



# Отзывы

Роль отзывов в формировании репутации

# Принято считать

- негативные отзывы и комментарии – это отрицательный актив бренда
- негативные отзывы свидетельствует о недостатках в имидже и плохом отношении к компании.

**НО** негативные отзывы сильно отличаются по своей природе и существует целый ряд мифов относительно работы с ними.

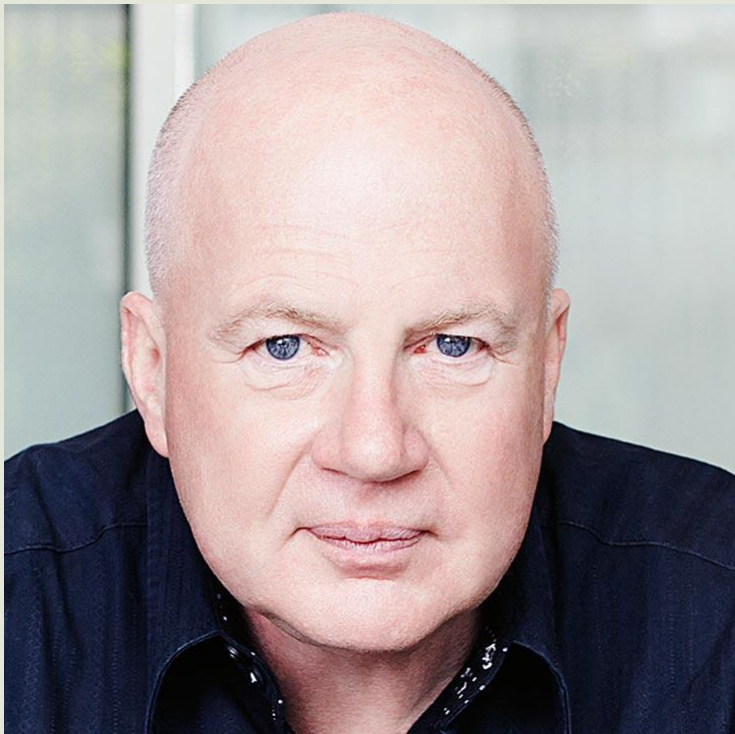




# **Мифы про негативные ОТЗЫВЫ**

# Миф #1: SMM вам поможет!

Kevin Roberts,  
CEO Saatchi & Saatchi Worldwide



Если проблема существует, ни одной компании в социальных медиа не хватит для того, чтобы скрыть реальность.

Даже если вы будете управлять поисковой выдачей, распространите медиа-вирус и устроите массированную информационную кампанию – **правда не перестанет существовать и все равно проявится.**

## Миф#2: Мониторинг – это управление репутацией

Мониторинг упоминаний компании еще **не означает полного контроля** над ситуацией в интернете.

Мониторинг позволяет ответить на вопрос, **о чем говорят пользователи.**

С помощью мониторинга вы **не узнаете, что видят пользователи,** когда ищут о вас информацию

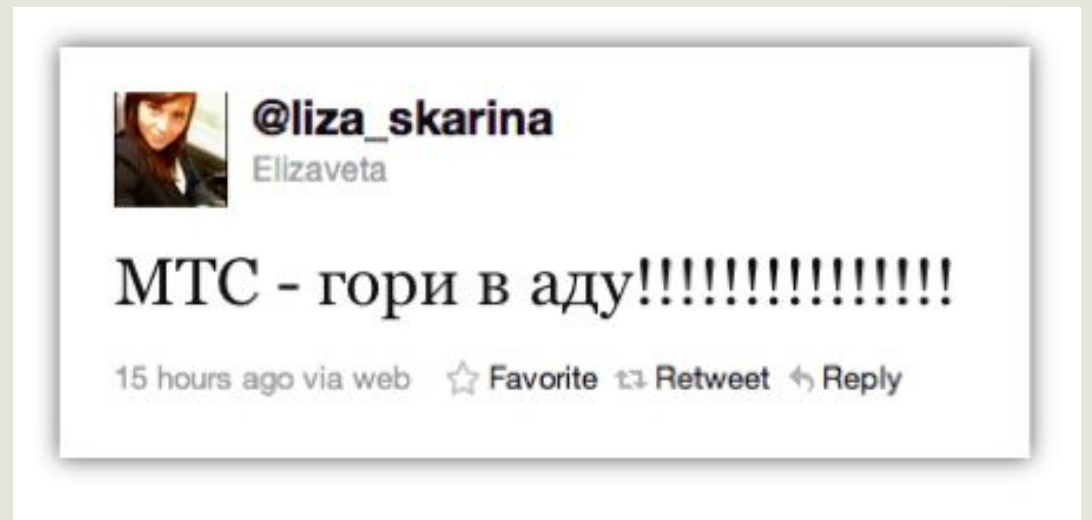
С развитием цифровых коммуникаций все больше людей ищут информацию о товаре в интернете, прежде чем его купить, а не полагаются на мнение продавца.



## Миф#3: Отвечать нужно всем

Даже отбрасывая случаи **троллинга**, которые надо осознанно игнорировать, существуют и другие виды негатива, реагировать на которые не имеет смысла.


Например, это **импульсивные высказывания** или же недовольство, которое выражает **личное мнение** (или вкус) автора. Смысла вступать в разговор, что-то доказывать или даже спорить, нет. Вы можете лишь усилить негатив, попав под общий настрой автора.



# Миф #4: Негатив – это всегда плохо

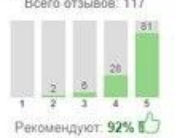
Отдых в Крыму (Россия) - отзывы

★★★★★



Природа  
Климат  
Экология  
Культура  
Инфраструктура

Всего отзывов: 117




Рекомендуют: 92%

Отзывы (117) | Описание | Фотогалерея | Карта


Сортировать отзывы по: [полезности](#) [по дате](#)

**ded923**



Репутация: +1112  
Россия, Челябинск

Я поехал отдыхать на Гоа и мне оторвало ноги. Пришлось ехать в Крым и там ноги выросли обратно. Езжайте все отдыхать в Крым и снимать комнату у Петра Семеныча под Севастополем, тел. 45-72-34

★★★★★ Отзыв рекомендуют: 120  Дата отзыва: 2012-05-25

При анализе упоминаний бренда в сети негатив часто воспринимается как отрицательный показатель, иногда как результат плохой работы по коммуникациям, а его долю всячески стараются понизить или даже скрыть.

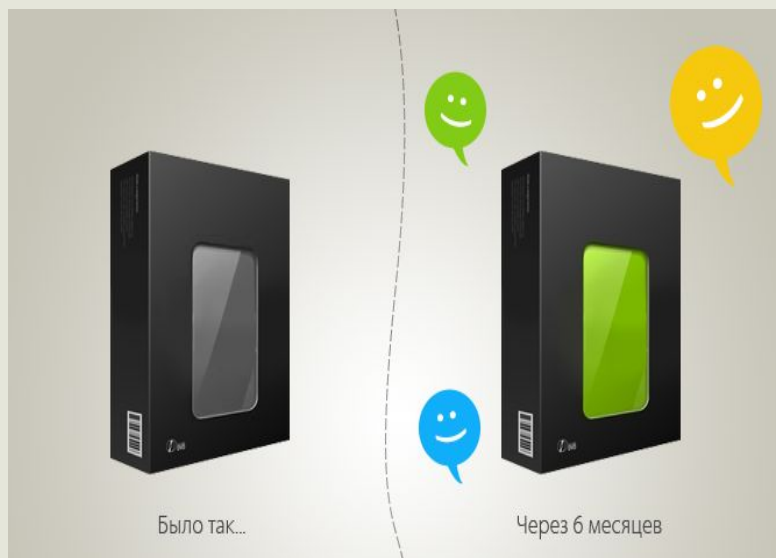
Однако «Если о вас не говорят отрицательно, значит вас не существует».

Невозможно быть идеальным для всех. Даже если вы будете идеальны, найдутся люди, которые будут недовольны именно этим.

Негатив – закономерная и логичная сторона обсуждения любого предмета.

Кроме того, если о вас не говорят плохо, то это будет вызывать удивление и недоверие – люди сочтут, что вы **слишком рьяно «чистите» ОТЗЫВЫ**, а значит, вам есть что **скрывать**.

# Услуги агентства <http://sereputation.ru/>



## Клиент:

Медицинский холдинг, поставляющий на отечественный рынок всевозможные препараты и медицинские приборы.

## Проблема:

Отсутствие в интернете каких-либо отзывов и информации о реализуемом товаре в связи с тем, что продукт совершенно новый и инновационный. Это вызывает недоверие и опасения у потенциальных покупателей.

## Описание

Клиент разработал и занимался внедрением на рынок абсолютно нового товара. В связи с тем, что аналогов ему не существовало и это принципиально новый бренд, никаких упоминаний в сети, отзывов написано не было. Компания пыталась вести популяризацию через социальные сети, но созданные группы и сообщества не пользовались интересом.

## Наши услуги

### Создание онлайн репутации

Выберите, если о Вашей компании мало информации в интернете

от 14 000 руб

Смотреть



## Тенденция ...

Самые передовые бренды больше не будут пытаться всеми силами прятать свои «скелеты» в шкафу, а станут открыто говорить о своих промахах и критике, наравне со своими достижениями.

Искренность и правдивость всегда были востребованы, такой подход добавит человечности и доверия бренду, покажет его зрелость, гибкость и чувство юмора.



Американский продавец фаст-фуда **Domino's** запустил в Нью-Йорке месячную рекламную кампанию.

Арендовав огромный рекламный щит на Таймс-Сквер, бренд транслировал на цифровом экране (**хорошие и плохие**) отзывы клиентов, оставляемые в Twitter.

## Миф #5: С негативом можно бороться ложью

### «Эффект Монсона»

- Ноябрь 2011

В «Олимпийском» прошел широко разрекламированный бой выступающих в смешанных единоборствах Федора Емельяненко и американца Джеффа Монсона, который выиграл российский спортсмен.

Поздравить победителя на ринг поднялся Владимир Путин. Часть 22-тысячного зала **сопроводила его минутную речь неодобрительным свистом и гулом.**



Бой транслировался в прямом эфире телеканала «Россия-2».

В повторах телевизионщики попытались сгладить неприятный эффект: одни каналы убрали шум зала, другие сократили выступление премьера, вырезав из него фрагменты со свистом.



# Эффект Монсона

"Когда закончился бой и Монсон, покидая зал, повис на руках у секундантов, это совпало по времени с выходом Путина на ринг по завершении боя. И это совершенно нормально: эти угугуканья, очевидно, были в сторону Монсона. Я был там, и я это видел".

Пресс-секретарь  
Дмитрий Песков



"Я была сегодня в "Олимпийском" — люди орали и свистели от радости. Приветственно, понимаете?"

пресс-секретарь  
"Наших" и  
Росмолодежи  
Кристина  
Потупчик





Sergey Ch  
Respect from Vladivostok!

Like · Comment · 28 November at 18:01 · 🌐



Мария Грабарчук  
respect from Moscow!

Like · Comment · 28 November at 17:42 · 🌐



Andrey Khramenkov  
JEFF, RESPECT FROM MOSCOW!!!

Like · Comment · 28 November at 17:33 · 🌐



Alex Yaroshevich  
Respect from Russia, Jeff!

Like · Comment · 28 November at 16:58 · 🌐



Олег Викторov  
Jeff, respect from Moscow!

Like · Comment · 28 November at 16:49 · 🌐



**Эффект Монсона = Боязнь политика посещать места с неподготовленной публикой**





# Актуальность работы с отзывами

в новых маркетинговых концепциях





Мы живем в мире, который американцы называют миром VUCA

- нестабильном,
- неопределенном,
- сложном
- неоднозначном

(VUCA – аббревиатура от volatility, uncertainty, complexity и ambiguity). Именно таков сегодняшний мир – и он не собирается меняться.

# Цифры

- до **92%** потребителей верят рекомендациям своих знакомых и друзей
- **70%** людей доверяют отзывам о товарах и услугах, оставленным другими пользователями в интернете

\* По данным исследования Nielsen «Global Trust in Advertising»

# Первый момент истины – FMOT

В далеком 2005 году маркетологи **Procter & Gamble** раскрыли секрет управления поведением потребителей и назвали его «Первым моментом истины» - «**First Moment of Truth**» или FMOT.

Простая истина, но результат долгих полевых исследований: Покупатель принимает решение, приобрести товар или нет, взять один бренд или другой, в течение 7-ми секунд, когда он оказался в магазине у полки с товарами.





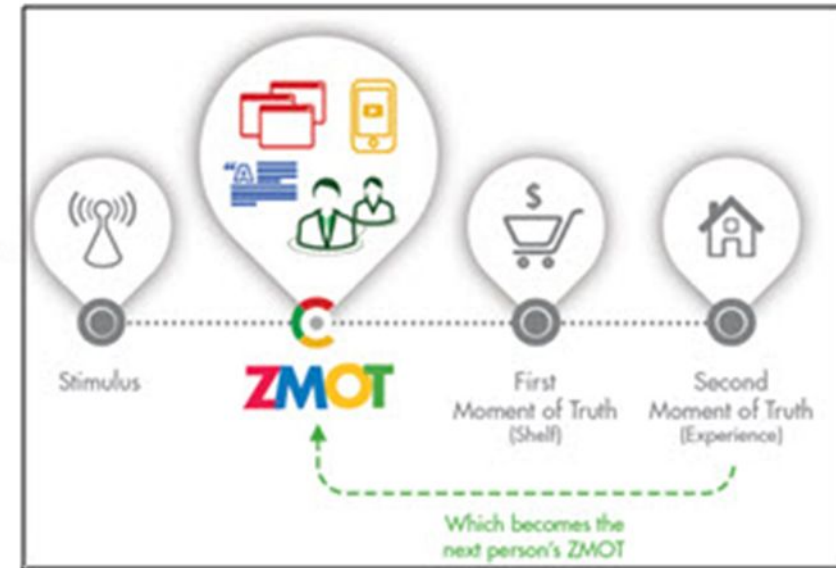
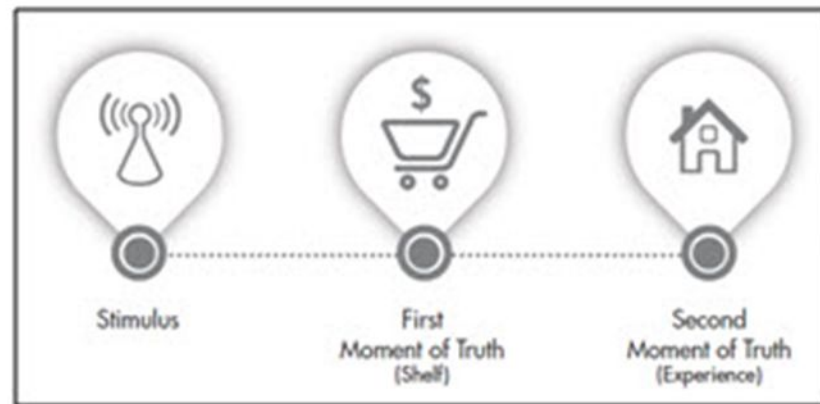
## Второй момент истины – SMOT

Вторым моментом истины - **Second Moment of Truth** - позже был назван процесс использования товара, когда потребитель делает вывод – понравился ли ему продукт, оправдал он его надежды или нет.

**Подход был актуален 6 лет назад...**

После этого в крупнейших компаниях начали организовывать специальные отделы, которые занимались исключительно **мерчендайзингом**,

Красиво оформленные витрины, красочные рекламные материалы в магазине и обученные продавцы-консультанты стали главным оружием брендов за сердца и кошельки клиентов.



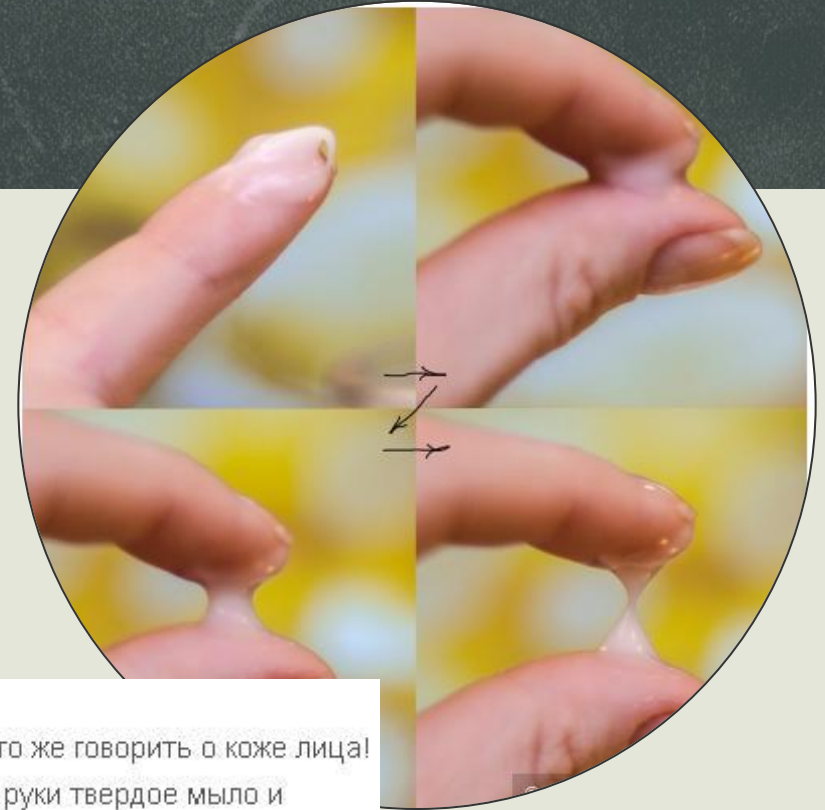
Развитие цифровых коммуникаций породило совершенно **НОВЫЙ “МОМЕНТ ИСТИНЫ”** в цепочке потребительского цикла, который наступает **перед походом в магазин** или же непосредственно рядом с полками в торговом зале.

Чтобы выбрать новый предмет бытовой электроники, спланировать отпуск или подобрать подходящие витамины, мы **не идем сразу в магазин** узнать мнение продавца-консультанта

- мы скорее спрашиваем знакомых через соц.сети,
- залезаем на форумы в поисках отзывов и обзоров,
- ищем наиболее выгодные предложения о продаже.

Приходя в магазин, мы уже почти точно знаем, что именно хотим купить. А подходя к полке, **просто берем нужный товар.**

**процесс ZMOT может происходить прямо в торговом зале** – вы увидели новый продукт, нашли в интернете подробности о нем, сделали осознанный и обоснованный вывод – покупать товар или нет.



**Развернутое мнение:**

Купила это мыло во-первых потому что оно увлажняющее. Обычно было очень сушит, даже кожу рук. Что же говорить о коже лица! Во-вторых потому что после гидрофильного масла не всегда хочется вспенивать пенку, а легче взять в руки твердое мыло и смылить.

**Упаковка:** коробка ни чем не отличающаяся от других коробок серии. Само мыло стянуло в прозрачную, похожую на пищевую, пленку.

**Действие:** отлично вспенивается, долго расходуется. Не сушит абсолютно и моет кожу лица не до скрипа (а значит оставляет естественный барьер кожи). При этом отлично очищает. Кожа после него мягкая и бархатная.

**Оценка:** 5/5




**это в корне меняет маркетинговый подход.** Новый момент принятия решения происходит теперь за экраном компьютера, ноутбука, с телефоном в руке...

Именно в этот момент потребитель делает свой выбор, повлиять на который стремятся все бренды.



Магический эффект “товарной полки” нивелируется и во многом сходит на нет под действием легко получаемой и достоверной информации, причем длина пути до этой информации – всего несколько кликов.



**Крем для тела Love 2 mix Organic**  
Увлажняющий крем-желе для тела - это удивительный десерт для кожи, который подарит ей ощущение свежести и мягкости.

**Комментарии (2)**

**Марина**  
Nov 09, 2012 at 09:49 AM  
Долго выбирала, решила остановиться на этом креме... и не пожалела!!! Кожа стала такой свежей и мягкой! Всем рекомендую!

**Александра**  
Nov 09, 2012 at 09:51 AM  
Мне тоже подошел, рекомендую!

120 РУБ [В корзину](#)

★★★★☆  
Голосов:5

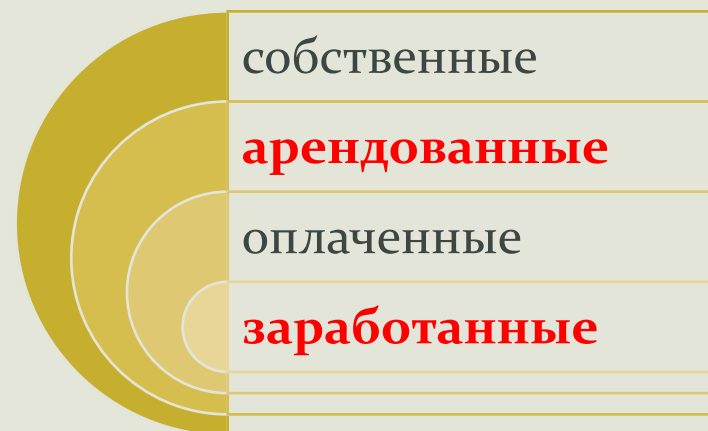
# Переход акцента на заработанные и арендованные площадки

Центром внимания **больше не** является идеально выхолощенный сайт компании

Теперь битва за симпатию и внимание покупателей ведется на нейтральной территории:

- тематических блогах,
- форумах,
- ресурсах для сравнения различных товаров
- на страницах выдачи поисковых систем
- социальных сетей.

## Виды интернет площадок



Когда вы собирались приобрести продукт, какие источники информации помогли вам принять решение?



**Stimulus.**

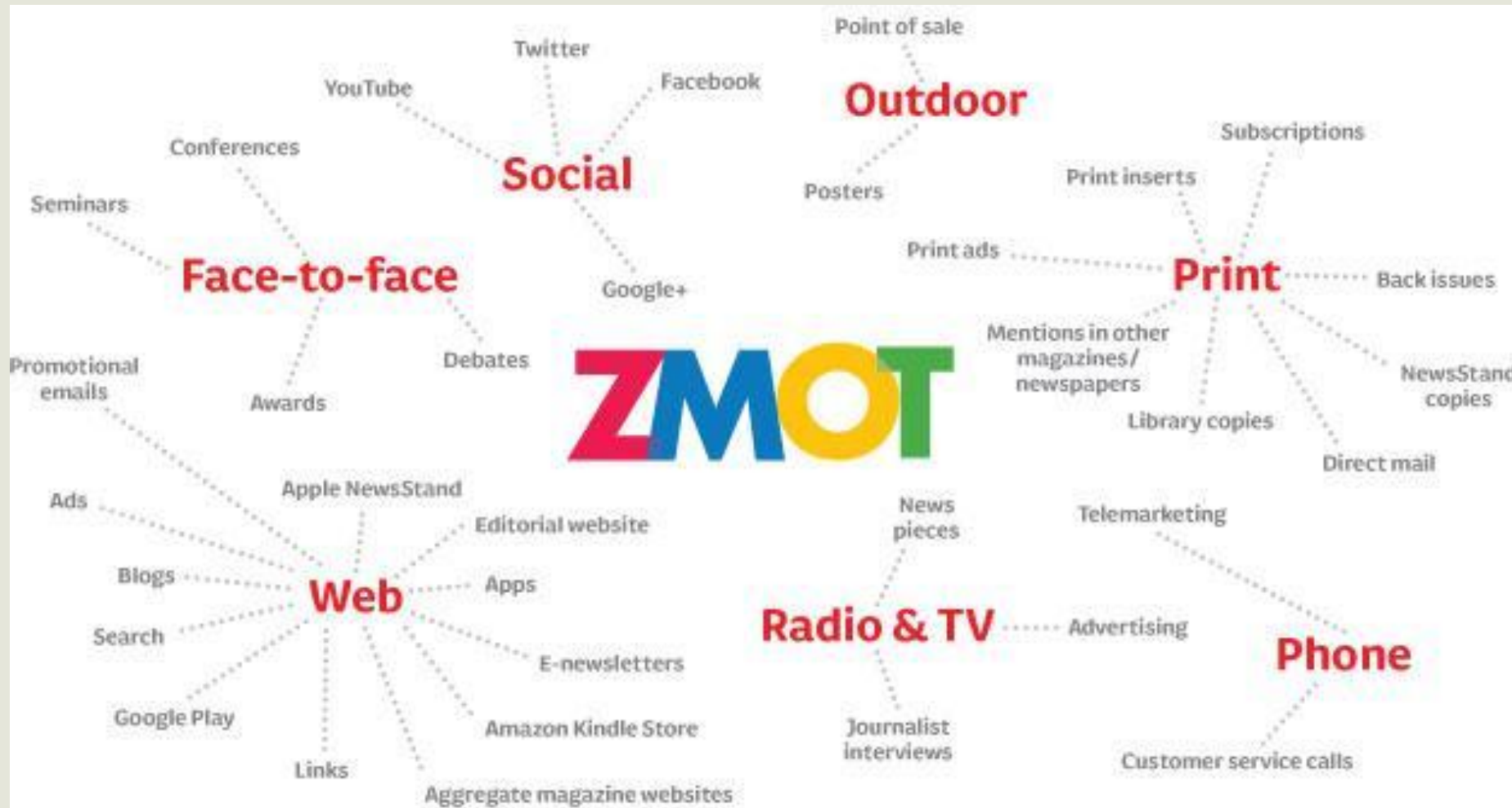
Стимулы – момент возникновения потребности купить товар.

Среди источников стимула различные виды рекламы

Назовите их?



# Когда вы собирались приобрести продукт, какие источники информации помогли вам принять решение?



Zero Moment of Truth.

Нулевой момент истины - выяснение деталей и подробностей о продукте, “предпокупочный” этап.

# Когда вы собирались приобрести продукт, какие источники информации помогли вам принять решение?

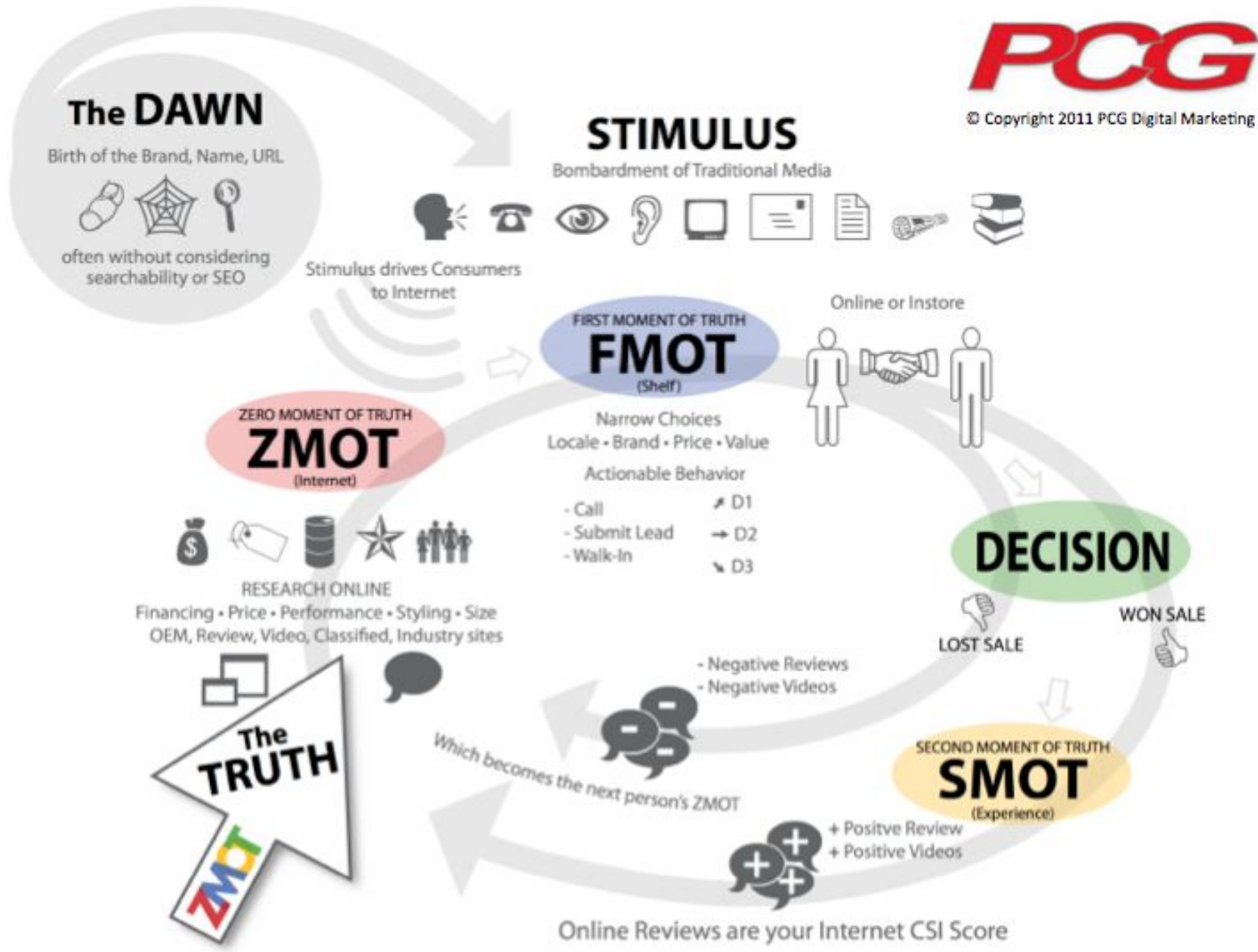


## First moment of Truth.

Первый момент истины. Непосредственный этап магазинной покупки. Среди источников:

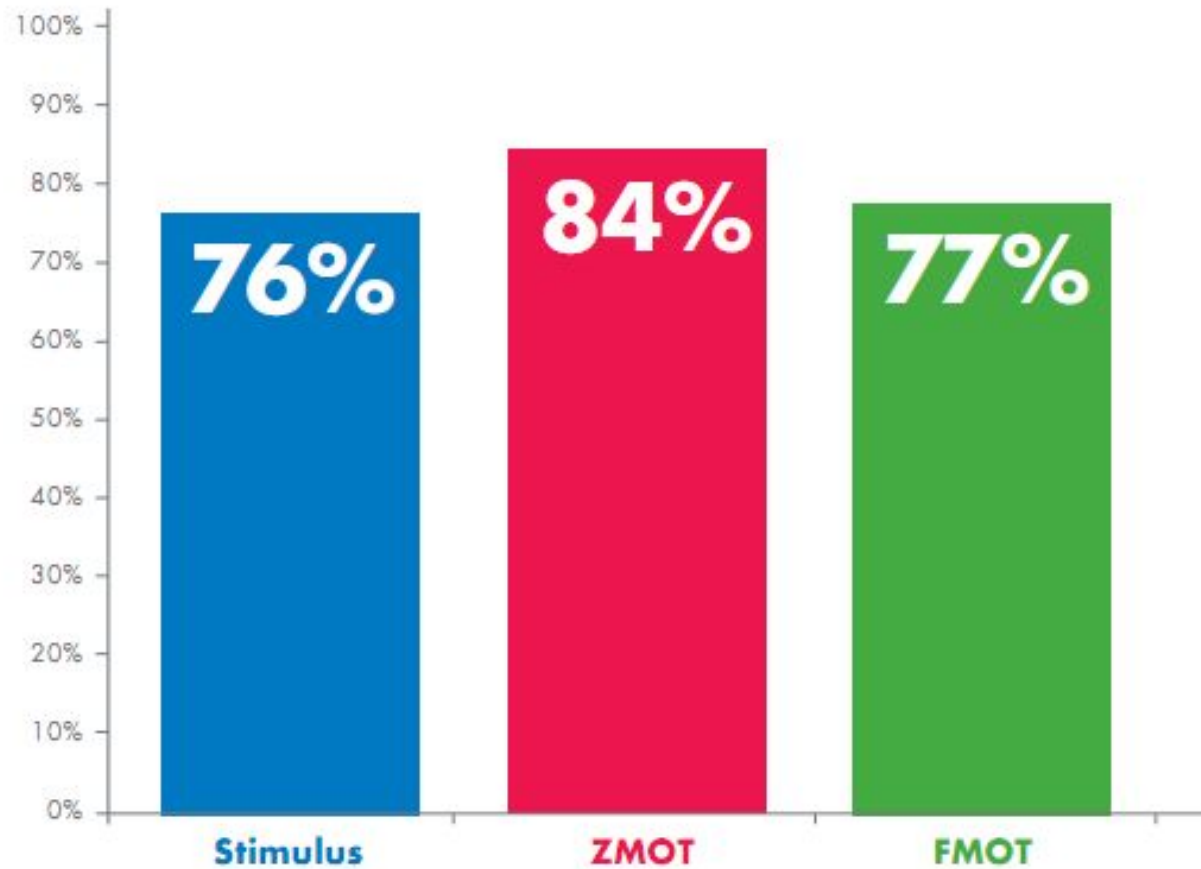
- упаковка товара,
- его состав,
- реклама в магазине,
- советы продавца-консультанта,
- демонстрация товара,
- дегустация,
- использование пробника в торговом зале







Когда вы собирались приобрести продукт, какие источники информации помогли вам принять решение?



| Категория товаров                    | Количество источников для поиска информации | Доля покупателей, вовлеченных в ZMOT | Пояснение по выборке  |
|--------------------------------------|---|--------------------------------------|---|
| <b>Автотранспорт</b>                 | 18,02                                       | <b>97%</b>                           | купили новый автомобиль за последние 2 года   |
| <b>Электроника</b>                   | 14,8  | <b>92%</b>                           | купили предмет электроники за последние 2 месяца (телевизор, ноутбук, смартфон, плеер и т.п.)                             |
| <b>Голосование</b>                   | 14,7  | <b>95%</b>                           | граждане США, которые приняли участие в голосовании в 2010 году   |
| <b>Путешествия</b>                   | 10,2  | <b>99%</b>                           | заказывали путешествие за последние 6 месяцев   |
| Медикаменты (без рецепта врача)      | 9,8   | 78%                                  | покупали медикаменты без рецепта врача, а также витамины, средства для здоровья и т.п. за последние 30 дней               |
| FMCG: продукты                       | 7,3   | 61%                                  | покупали продукты питания за последние 2 недели   |
| FMCG: красота, здоровье, личный уход | 7   | 63%                                  | покупали предметы ухода за собой за последние 2 недели, например: косметика, зубная паста и т.п.                          |
| Рестораны                            | 5,8   | 72%                                  | посетили кафе или ресторан за последние 2 недели  |
| <b>Банковская сфера</b>              | 10,8  | <b>91%</b>                           | поменяли обслуживающий банк или открыли новый счет за последние 6 месяцев   |
| <b>Кредитные карты</b>               | 11,7  | <b>94%</b>                           | получили новые банковские карты за последние 6 месяцев  |
| Страховые услуги                     | 8,6   | 81%                                  | оформили новый страховой полис на автомобиль, недвижимость, здоровье за последние 6 месяцев                               |
| Инвестиции                           | 8,9   | 89%                                  | поменяли обслуживающую инвестиционную компанию, открыли новый инвестиционный счет или заказ и т.п. за последние 6 месяцев |
|                                      |   |                                      | Общие данные: дееспособные граждане 18-70 лет   |





# **Виды негативных ОТЗЫВОВ**



# 4 основных типа негатива

## 1. Конструктивный

|             |   |
|-------------|---|
| Автор       | критикует реально существующие проблемы, либо жалуется неоправданно |
| Цель        | получить обратную связь с компанией                                 |
| Мотивация   | внутренняя – равнодушие к компании                                  |
| Особенность | искренность   |

The screenshot shows a Facebook post by Elizaveta Kostyukova. The post text is: "Ни по одному из телефонов, указанных на сайте не дозвониться! не могу узнать, какую сумму необходимо внести для досрочного погашения кредита. Видимо, им это не выгодно)". Below the post are several replies from Alfa-Bank and other users. The Alfa-Bank replies are: "Альфа-Банк Elizaveta, здравствуйте. Если Вы находитесь в Санкт-Петербурге, Вам нужно звонить именно по телефону 8 800 2000-00. Попробуйте, пожалуйста, еще раз.", "Альфа-Банк А сейчас?", "Альфа-Банк Elizaveta, а есть возможность лично зайти в ближайшее отделение банка? Так тоже можно решить вопрос.", and "Альфа-Банк К сожалению, здесь такую информацию мы дать не можем :( Все-таки, это связано с Вашими персональными данными.". The customer's replies are: "этот номер телефона вчера был недоступен целый день((", "сейчас нет возможности позвонить) я поняла, что другого выхода у меня нет. спасибо!", and "можно, но мне это неудобно) спасибо, что хоть здесь отреагировали)".

facebook alfa-

**Elizaveta Kostyukova**  
Ни по одному из телефонов, указанных на сайте не дозвониться! не могу узнать, какую сумму необходимо внести для досрочного погашения кредита. Видимо, им это не выгодно)  
Мне нравится · Комментировать · 9 ч. назад · 🌐

**Альфа-Банк** Elizaveta, здравствуйте. Если Вы находитесь в Санкт-Петербурге, Вам нужно звонить именно по телефону 8 800 2000-00. Попробуйте, пожалуйста, еще раз.  
9 ч. назад · Мне нравится

**Elizaveta Kostyukova** этот номер телефона вчера был недоступен целый день((  
9 ч. назад · Мне нравится

**Альфа-Банк** А сейчас?  
9 ч. назад · Мне нравится

**Elizaveta Kostyukova** сейчас нет возможности позвонить) я поняла, что другого выхода у меня нет. спасибо!  
9 ч. назад · Мне нравится

**Альфа-Банк** Elizaveta, а есть возможность лично зайти в ближайшее отделение банка? Так тоже можно решить вопрос.  
9 ч. назад · Мне нравится

**Elizaveta Kostyukova** можно, но мне это неудобно) спасибо, что хоть здесь отреагировали))  
9 ч. назад · Мне нравится

**Альфа-Банк** К сожалению, здесь такую информацию мы дать не можем :( Все-таки, это связано с Вашими персональными данными.  
9 ч. назад · Мне нравится

Оставить комментарий...



Магазин шашлыка



Уважаемый магазин шашлыка. Я не дождался звонка директора, как мне пообещала девушка написать тут:

1. У вас не работает телефон
2. У вас сайт не фиксирует заказы, приходится заказывать по телефону.
3. Не стоит просить клиента Если есть мой номер телефона
4. Обучите своих девушек. А весит 400гр. А на вопрос: "Кто"
5. То, что меня особенно поразило, это то, что привезли БЕЗ ЛАВАША! Как доставляют люля без лаваша? Не спросила - а Вам лаваш и шашлык без лаваша.

В общем, если вам хочется общаться со мной. Нет - тогда я навряд ли буду писать.

Нравится · Комментарий · 1 ·



Служба поддержки "Единый кошелек" (<http://www.w1.ua/>) не умеет работать с клиентами. Своей работой только негатив плодят. Потеряли платеж, а на мой запрос ответили:

Добрый день.

К сожалению по предоставленной Вами информации мы не сможем Вам помочь.

С уважением,  
Шонин Максим  
Служба клиентской поддержки  
Платежный сервис «Единый кошелек»

С уважением,  
Служба поддержки пользователей  
Платежный сервис «Единый кошелек»



## 4 основных типа негатива

### ▪ 2 Импульсивный

|             |                                  |
|-------------|----------------------------------|
| Автор       | просто выплескивает свои эмоции  |
| Цель        | высказаться, спустить пар        |
| Мотивация   | внутренняя – сбросить напряжение |
| Особенность | безапелляционность               |

 alex999964 | 12:14, пятница, 15.08.2012 | [Ссылка на комментарий](#)

Ой, молодцы!!!  
Как много хочется сказать!!! Слов подходящих просто нету! Есть только два - ВОРЬЕ БЕССТЬЖЕЕ!

Ответить



26 апреля была отправлена посылка Москва - Воронеж.  
Пошел 104 день. Ее все нет.  
Пешком можно дойти до Воронежа за 4 суток! А-лё.  
Почта России тебе месседж в пикче!



**Где посылка б\*\*\*ть?**



Нравится · Комментарий · Поделиться · около часа назад ·

## 4 основных типа негатива

### ▪ 3. Черный PR от конкурентов

|             |   |
|-------------|---|
| Автор       | пишет негативные посты по заказу конкурента |
| Цель        | нанесение ущерба репутации компании         |
| Мотивация   | внешняя - деньги                            |
| Особенность | беспринципность                             |

«Противодействие черному PR в Интернете» **Евгения Ющука** и **Александра Кузина**





## 4 основных типа негатива

### ▪ Троллинг

|             |                                       |
|-------------|---------------------------------------|
| Автор       | провоцирует конфликтную ситуацию      |
| Цель        | самоутверждение                       |
| Мотивация   | внутренняя – вызвать ответную реакцию |
| Особенность | невменяемость                         |



**Евгений Усачев**

Торгуете старьем? -Ведь это не прилично?!!

Мне нравится · Комментировать · суббота в 20:18 · 🌐



# ТРОЛЛИНГ

Лучшая забава с 1676 года!



# Причины негативных отзывов

- Серьезные недостатки в товаре/услугах.
- Проблемы в послепродажном сервисе (доставка, установка, ремонт).
- Неправильно налажена обратная связь с клиентом: online-чат, Skype, ICQ, e-mail и т.д.
- Высокие цены.
- Неудобный интерфейс.
- Хамство и некомпетентность сотрудников компании.

## Почему какая то дверь стоит 15000 руб.

**Пишет Вероника 16.06.2012.(копия с почты)**

Доброе утро! Вчера 15.06.2012 вызвала замерщика на сегодня 16 июня на 8:00. Смотрела самую простую дверь за 3500 руб. сказали с установкой 5500 руб. выбрала вас, потомучто дешевле на 500 руб. сказали, чем в других местах. В итоге он насчитал 15000 руб. Как это понимать?

**Ответ Веронике.**

Доброе утро Вероника. Всё очень просто мы сейчас объясним, но боимся вы как и все остальные "Москвичи" всё равно ничего не оймёте.

3500 - это цена 1 кв.м., установка 2000 руб., наличник 300 руб. 1 п.м., притворная полоса 250 руб. п.м., усиление 1500 руб. Всё приплюсовав получаем 13000 руб., и это без демонтажа - 500 руб., подъёма на этаж 100 руб.эт. и заделки швоф пеной 500 руб. Это официальная информация, а теперь простая рыночная, которую вы не хрена не понимаете.

Вы "Москвичи" своей тупостью и наглостью щёлкаете по 20 раз в час в течении месяца разные сайты и всё ищите, где подешевле. Это всё хоршо, только этим вы увеличиваете себестоимость рекламы на один заказ до 5500 руб. уже в течении 7 месяцев. Или вы думаете, что за ваши клики мы не платим? Теперь считайте: реклама - 5500 руб., грязная себестоимость двери - 4500, установщикам - 2000 руб., зарплата+аренда+налоги=2000 руб. и того наш директор, чтобы ничего не заработать должен поставить вам дверь за 14000 руб. Щёлкайте дальше дорогие мои "Москвичи" и к Новому Году будите отдавать за какую то дверь 20000 руб. Досвидания!

Вопрос - ответ

# Схема работы с отзывами

## Негативный отзыв

### Обоснованный

### Необоснованный

Принимаем меры:  
разбираемся в ситуации,  
компенсируем ущерб  
и т.д.

Переводим в обоснованный:  
просим уточнить,  
что конкретно не работает

**Убираем негатив:**  
просим автора  
удалить отзыв

**Нейтрализуем негатив:**  
просим автора  
публично снять  
обвинения с компании

ил  
и



# Пример работы с отзывами



Ваши рейсы из Внуково в Жуляны и обратно хоть когда-нибудь вылетают без задержки на 2-3 часа? Почему вы считаете что можно безнаказанно красть у людей время?

Нравится · Комментарий · 19 июля в 21:52

Последние комментарии -



Написать комментарий ...



**Cyril Prytula** Первый и последний раз лечу самолетами Трансаэро в Киев. Во Внуково самолет задержали на 2 часа (почему? Никто ничего не сказал). Сейчас, на пути обратно, в Жулянах, полтора часа, ни объявлений, ни объяснения причин, ничего. А про ваши сухие пайки в самолетах на этих рейсах вообще ничего хорошего сказать нельзя!

Нравится · Ответить · 21 июля в 19:49



**ТРАНСАЭРО** Cyril Prytula, уточните, пожалуйста, номера рейсов. Будем разбираться.

Нравится · 21 июля в 21:45



**Cyril Prytula** UN231 и UN202

Нравится · 22 июля в 11:41



**ТРАНСАЭРО** Cyril Prytula, просим прощения, уточните, пожалуйста, дополнительно даты рейсов.

Нравится · 22 июля в 17:25





# **Ошибки в ответах на ОТЗЫВЫ**



## Статистика

Согласно исследованию Kissmetrics,

**26%** пользователей оставляют негативный отзыв в таких соцсетях, как Facebook и Twitter.

Для Рунета прибавим к ним негативные комментарии в ВК и на специализированных форумах (например, те же “Желтые страницы”), и негативных отзывов станет **50%**.





# Почему так важно отвечать на негатив от покупателей?

Даже один-единственный отзыв может заставить потенциальных клиентов **искать других** поставщиков, интеграторов, исполнителей, скупщиков . Или заставить усомниться в порядочности компании.

Если на отзыв не отвечать вовсе, потенциальный клиент **примет молчание за согласие** (компания не права, поэтому молчит) и постарается найти замену. Может быть, даже дорогую, но более благонадежную и действительно готовую решить проблемы своих клиентов



- Где искать негатив?
- Как искать отзывы?
- **Позитивные отзывы: надо ли отвечать?**
- Рано или поздно некрасиво скажут о каждой компании, даже самой маленькой и региональной.

- **О негативе**

И дело тут вовсе не в плохом сервисе или некачественном товаре.

не удалось вовремя дозвониться до компании,

никто не выслушал,

долго отвечают,

проблема показалась неважной

И ... клиент написал с огромным количеством восклицательных знаков, опечатками, капсом все, что накипело.

Таких эмоциональных отзывов **большинство.**

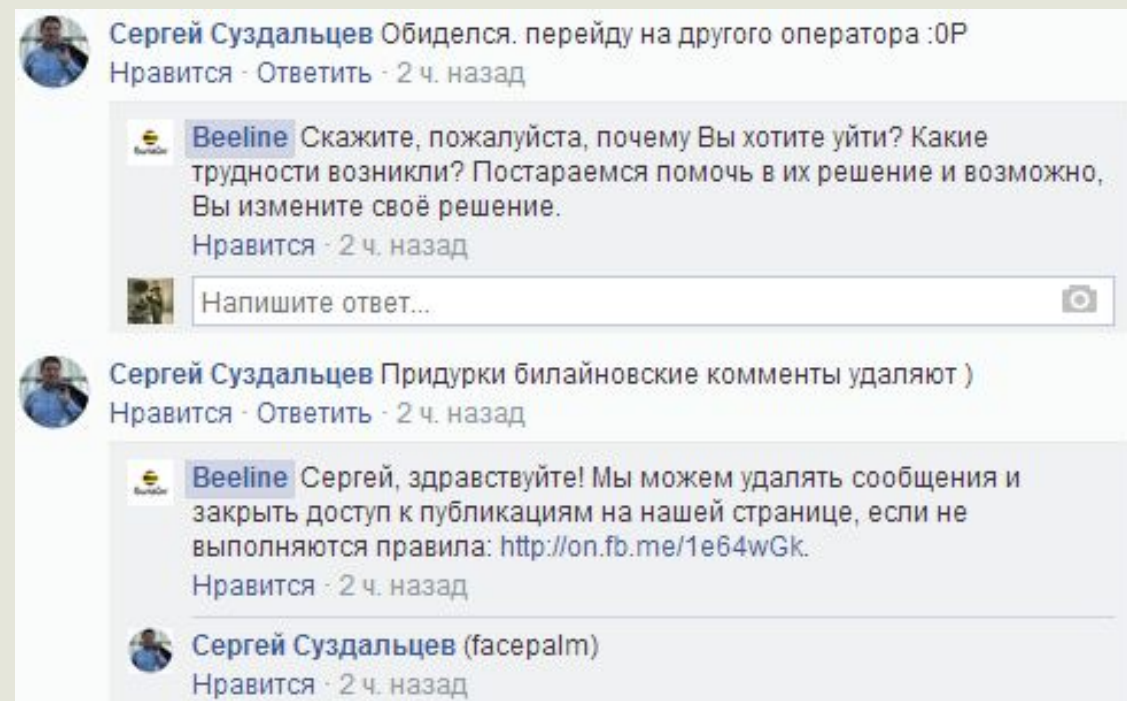
# Какие ошибки чаще всего допускают компании при работе с отзывами?

## ▪ Игнорирование отзыва



- Неответченный отзыв - это бомба замедленного действия.
- Молчание компании
  - расценивается как наплевательское отношение к проблеме,
  - является негласным индикатором того, что этой компании просто нечего сказать, и она фактически согласна с отзывом.

## ▪ Удаление отзыва





## Грубый ответ

Случается, что менеджер компании подбирает неправильные слова, говорит не с той интонацией, дает слишком краткий ответ, и это может показаться покупателю грубым.

Но реальная грубость и отрицание проблемы в отзыве от официального представителя компании никогда **не должна звучать**. Клиент только сильнее заведется и продолжит писать-писать-писать.

## Халатно проведенная проверка достоверности отзыва

Могут и просто написать: “Плохая компания”, “Не покупайте у них”.

Вычислить черный PR легко - стоит только попросить в деталях расписать ситуацию: потребовать номер договора, имя оператора, дату заказа, любую конкретную информацию.

Была у меня раньше Impreza, начал ездить сюда по проблемам с подвеской. Сейчас другая машина - продолжаю традицию. Утром машину диагностируют и оставляют на день на ремонт. Надо отдать должное - запчасти всегда есть в наличии, или подбирают максимально приближенный аналог от другой машины. В любом случае, на все запчасти и работы есть гарантия. Не могу ничего написать плохого, т.к. всё устраивает и я доволен. Рекомендую всем автомобилистам!

 2    или 

22.07.2014, 08:50



Сергей  46,6

10 отзывов 54 читателя

## Комментарии к отзыву

 Mirotvorez  0,4

-2

Вот видимо тут и заказные отзывы... По просьбе друзей... Если все ок и все устраивает... Машин все больше... Зачем писать отзыв ни о чем что все ок ... Что бы в очереди потом стоять?))) нюню

[ответить](#) 26 июля 2014, 11:47 #

 Сергей  46,6

1

Ну во первых, у меня есть все бумаги на выполненные работы, так что обвинять в том, что отзыв заказной не стоит.

Во вторых, мне не нравятся вечно плачущие, что всё везде плохо. Решил разбавить.

И да, отзыв получился не очень конкретный потому как, если

[http://novosibirsk.flamp.ru/firm/avtomasterskaya\\_1\\_ip\\_dyagilev\\_e\\_n-141265769381117/otzyv-510487#comments](http://novosibirsk.flamp.ru/firm/avtomasterskaya_1_ip_dyagilev_e_n-141265769381117/otzyv-510487#comments)

# Мегафон наконец признал, что iPhone не видит российский LTE

Перед продажами iPhone 5s Мегафон активно раздавал всем IT-ресурсам сим-карты, чтобы журналисты могли протестировать новый телефон в высокоскоростной сети 4-го поколения.

<http://www.iphones.ru/>

Новость с обоснованием того, что 4G не работает на симках Мегафона

sergey.###@Megafon.ru> написал:  
Артур, приветствую, nano сим-карт из выделенного пула для тестов осталось пять штук, на Вас оставлять или нет?  
Поддержка российских частот LTE – одна из ключевых фишек новых моделей, мы, зная это, приложили значительные усилия, чтобы успеть добыть партию nanoSIM с профилем 4G, их на рынке еще нет, ни у нас, ни у конкурентов.





19/10/13 14:20

18.10 была произведена замена SIM-карты. Обращаем Ваше внимание, что смартфоны iPhone 5s и iPhone 5c, не сертифицированные



19/10/13 14:20

для российского рынка, в сетях LTE работать не будут. Просьба уточнять информацию о работоспособности смартфонов в сетях LTE



19/10/13 14:20

после официального запуска продаж в России.

«На деле новые айфоны остались **равнодушны к частотам Мегафона** и с точки зрения коммуникации у оператора был провал, ведь десятки обзоров сообщали потребителю посыл: «Мегафон... не работает...»

Когда в техподдержку стал звонить каждый второй пользователь с вопросом об LTE, те **отвечали, что нужна специальная симка**, что вот-вот заработает, что сейчас меняется оборудование, не давая четких ответов, как же заставить iPhone увидеть российскую сеть четвертого поколения.

Но, видимо, весь этот фокстрот надоел обеим сторонам и оператор **теперь отвечает, что новые модели айфонов, не имеющие сертификат ростеста** (а таких сейчас в России 100%) с отечественным LTE не дружат.»

Сотрудник из Мегафона потребовал удалить данную новость, потому что представленная информация раскрывает конфиденциальные данные переписки между пользователями.

[sergey.medov@megafon.ru](mailto:sergey.medov@megafon.ru)

Мы отказались это сделать, чем вызвали его праведный гнев.  
Письмо ниже :)

*Очень жаль, ребята. За всю нашу практику подобное отношение со стороны известного медиаресурса мы видим впервые. Учтем в дальнейшей работе, что iphones.ru просто несчастный убогий бложик, который совершенно не умеет себя вести.*

*Best regards,  
Сергей Мёдов*

[sergemedov@gmail.com](mailto:sergemedov@gmail.com)

«Интересно почитать его  
Фейсбук...

Видимо, Сергей от лица  
Мегафона считает нас всех  
быдлом. О таком синдроме  
офисного планктона когда-то  
говорил Олег Тиньков.»

За два месяца самого главного  
проекта моей жизни я встретил  
огромное количество мудаков,  
мудоящеров и просто  
мерзкопафосной мелочи с  
большими запросами.



... от имени компании «МегаФон» приношу  
вам искренние извинения.  
Роман Соколов,  
руководитель направления бизнес-коммуникаций «МегаФона»

Уважаемый Артур и читатели iPhones.ru, от имени компании «МегаФон» **приношу вам искренние извинения** за действия нашего сотрудника. Комментарии, **справедливо возмущившие вас, не выражают точку зрения компании** и были сделаны исключительно по личной инициативе **Сергея Мёдова**.

Мы считаем подобный стиль общения **абсолютно неприемлемым**. К сотрудникам, допускающим подобные ошибки умышленно или неумышленно, **мы применяем меры** дисциплинарного воздействия с целью не допускать подобного в будущем. Это будет сделано и в данном случае. **Еще раз прошу** принять мои извинения **от имени компании и от себя лично, как от руководителя Сергея Мёдова**. Желаю успехов вашему ресурсу и его читателям.

Роман Соколов, руководитель направления бизнес-коммуникаций  
«МегаФона»  
rs\*\*\*@megafon.ru



# Комментарии на комментарии



**hiZis**

22.10.2013, 16:50

Я аж почти прослезился прочитав извинения и взглянув в честные глаза этого достойного господина.

Если серьёзно, то всё-таки приятно, что кончилось хорошо. Как-никак, а компании всё-таки не наплевать на репутацию, раз они сами разобрались и принесли извинения. Как я понимаю, никакую жалобу в “Мегафон” на этого Мёдова из iphones.ru никто не писал?



**cetus**

22.10.2013, 19:01

Все равно осадок неприятный остался, одно дело частный пользователь хамит и другое дело представитель компании. И как мне кажется данный человек должен как минимум надолго быть лишен возможности представлять публично компанию.



**bic**

22.10.2013, 17:45

Молодец начальник! Вечно отдуваться приходится за нерадивых сотрудников



**Rabinovich**

22.10.2013, 18:04

Все нормально, так и должно было быть.

Никто же не ждал, что Мёдова расстреляют и конфискуют его имущество

The background features a dark grey, chalkboard-like texture with various white line drawings of educational items: a globe, a stack of books, a microscope, a ruler, and a compass. A large white rectangular area is positioned in the upper right, and a solid yellow rectangular area is at the bottom.

# Работа над ошибками



# Проверить достоверность.

- **Информация о клиенте.** Узнав, например, юридическое наименование компании, можно понять, есть ли такой клиент, и как у него обстоят дела.
- **Данные об отправителе на площадке.** Если есть такая возможность, спросите имя клиента и его контакты, чтобы его наличие можно было проверить по базе.
- **Просмотр истории активности данного пользователя.** Обратите внимание, какие средства комментатор использует для увеличения количества просмотров своего отзыва.

# Если данных о клиенте у вас нет

в базе компании нет информации, то, можно сделать вывод, что отзыв не является достоверным, и необходимо дать аргументированный ответ почему, чтобы другие посетители об этом узнали. Не бойтесь писать длинный ответ - это лишний раз убедит посетителей площадки, на которой вы пишете, в вашей правоте. Пишите вежливо, от лица официального представителя компании, обращаясь на "Вы". Если у вас есть несколько аргументов, смело приводите их списком, расписывая каждый из них.

## Комментарии к отзыву



Евгений 22,7

0

скажите пожалуйста номер Вашей машины?

[ответить](#) 18 октября 2012 16:45 #



Евгений 22,7

0

я представитель данного сервиса. проверил все записи по диагностике за месяц, где фигурировала бы сумма за работу 13 тысяч рублей, и сопоставимую сумму на запчасти(+5 т.р.). Не было такой машины. И не могло бы и быть, потому что всех сомневающихся клиентов мы приглашаем на диагностике под машину, и показываем и рассказываем по каждому дефектному узлу. Отвечаем на все вопросы.

Обращаюсь к администрации сервиса Флампа. Попросите у Ивана Сидорова скан заявки на ремонт, который мы должны были ему дать на диагностике. Если он не предоставит его, уберите отзыв, как ложный.

[ответить](#) 18 октября 2012 21:29 #

# Фальшивый отзыв

Отличить настоящий отзыв от фальшивки не так легко, особенно если у пишущего уже набита рука. Попробуем разобраться, чем настоящий положительный отзыв отличается от ненастоящего.

Магазин **LAMODA.RU** отклонен из Новосибирска, 20 октября

**Отзыв отклонён:** Ваш отзыв не прошёл систему автоматической фильтрации. Просим Вас отнестись с пониманием. Данная система предназначена для борьбы с накрутками и спамом. Критерии, по которым производится отсев, не разглашаются.

☆☆☆☆☆ отличный магазин Способ покупки: доставка

**Достоинства:**  
Доставку осуществили в срок, в оговоренное время. Порадовал курьер, внушающий доверие. Спасибо магазину за то, что они мониторят качество предоставляемых услуг. Платье подошло!

**Недостатки:** не обнаружено

**Комментарий:**  
Заказ курьером осуществляла в первый раз, но так как опыт оказался удачным, буду делать так дальше. Еще очень понравился сайт LAMODA, удобный поиск, грамотные фильтры и настройки поиска. Товар получила точно такой, как на фотографии.

[Изменить отзыв](#) [Удалить](#) Оценка полезности отсутствует





# Признаки «фейкового» негативного отзыва

**1. Чрезмерное занижение достоинств товара или продукта с обилием эмоций** - маркер недостоверного отзыва.

Предложения формата “Все было ужасно! Вы полный отстой! Никогда не покупайте в этом интернет-магазине” вряд ли писал клиент.

**2. Фальшивые отзывы часто пишут анонимно.** Клиентам нет нужды унижить компанию, им **нужно решение проблемы**, поэтому они всегда указывают детали ситуации, свое имя или что-то, связанное с покупкой, например, как в случае с этим отзывом, номер заказа.

[Яна \(Брянск, 1 отз.\)](#) 2 февраля 2014 в 22:27:

— Заказывала на Ламоде несколько раз, поначалу все было идеально. Но заказ RU131225-281940, сделанный под Новый год, мне так и не доставили, дату доставки переносили и в конце концов вернули на склад... Причем уточняю, что никто мне не звонил, связаться не пытались ни из курьерской службы, ни из магазина.

Так самое досадное, что теперь в личном кабинете на заказе стоит статус «не выкуплен» — как будто это моя вина. Требую, чтобы изменили этот статус — пока безрезультатно.

[\[Ответить\]](#)

Благодаря росту доверия потребителей к отзывам и рейтингам покупателей, расходы компаний на проплаченные рейтинги и лайки повысятся, так что купленные отзывы составят 10-15% к 2014, говорится в новом отчете Gartner о будущем западного Интернета.

<http://www.ibtimes.com/gartner-10-15-percent-social-media-reviews-be-fake-2014-paid-companies-793144>



# Если отзыв оказался достоверным

это ваш клиент и его нужно решить. Перед тем как ответить, продумайте

- Принесите извинения, если что вы сожалеете, и как вы разберетесь с проблемой
- Поясните причину. Этот способ подходить в случае недовольства, что у вас слишком много смысла пояснять
- Предложите решение проблемы. Предложите решение, предложите что ему больше подойдет. Предложите уведомление не отправлять его в том всякий случай у



**Julia Ostapenko**  
Вчера, в 16:39

Здравствуйте! Расскажите, пожалуйста, как моя кредитная карта Platinum будет себя чувствовать в странах, валюта которых отлична от основной, т.е., от рублей, и от у.е., то есть, долларов и евро? Будет ли какая то комиссия? Как происходит конвертация при оплате? С шагом через \$?

Нравится · Комментарий 1

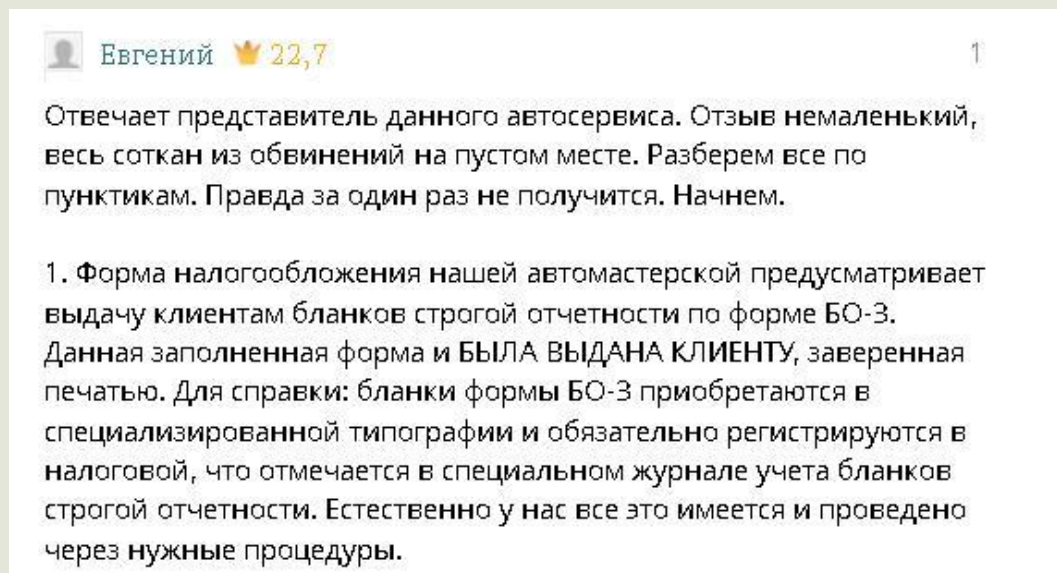
Написать комментарий ...

**Тинькофф Кредитные Системы**  
Здравствуйте.  
Отлично будет поживать 😊 Комиссий у нас никаких нет, конвертация происходит следующим образом: на момент авторизации из местной валюты в USD по курсу платежной системы, на момент обработки операции конвертация получившейся суммы по курсу банка: <https://www.tcsbank.ru/about/documents/exchange/>

Нравится · Ответить · 23 ч. назад

**Julia Ostapenko** спасибо=)  
Нравится · 1 · 23 ч. назад

- Я муж Валерии, специально зарегистрировался, чтоб вам ответить
- [http://novosibirsk.flamp.ru/firm/avtomasterskaya\\_1\\_ip\\_dyagilev\\_e\\_n-141265769381117/otzyv-117695#comments](http://novosibirsk.flamp.ru/firm/avtomasterskaya_1_ip_dyagilev_e_n-141265769381117/otzyv-117695#comments)

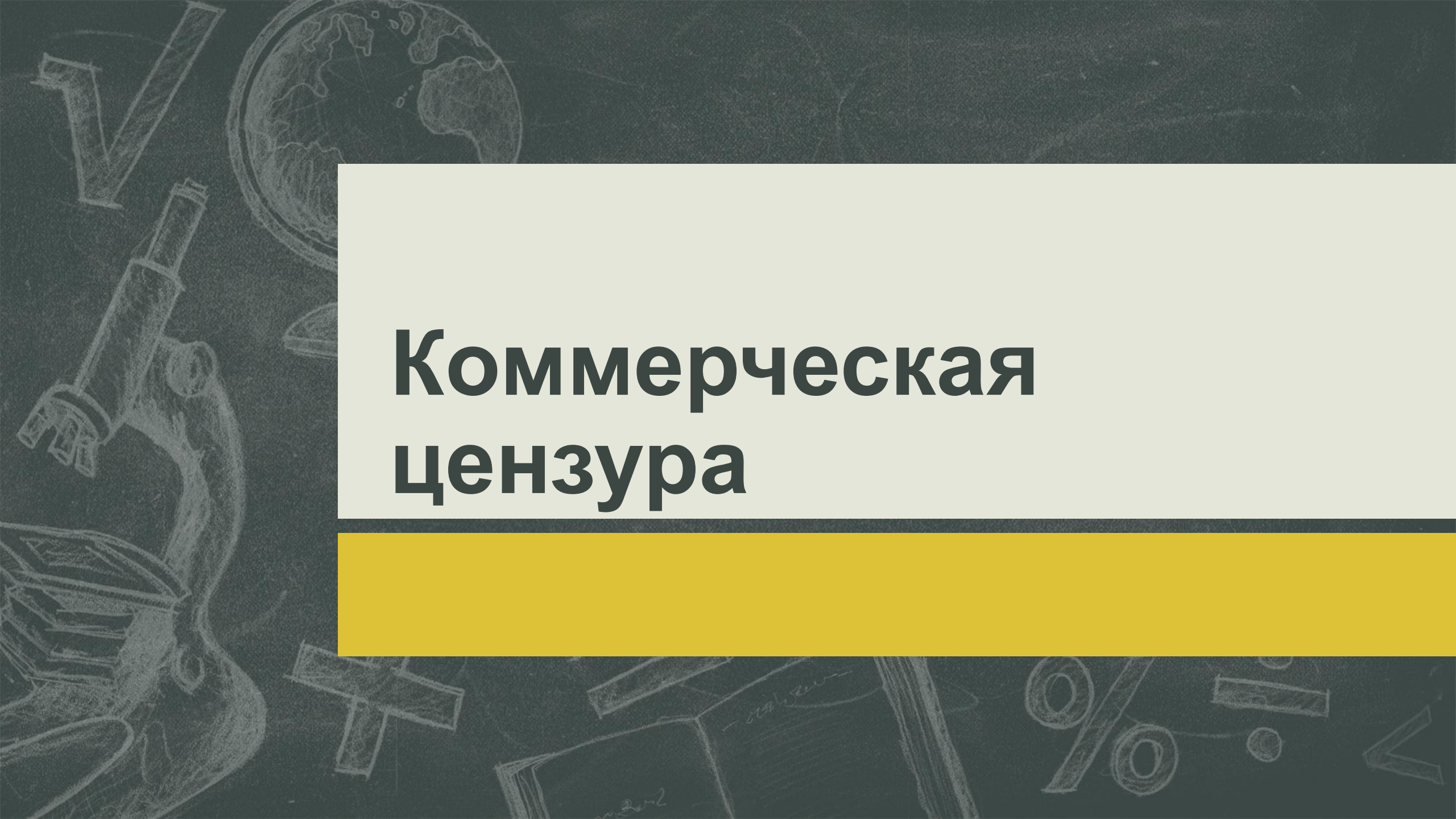


**Евгений** 👑 22,7 1

Отвечает представитель данного автосервиса. Отзыв немаленький, весь соткан из обвинений на пустом месте. Разберем все по пунктикам. Правда за один раз не получится. Начнем.

1. Форма налогообложения нашей автомастерской предусматривает выдачу клиентам бланков строгой отчетности по форме БО-3. Данная заполненная форма и **БЫЛА ВЫДАНА КЛИЕНТУ**, заверенная печатью. Для справки: бланки формы БО-3 приобретаются в специализированной типографии и обязательно регистрируются в налоговой, что отмечается в специальном журнале учета бланков строгой отчетности. Естественно у нас все это имеется и проведено через нужные процедуры.





# Коммерческая цензура

# Американский отель штрафовал пользователей за негативные отзывы

Владельцы отеля Union Street Guest House в нью-йоркском районе Гудзон решили штрафовать своих постояльцев на 500 долларов за каждый негативный отзыв, оставленный в интернете. Отельные возвращали деньги туристам только в случае удаления нелестных рецензий.





# Во Франции блогера оштрафовали за критику ресторана



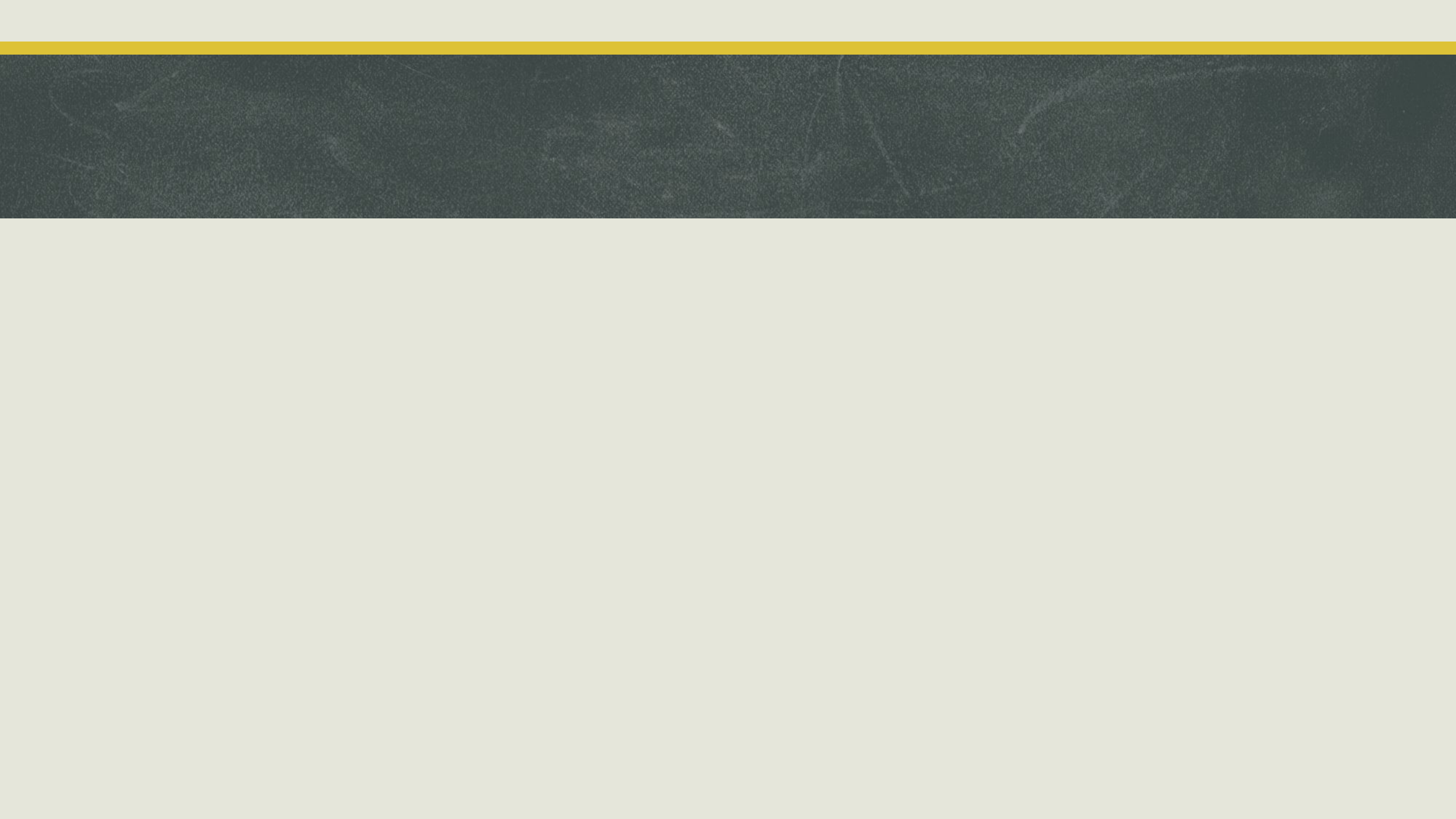
Некий блогер сходил в ресторан. В ресторане ему не понравилось, о чем он написал в своем блоге под заголовком «Место на Кап-Ферра, которое нужно обходить стороной». Google проиндексировал этот отзыв и стал выводить его на 4-й позиции по поисковому запросу с именем ресторана. В ресторане упала посещаемость.

Ресторан **подал в суд** на блогера, т.к. эта запись приносит ущерб репутации ресторана.

Суд **оштрафовал** блогера на 2500 евро и заставил изменить заголовок.

Отражена ли в заметке правда о ресторане? Судью это не очень то интересовало.





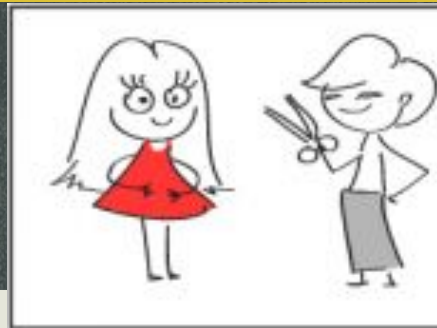
# Сервисы отзывов

Если бы они работали идеально, но увы ...

Yell.com (UK) есть представительство в РФ и других странах  
<http://www.yell.ru/novosibirsk/>

Yelp.com (USA) сервис отзывов (нет в РФ)

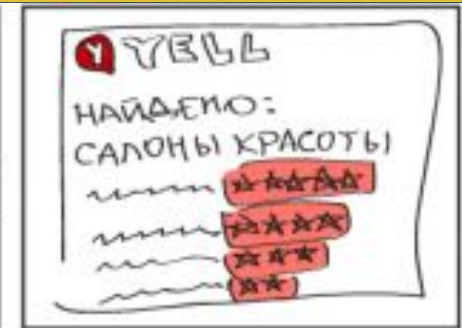
Flamp.ru (проект 2GIS, копия Yelp )



Это Лена. Ей нужен парикмахер.



Но она не знает, куда обратиться.



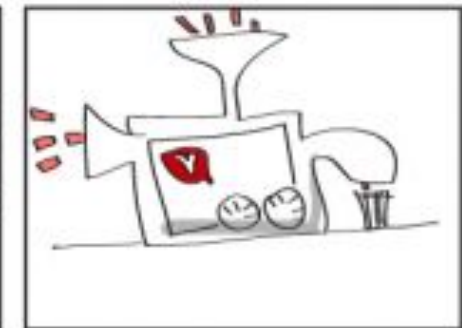
Поэтому она смотрит рейтинг салонов на сайте yell.



Но многие салоны ставят оценки сами себе.



И в этом рейтинге невозможно разобраться!



Для этого придуман фильтр yell.



Благодаря фильтру публикуются только настоящие отзывы.



Ни роботы, ни заинтересованные лица не могут появляться на рейтинг компаний.



Когда все четко и ясно — легко найти нужный салон.

## Но можно подойти к вопросу иначе

Теперь на сайте семейного ресторанчика красуется новость: «Мы сделали это! Botto Bistro — худший ресторан на Yelp, а также единственный, имеющий рейтинг в одну звезду. Если вы хотите заказать нашу ужасную пиццу, вам придется оплатить полную стоимость — больше никакой 25% скидки».





## Владельцы ресторана привлекли внимание горожан

- довольно трудно сделать это, находясь где-то в середине рейтинга
- попасть на первые строчки небольшому частному заведению еще сложнее.

а вот опуститься на самое дно очень просто, если попросить об этом всех посетителей, друзей и родственников (да еще и предоставить им скидку).

Никаких рисков потерять уже имеющуюся аудиторию нет — человек, которому нравится кухня и обслуживание в ресторане, вряд ли будет обращать внимание на отзывы на Yelp.



**Darrin Z.**  
Emeryville, CA  
44 friends  
3 reviews

★☆☆☆☆ 9/16/2014

I have been here at least 20 times and it is still terrible... I can't believe the service. They keep bothering us when we are ready to order and disrupt us when a are "Yumming" as we eat. I can't believe I can I eat so fast... Something is wrong with variety of authentic dishes. You know what... Im so mad!!! I'm going to back and give them a piece of my mind and appetite!!

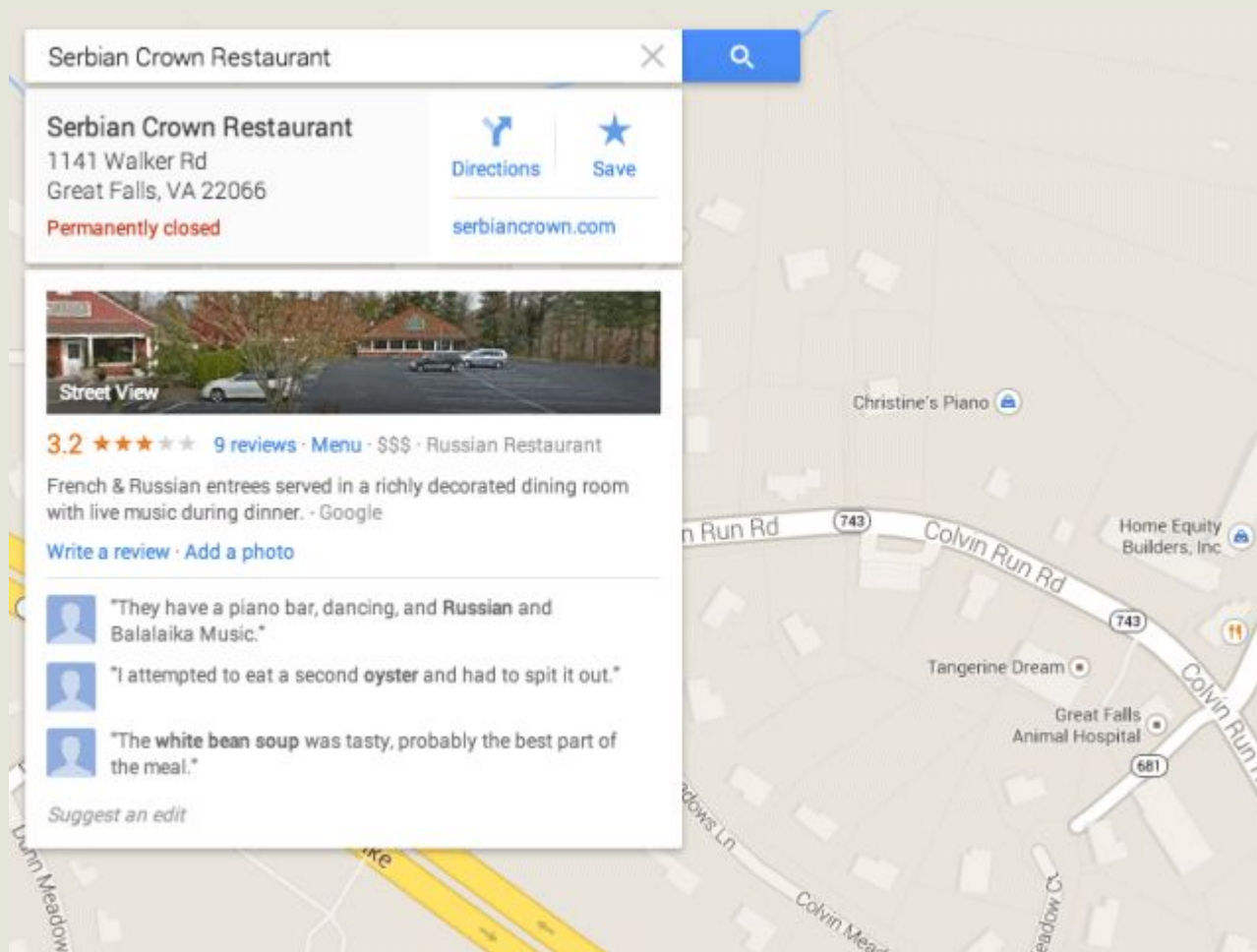
Was this review ...?

Useful 1 Funny 1 Cool



Владельцы Botto Bistro решились на отчаянный шаг: если бы у них не получилось вывести свой ресторан на последнее место в рейтинге, вероятно, дела у заведения пошли бы из рук вон плохо

# Отредактируют без вас



Юристы компании Google в предварительном заявлении назвали его претензии «смехотворными». Но факт в том, что проблема спама на Google Maps давно известна. Она связана с тем, что сервис работает частично по краудсорсинговой модели, так что редактировать контент может кто угодно.



# Компания пыталась оштрафовать клиентку на \$3,500 за негативный отзыв в интернете

- <http://siliconrus.com/2013/11/write-negative-review-pay-bucks/>