответ заранее. Сравните ожидание с фактической выдачей, а затем убедитесь, что агент видит сохранённые ответы и не начинает всё сначала.