



Сборка\_



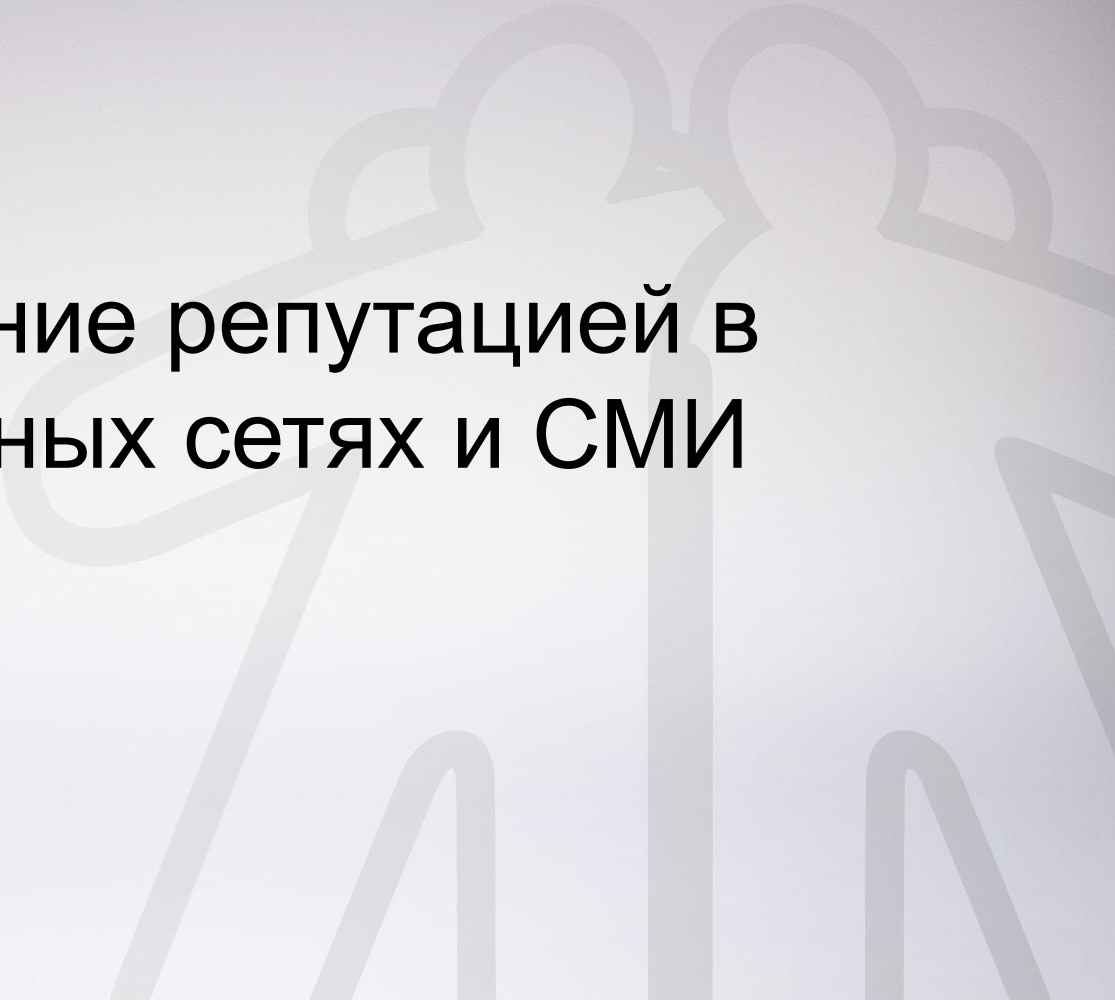
**GoodLine**

Оператор связи Кузбасса



**АТВИНТА**

# Управление репутацией в социальных сетях и СМИ



# Зачем работать с мнениями в онлайн?

75% потребителей читают отзывы о товарах или услугах, прежде чем их приобрести.

И вам должно быть не все равно, что о вас пишут:)

# Что нужно помнить?

1. Если пишут плохо — это не истина.
2. Внимательность должна стать вашим вторым «я».
3. Без чувства юмора тут никак.

# Где искать отзывы?

- во всех популярных социальных сетях.
- интернет-газеты ([a42.ru](http://a42.ru), [vse42.ru](http://vse42.ru))
- форумы (кемдетки, дром)
- флампп

# Сервисы для поиска отзывов

iqbuzz - от 7 900 до 54 900 руб.

Youscan - от 22 000 до 129 000 руб.

Brand Analytics - от 22 000 до 94 000 руб.

Brandspotter - от 29 830 до 114 460 руб.

Chotam

Цены Отзывы Возможности Войти >

Цена?  
А есть красный?  
Есть 44-й размер?  
Доставляете в Барабинск?  
Как оплатить?

## Отслеживайте комментарии в соцсетях

Поддерживаем ВКонтакте, Facebook, Instagram, Одноклассники, YouTube, Twitter.

Уведомляем о новых комментариях в email, в Телеграм, в личку ВК.

Попробуйте 7 дней бесплатно

1 сообщество — 190 руб/месяц  
5 сообществ — 390 руб/месяц

# Яндекс.Блоги

Яндекс

ПОИСК КАРТИНКИ ВИДЕО КАРТЫ МАРКЕТ **БЛОГИ** НОВОСТИ ЕЩЁ

**Работа в Good Line | ВКонтакте** Нашлось 190 результатов  
[Дата объявления](#)

**vk.com** > rabotagi?w=wall-53720588\_483  
Менеджер по подбору персонала. 8-923-525-8280 job@goodline.info. **позавчера**  
Работа в Good Line. ... Записывайтесь на Кафедру **Гудлайн**, мы открываем новый набор студентов!

**Работа в Good Line | ВКонтакте**

**vk.com** > rabotagi?w=wall-53720588\_537  
Менеджер по подбору персонала. 8-923-525-8280 job@goodline.info. **14 октября**  
Работа в Good Line. ... Записывайтесь на Кафедру **Гудлайн**, мы открываем новый набор студентов!

**Стена | ВКонтакте**

**vk.com** > wall-274672\_81330?reply=81796  
Да и откуда она могла появиться на тонком, как тростиночка, двухпарном кабеле с гордой маркировкой **гудлайн** на его оболочке. **15 октября**

**Стена | ВКонтакте**

**vk.com** > wall-274672\_81330?reply=82266  
Да и откуда она могла появиться на тонком, как тростиночка, двухпарном кабеле с гордой маркировкой **гудлайн** на его оболочке. **14 октября**

**Вопросы по подключению, тарифам и оплате. | Good Line...**

**vk.com** > topic-274672\_29710881?post=4023  
С Леной из **Гудлайна** согласушся только в одном - ремонт ОВК более сложен, т.е. тут для восстановления кабеля требуется специальное оборудование. **позавчера**

# Google Alerts


Оповещения  
Следите за всем новым и интересным в Интернете

Для адреса DerSpinner.Ru@gmail.com будет создано оповещение.


Предварительный просмотр

Нет новых результатов по вашему запросу. Вот результаты, найденные ранее.

НОВОСТИ

**GoodLine представил новый тариф «801»**  
Вести-Кузбасс  
Новый тариф запустила компания GoodLine. Это уникальное предложение от лидера интернет-рынка Кузбасса. Чтобы пользоваться ... 

**Битва роботов на фестивале «РобоКузнецк 2017»**  
10 канал (пресс-релиз)  
Вячеслав Петров, основатель компании «Good Line», депутат Совета народных депутатов Кемеровской области: «Компания «Гудлайн» ...

**Good Line: новые тарифы «701» и «801», ТВ-приставка и роутер в подарок**  
Сибдепо  
Непонятные тарифы с кучей дополнительных условий, звёздочками и нечитаемым шрифтом уходят в прошлое. Лидер интернет-рынка ... 





[Тарифы](#) [О нас](#) [FAQ](#) [Блог](#)



Изучай

рынок и конкурентов



Узнавай

мнение клиентов о бренде



Управляй

репутацией в Интернете

# Мониторим ссылки

## Следим за временем ответа

Вконтакте. Время ответа: 30 минут

Прочие соц сети (twitter, instagram, одноклассники, facebook и т.д.). Время ответа: 1 час

СМИ: 1 час

Остальное. Время ответа: 2 часа.

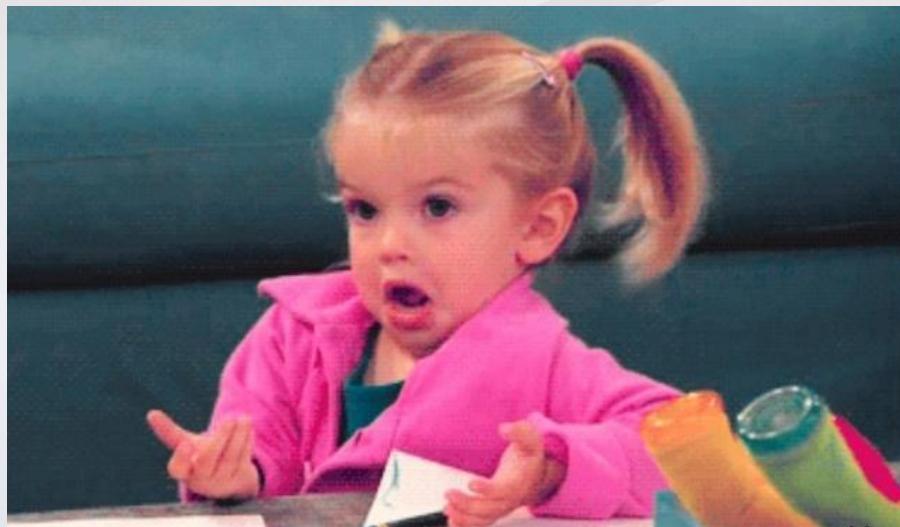
# Больше контроля

Если ответили, что вопрос решите,  
значит решите его обязательно!

Срок ответов не должен превышать 24  
часов.

Не ответ = наплеватьство на  
клиента

# Как составить ответ?



# Меньше официоза!

Общаясь в соц сетях или на форумах надо быть собеседнику другом, а не представителем компании.

Общайтесь неформально, не выходя за пределы дозволенного.

Мат, троллинг оппонента, намеки на его неразумность непозволительны!

Отвечайте так, как ответили бы своему соседу или коллеге

Нет шаблонам  
в общении!



Смайлики не равно  
непринужденность!



# Метод трех масок





Мой ответ читает  
агрессивный  
оппонент



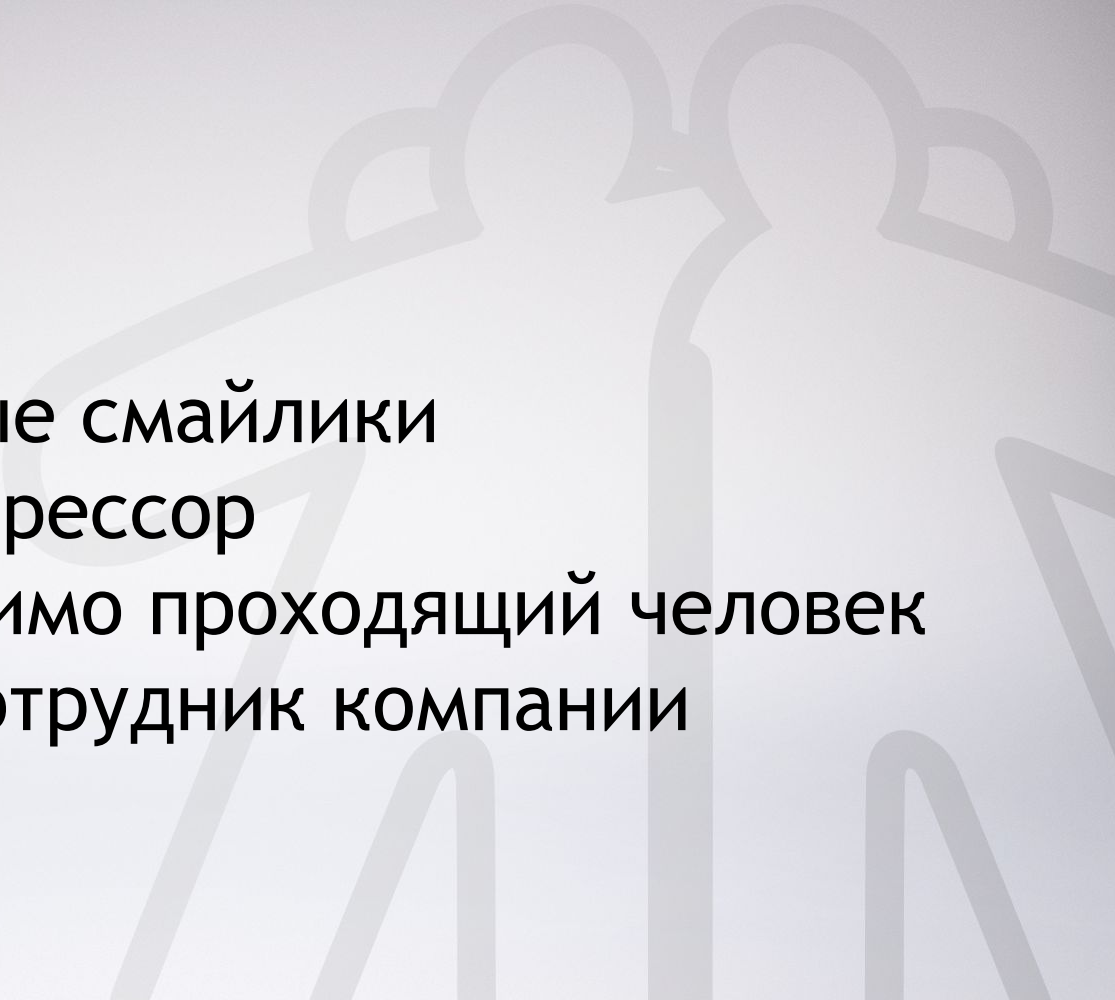
Мой ответ  
читает мимо  
проходящий  
человек.



Мой ответ  
читает  
сотрудник  
компании.



## Чек-лист

- нет официозу
  - нет шаблонам
  - контролируемые смайлики
  - ответ читает агрессор
  - ответ читает мимо проходящий человек
  - ответ читает сотрудник компании
- 

**Удачи, вы молодцы и у вас все получится!**

A faint, light gray background illustration of two stylized human figures shaking hands. The figures are composed of simple, rounded lines, and their hands are clasped together in a friendly gesture. The illustration is centered horizontally and occupies the upper half of the page.

Помогите сделать Сборку лучше



Сборка\_

[goo.gl/CDQilV](https://goo.gl/CDQilV)



Все записи

Записи сообщества



6 секунд назад



Шляпа

Все записи

Записи сообщества

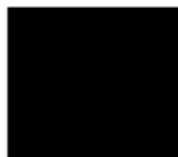


6 секунд назад



Шляпа





[Redacted name]

16 минут назад



Шляпа



Нравится



Комментировать



BakersClub. Торты на заказ



9 секунд назад Ответить



**Честно сказать**



**я в шоке!!!**

memesmix.net