
Гайд пользователя ReMarked: AI-Генерация ответов на отзывы

Введение

Новый функционал в системе **ReMarked** позволяет использовать искусственный интеллект для генерации ответов на отзывы с Яндекс Карт. Эта функция разработана для:

- **Ускорения** ответов на отзывы.
- Помощи в выстраивании **единого стиля общения**.
- Обеспечения **оригинальности** каждого ответа.
- Снижения **нагрузки** на сотрудников.

***Важно понимать:** ИИ в ReMarked не заменяет человека. Он предоставляет **качественный черновик**, который **обязательно** нужно просмотреть и при необходимости отредактировать.*

Как именно работает ИИ (Принципы работы)

Чтобы избежать завышенных ожиданий, важно понимать, что именно ИИ использует в своей работе:

1. Что видит ИИ при генерации ответа:

- **Текст текущего отзыва:** содержание, оценка, общий тон.

- **Ваш бриф:** настройки стиля общения (тональность, сегмент, фирменные блюда, УТП и т.п.).
- **Историю последних 20 ответов:** для предотвращения повторов в формулировках и создания более разнообразных и живых ответов.

2. Чего ИИ не видит и не знает:

- Детали бронирования, чеков, заказов гостя.
- ФИО и контакты гостя (кроме того, что он написал в самом отзыве).
- Внутреннюю информацию о компенсациях и скидках (если она не отражена в брифе).
- Вашу бизнес-логику, политику компенсаций и внутренние регламенты (если вы не включили их в бриф).

3. Что делает ИИ:

- Подбирает формулировки под ваш **заданный тон общения**.
- Учитывает **тип и сегмент** заведения.
- Аккуратно реагирует на **позитивные, смешанные и негативные** отзывы.
- Опирается на ваши **преимущества** (кухня, сервис, атмосфера и т.п.).
- **Избегает повторов** с предыдущими ответами, анализируя последние 20.

4. Что ИИ НЕ должен делать:

- Придумывать новые акции, скидки, подарки без вашего разрешения.
- Выдумывать телефоны, имена, должности.
- Давать юридические обещания или признавать вину от имени компании.
- Спорить с гостями в грубой форме.
- Копировать один и тот же ответ для разных отзывов.



Шаг 1: Настройка брифа для ИИ

От заполнения брифа на **80%** зависит, насколько точными будут ответы.

Где найти настройки?

1. В главном меню выберите «**Опросы и отзывы**» (левая боковая панель).
2. Перейдите в пункт «**Настройки ИИ для ответов**».

Что нужно заполнить в брифе?

Раздел 1: Основная информация о заведении

Поле	Описание и важность
Название заведения	Кратко, как вы хотите видеть его в ответах (например: «Кафе “Терраса”»).
Тип заведения	Выберите соответствующий формат (кафе, бар, ресторан). Влияет на стиль: тон общения у семейного кафе и премиум-ресторана будет отличаться.
Ценовой сегмент	Укажите честный сегмент. Помогает ИИ корректно реагировать на фразы вроде «дорого/дёшево».
Фирменные блюда	Перечислите 3–4 коронных блюда с короткими описаниями. ИИ сможет аккуратно рекомендовать их в ответах.

Раздел 2: Стилй общения (Главный выбор)

Здесь вы задаёте **Tone of Voice** — как должен звучать ваш бренд.

***Совет:** Старайтесь не задавать взаимоисключающие требования (например, «Максимально официально, но с кучей смайликов»), чтобы не запутать модель.*

Раздел 3: УТП кухни и сильные стороны

- Опишите, чем вы гордитесь: вкус, подача, авторская кухня, локальные продукты, сервис, атмосфера и т.п.
- Укажите **3–5 ключевых тезисов** («Авторская кухня», «Свежие фермерские продукты», «Семейная атмосфера»).

***Цель:** ИИ будет использовать эти формулировки, чтобы разворачивать похвалу гостя и мягко напоминать о ваших плюсах, варьируя формулировки от ответа к ответу.*

Шаг 2: Использование ИИ при ответе на отзыв

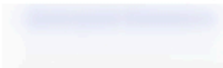
После заполнения брифа можно приступать к генерации ответов.

Как сгенерировать ответ?

1. Откройте отзыв, на который нужно ответить.
2. В окне ответа нажмите кнопку **«Ответ от ИИ»** (см. зелёную стрелку на скриншоте).
3. ИИ автоматически сгенерирует **черновик** ответа в текстовом поле.
4. Черновик можно отредактировать, дополнить или переписать частично.

17 января 2026 г. ПРОЧИТАН ▾



 Яндекс



Ответ

Введите текст ответа

Добавьте шаблоны  Ответ от ИИ

Добавить тэги

 Ответить ▾

Как работает оригинальность ответов?

- ИИ анализирует **последние 20** отправленных вами ответов.
- Он старается **не повторять** вступительные фразы, варьировать благодарности и приглашения, использовать разные синонимы и конструкции.
- **Результат:** даже 10 похожих позитивных отзывов подряд получают свежий и нешаблонный ответ.

***Важно:** ИИ не помнит детали переписки с конкретным гостем (обещания, договорённости). Он просто избегает повторов в формулировках.*



Шаг 3: Редактирование и проверка ответа

Генерируемый ответ — это **ЧЕРНОВИК**, а не финальный результат.

Что обязательно сделать перед отправкой:

1. Проверьте содержание:

- Всё ли корректно сказано?
- Не приписал ли ИИ гостю того, чего он не писал?
- Не «додумал» ли ИИ детали, которых нет в отзыве?

2. Проверьте тон:

- Совпадает ли стиль с тем, как вы реально общаетесь с гостями?
- Нет ли лишних или неуместных эмодзи?

3. Проверьте факты:

- Не придуманы ли: акции, подарки, скидки; имена, должности, контакты; особенности заведения, которых нет.

4. Проверьте юридические и репутационные риски:

- Нет ли прямого признания вины в юридически значимых случаях, если ваша политика этого не предполагает.
- Нет ли обвинений в адрес гостя или некорректных формулировок.

5. Сравните с политикой компании:

- Соответствует ли ответ вашей внутренней политике по работе с отзывами.
- Не «обещали» ли вы того, что компания делать не готова.

6. Оцените оригинальность (при необходимости):

- Убедитесь, что ответ не слишком похож на предыдущие, если у вас особые требования к разнообразию.

7. Отредактируйте ответ по необходимости.

⚠ Важные уточнения по ответственности

ReMarked не несёт ответственность за тексты AI-ответов

*Компания ReMarked явно указывает, что AI-генерируемые ответы — это **только** подсказки и черновики.*

Обязательная ручная проверка: Каждый сгенерированный ответ должен быть:

- **Прочитан** ответственным сотрудником.
- При необходимости **отредактирован**.
- **Проверен** с точки зрения фактов и юридических рисков.
- **Одобен** перед отправкой.

Финальная ответственность за содержание ответа лежит на **пользователе системы** (операторе) и **компании-владельце** заведения. Перед публикацией убедитесь, что ответ соответствует вашей политике, корректен, уместен и не нарушает законодательство РФ.

Полезные советы по использованию

Лучшие практики

1. **Калибруйте ответы ИИ:** Настраивайте ответы с помощью коррекции информации в соответствующих разделах брифа.
2. **Всегда читайте, что сгенерировал ИИ:** Не отправляйте ответы «в один клик» без проверки.
3. **Добавляйте персональные детали:** Если гость писал про день рождения, конкретное блюдо или официанта — добавьте это в ответ, чтобы он был более живым.
4. **Следите за консистентностью:** Один и тот же тип отзывов должен получать схожий по тону и структуре ответ. При изменении стиля — обновите бриф.
5. **Особое внимание — обещаниям и гарантиям:** Любое «мы обязательно...», «мы компенсируем...» должно соответствовать вашей реальной политике.
6. **Регулярно пересматривайте бриф:** Если заведение меняет формат, цены, меню или стиль общения — обновите бриф.

Когда нужна повышенная внимательность

- Сильный негатив, эмоциональные жалобы.
- Ситуации, связанные с безопасностью и здоровьем.
- Конфликты с персоналом.
- Любые тексты, которые потенциально могут быть предъявлены в споре или проверке.