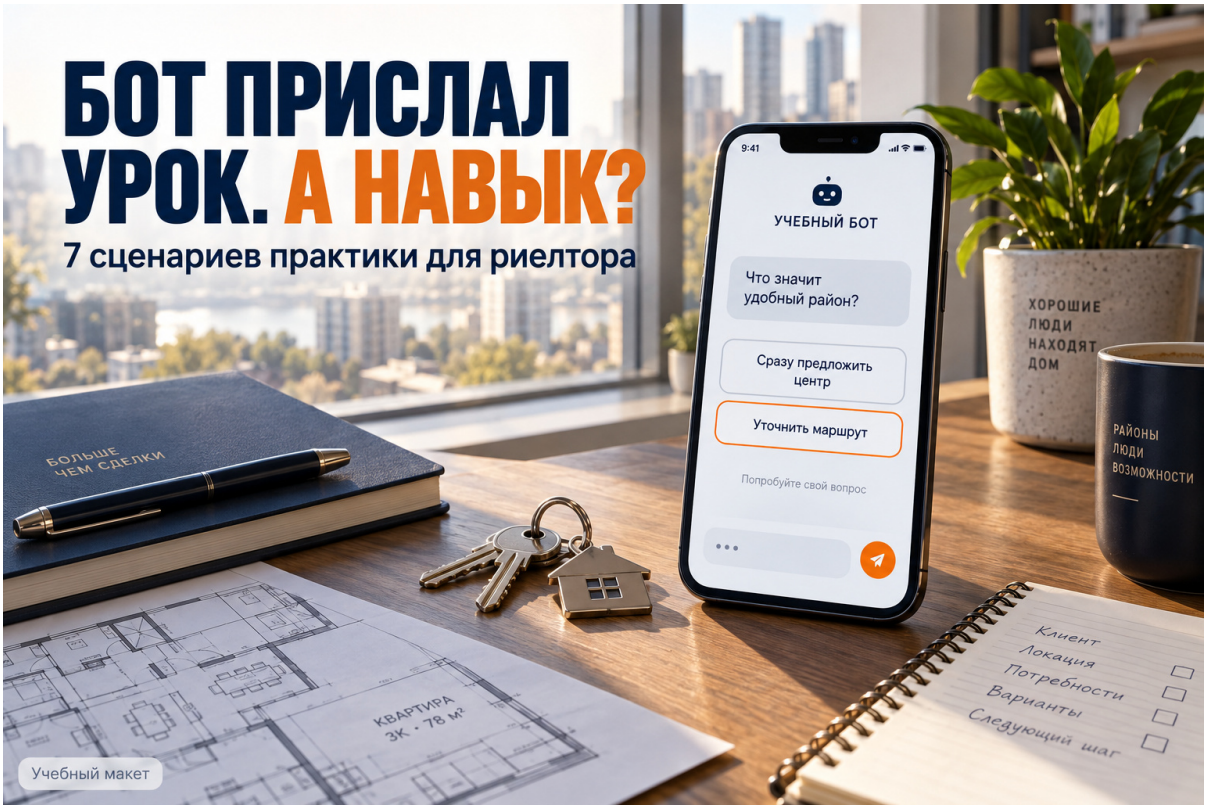
Учебный бот риелтора: семь сценариев практики и обратной связи

Соберите короткое упражнение, в котором агент отвечает, понимает исправление и пробует действие самостоятельно.



14 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Семь новых сценариев с условиями и обратной связью, схема веток, бланк задания и проверки до запуска. Чек-лист помогает пройти цепочку от ситуации до повтора.

Оригинальные упражнения Нейросистемы риелтора на вымышленных данных. Это не описание устройства мастер-ботов Яны Лурье. Чужой продукт не тестировался.

Нина: от кнопки к собственному вопросу

Обучающий бот выдаёт тексты, а в отчёте фиксирует прохождение без самостоятельного ответа и проверки применения.

Шаг Нины	Что произошло	Что проверяем
Выбрала центр	Решение до уточнения	Есть ли критерий района
Получила объяснение	Нужен маршрут клиента	Понятна ли причина
Написала вопрос	Куда и когда добираться	Смысл, а не точную фразу
Попробовала в паре	Использовала ответ	Применение действия

Подготовьте исходные данные

• Выберите один навык и короткий наблюдаемый результат. Используйте вымышленные обстоятельства без реальных клиентских документов.

• Для каждого варианта ответа заранее напишите объяснение: что произошло, почему это важно, что исправить.

• Определите режим проверки: кнопки, самостоятельная сверка, наставник или предварительный разбор ИИ. Не обещайте проверку, которой нет.

• Продумайте повтор, неоднозначный ответ, пустой ввод и выход. Сохраните версию задания отдельно от результатов участников.

Цель, ситуация и ветки ответа

1. Задайте одну учебную цель

Выберите вопрос, различение факта или итог разговора. Опишите результат, который агент должен показать.

Готово: Есть короткое проверяемое действие.

Не делайте так: Поставить цель «научить всему».

2. Напишите ситуацию и задание

Укажите известное и неизвестное. Попросите выбрать действие или составить свою фразу.

Готово: Ответ можно сопоставить с исходником.

Не делайте так: Спрятать необходимое условие от ученика.

3. Разведите ветки ответа

Подходящий ответ ведёт к объяснению и переносу; ошибочный — к причине и повтору; спорный — к сверке или наставнику.

Готово: Ни одна ветка не заканчивается пустым «неверно».

Не делайте так: Считать единственную формулировку правильной.

Что нужно получить перед продолжением

Практика, проверка и учёт

4. Добавьте самостоятельную практику

После выбора предложите похожее условие и собственный ответ. Затем — учебную пару с листом наблюдения.

Готово: Ученик выполняет действие сам.

Не делайте так: Проверять только повторное нажатие кнопки.

5. Пройдите сценарий до запуска

Проверьте разные ответы, пустой ввод, повторное открытие, двойное нажатие и выход. Сверьте версии условий и эталона.

Готово: Переходы понятны и не противоречат друг другу.

Не делайте так: Оценивать старую попытку по изменённому заданию.

6. Смотрите на этапы, а не клики

Разведите открытие, попытку, исправление, собственный ответ и разбор человеком. Повторные попытки сохраняйте за тем же участником.

Готово: Понятно, что реально выполнено.

Не делайте так: Складывать нажатия как обученных людей.

Что проверить после выполнения

Один полный цикл упражнения

Нина и все клиентские реплики вымышлены. Один пример показывает логику упражнения, а не доказанный эффект обучения.

Сообщение	Ответ / действие	Обратная связь
Нужен удобный район	Сразу показать центр	Неизвестен маршрут
Что уточнить сначала?	Куда и когда добираться	Получен критерий выбора
Нужна тихая квартира	Написать свой вопрос	Уточнить шум и время
Проверка в паре	Выслушать ответ	Использовать в продолжении

Удачная ветка не заканчивается поздравлением. Она приводит к новому самостоятельному действию и его проверке по смыслу.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Неверно. Попробуйте ещё раз	Вы предложили район до уточнения маршрута. Вернитесь к пожеланию и спросите, что означает удобство.
Вы прошли урок — навык освоен	Вы выбрали подходящий вопрос. Теперь сформулируйте свой для нового условия.

Выберите действие по ситуации

Ответ ученика	Режим	Следующий шаг
Однозначный выбор	Заранее заданная ветка	Объяснение и перенос
Подходящая иная фраза	Смысловые критерии	Принять по основанию
Неоднозначный текст	Сверка / наставник	Уточнить без ложной оценки
Пустой ответ	Повтор / пропуск	Вернуть понятный выбор

Уточните перед решением

1. Какое действие выполнит человек после чтения?
2. Что объясняет обратная связь для каждой ветки?
3. Кто разбирает ответ, который не подходит под готовое правило?

18 проверок учебного бота

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

Содержание задания

- [ ] **Навык.** Один. Если нет: сузьте задачу.
- [ ] **Условие.** Понятно без догадки. Если нет: добавьте данные.
- [ ] **Неизвестное.** Явно обозначено. Если нет: отделите вопросы.
- [ ] **Ответ.** Требует действия. Если нет: уберите только «далее».
- [ ] **Критерий.** Проверяет смысл. Если нет: опишите признаки.
- [ ] **Данные.** Учебные. Если нет: уберите личное.

Ветки и обратная связь

- [ ] **Удачный ответ.** Есть объяснение. Если нет: добавьте причину.
- [ ] **Ошибка.** Есть путь исправления. Если нет: напишите повтор.
- [ ] **Иная фраза.** Не отвергнута автоматически. Если нет: проверьте смысл.
- [ ] **Спорный ответ.** Есть режим разбора. Если нет: назначьте человека.
- [ ] **Пустой ввод.** Не тупик. Если нет: добавьте возврат.
- [ ] **Перенос.** Есть новый пример. Если нет: попросите свой ответ.

Проверка цепочки

- [ ] **Переходы.** Пройдены. Если нет: проверьте ветки.
- [ ] **Двойное нажатие.** Не дублирует ответы. Если нет: поправьте логику.
- [ ] **Выход.** Доступен. Если нет: добавьте завершение.
- [ ] **Версия.** Сохранена. Если нет: отделите изменения.
- [ ] **События.** Различаются. Если нет: не считайте клики навыком.
- [ ] **Наставник.** Получает спорные случаи. Если нет: проверьте маршрут.

Бланк нового задания

Запишите полный смысл задания до настройки конструктора. Для каждой ошибки объясните, какое исходное условие было пропущено и что нужно повторить.

Код задачи: _____ Дата: _____

Ситуация / навык	Задание	Критерий	Обратная связь

Принятое решение: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий шаг и дата: _____

Карта веток и проверки

Обязательно включите подходящий, ошибочный, пустой и неоднозначный ответ. Отдельно обозначьте повтор и завершение.

Тип ответа	Куда ведёт	Кто проверяет	Что сохраняем

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Только кнопка «Далее». Добавьте собственное действие..

Ответ «неверно». Объясните причину..

Точная фраза вместо смысла. Пересмотрите критерий..

Неоднозначность наказана. Передайте на разбор..

Нажатие названо навыком. Разделите этапы..

Согласуйте следующий шаг

Что объяснить ученику на входе

«Выберите рабочее затруднение. В упражнении нужно ответить, свериться с объяснением и попробовать действие в новой ситуации. Если ответ спорный, его разберёт наставник».

Первое действие после чтения

Возьмите один сценарий и проведите его вручную с коллегой. Проверьте понимание обратной связи, затем заполните ветки для выбранного конструктора.

Контакт ответственного: _____

Когда вернуться к проверке: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Какой навык тренировать первым?

Пройдите диагностическую карту для риелторов, чтобы рассмотреть свой путь обращения и последующие действия. Выберите конкретный пробел и превратите его в короткое упражнение.

Выбрать первый навык →

Подготовлено 26.09.2026. Учебные примеры обозначены отдельно. Перед применением обновите данные своей задачи, документы и условия участников.

Сайт Яны Лурье: публично заявленная тема мастер-ботов для обучения риелторов

Сценарии 1–2. Вопрос и факт

Условия вымышлены. Любая подходящая по смыслу формулировка может быть принята после сверки с критерием.

1. Уточнить пожелание

Условие: «Нужна квартира в удобном районе». Задание: выбрать между немедленным предложением центра и вопросом о маршруте. Критерий: получить смысл удобства до подбора.

Обратная связь 1

После выбора центра: «Маршрут неизвестен, район выбран преждевременно». После вопроса: «Вы уточняете условие, по которому будете сравнивать варианты». Повтор: свой вопрос к пожеланию «тихая квартира»; выяснить, какой шум и когда мешает.

2. Сохранить неизвестное

Условие: субботу обсуждали, время не согласовали. Задание: выбрать статус «показ назначен» или «время требует уточнения». Критерий: обсуждение не равно подтверждению.

Обратная связь 2

При назначенном показе: «В исходнике нет времени и согласия; верните неопределённость». При верном статусе: «Состояние передано точно». Повтор: написать предложение по времени, явно отделив его от прежней договорённости.

Сценарии 3–4. Продолжение и сравнение

Проверяем собственный ответ, а не только выбор готовой кнопки.

3. Назвать следующий шаг

Условие: клиент попросил сравнение двух квартир; срок отправки не обсуждали. Задание: заменить «будем на связи» сообщением с действием агента и предложением согласовать время.

Обратная связь 3

Критерий: понятно, что агент подготовит; новый срок назван предложением. Ошибка: «Как договорились, пришлю завтра», когда договорённости нет. Повтор: написать короткую фразу с реальным доступным окном и вопросом о нём.

4. Сравнить по задаче

Условие: важна дорога до работы к определённому времени, есть две квартиры, маршрут ещё не проверяли. Задание: назвать графы таблицы сравнения и недостающие сведения.

Обратная связь 4

Подходят маршрут, способ передвижения, время проверки и неизвестные условия. Ошибка — объявить вариант удобным без данных. Повтор: объяснить клиенту, что пока известно и как предлагается проверить дорогу. Не подставлять выдуманные минуты.

Сценарии 5–6. Комиссия и контакт

Уточнение и уважение границ важнее получения обязательного согласия.

5. Понять «дорого»

Условие: собственник называет услугу дорогой; ни бюджет, ни предмет сравнения неизвестны.
Задание: написать один уточняющий вопрос перед объяснением или изменением предложения.

Обратная связь 5

Критерий: вопрос раскрывает, с чем сравнивают либо какая работа непонятна. Ошибка — сразу обещать скидку или придумывать слабости конкурента. Повтор: клиент ответил «не понимаю, за что плачу»; предложить разбор конкретного состава работы.

6. Подготовить повторный контакт

Условие: клиент просил вернуться после обсуждения с семьёй; согласованное окно наступило.
Задание: написать сообщение с прежним контекстом, одним вопросом и возможностью сообщить, что продолжение не нужно.

Обратная связь 6

Критерий: понятны повод и допустимый ответ. Ошибка — давление выдуманным дефицитом или серия сообщений без согласованного продолжения. Повтор: клиент просит паузу; зафиксировать её и уточнять следующий контакт только если он готов его обсуждать.

Сценарий 7 и проверка всей цепочки

Последнее упражнение связывает точность записи с рабочим продолжением.

7. Итог показа

Условие: планировка понравилась, дорога ещё под вопросом, решение не принято. Задание: написать короткий итог, разделив впечатление, неизвестное и предлагаемый следующий шаг.

Обратная связь 7

Критерий: «понравилось» не стало «выбрали». Ошибка: «Вы решили покупать». Повтор: клиент уточнил, что нужно сравнить с другим вариантом; обновить итог, сохранив статус решения.

Четыре проверочных ответа

Для каждого задания пройдите подходящий, ошибочный, пустой и неоднозначный ответ. Убедитесь, что доступен понятный возврат, повтор или выход. Это проверка сценария, а не гарантия эффективности обучения.

Версия и повтор

Храните ID задания и версию условий. Повторное нажатие не должно создавать противоречивые ветки. Попытки одного ученика не превращаются в несколько обученных людей.

Шаблон для ИИ

«Создай вымышленное упражнение на [одно действие]. Раздели условие, задание, смысловой критерий, обратную связь и повтор. Не добавляй клиентских согласий. Покажи неоднозначный ответ и объясни, почему нужен человек». Ведущий проверяет результат.

Как учитывать прогресс

Открытие, попытка, исправление, самостоятельный ответ и практика с наставником — отдельные этапы. Не делайте из процента открытий прогноз сделок.