

Важность реакции на негатив в социальных медиа



Работая с социальными медиа можно решать большое количество вопросов.

Но мы остановимся на такой проблеме как работа с негативом



Что такое негатив

Любое недовольство клиента продукцией или услугой выливается на их странички в социальных сетях

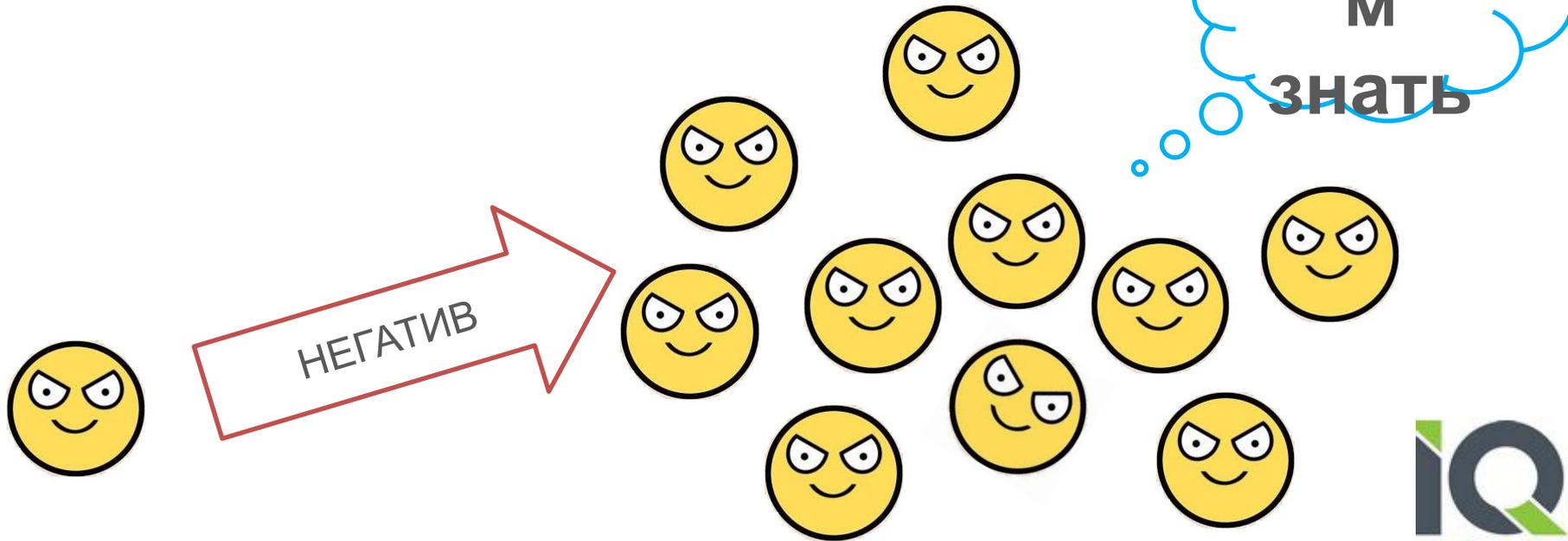
Достал этот магазин.
Достало такое
обслуживание напишу об
этом в facebook



Чем это грозит?

Все друзья клиента будут знать об этом

А так как многие настраивают автоматическую рассылку своих записей из одной социальной сети в другую, то круг осведомленных о проблеме людей значительно расширяется



Необходимые действия

Для того чтобы работать с негативными отзывами и предотвращать распространение такой информации в сети необходимо:

- **Вовремя находить такие сообщения**
- **Решать проблему клиента**
- **Вносить изменения в работу своей компании**



Что делать мне?

Постоянно следить за такими сообщениями очень сложно, но на помощь приходят системы мониторинга которые находят такую информацию и своевременно представляют её вам в удобное время и удобной форме



Что такое IQBuzz:

IQBuzz – это сервис, предназначенный для мониторинга социальных медиа: блогов, микроблогов, форумов, социальных сетей

Приступая к работе в IQBuzz, определитесь с темами, которые Вы хотите отслеживать в социальных медиа



Что можно сделать с IQBuzz:

Создавать рубрики и делать поиск по необходимым нам параметрам

Название

Тип рубрики Приватная Публичная

Поисковый критерий Простой формат Расширенный формат

Могут встречаться
в тексте документа

Должны встречаться
в тексте документа

Не должны встречаться
в тексте документа

Язык документов Выбрать языки Документы на любом языке

Авторы

Должны попасть
в список документов

Не должны попасть
в список документов

Блогхостинги

Должны попасть
в список документов

Не должны попасть
в список документов

Блоги

Должны попасть
в список документов

Не должны попасть
в список документов

Автоопределение позитива и негатива

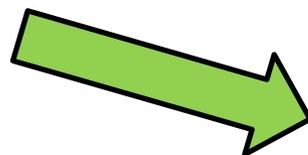
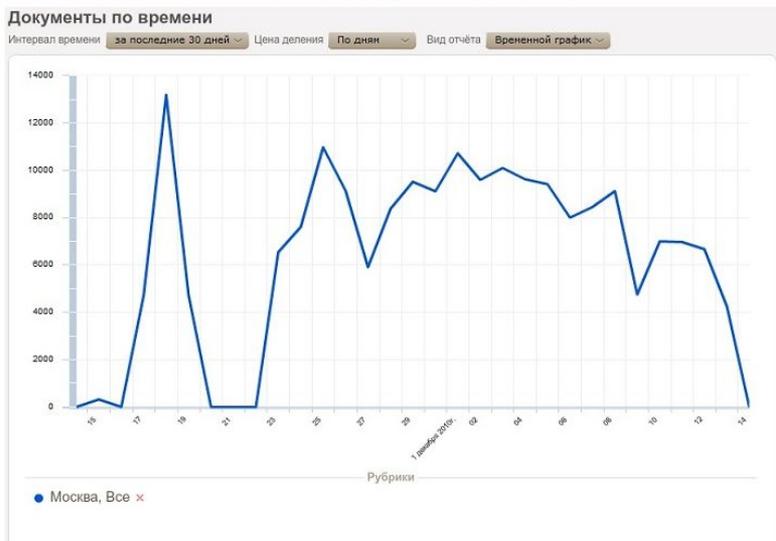
Перезаполнить рубрику документами



Профессиональный инструмент для управления репутацией в Интернете

Что можно сделать с IQBuzz:

Определить время активности наших клиентов



Добавление дайджеста в подписку

Название дайджеста:

Рубрика (подрубрика): Аэрофлот

Максимальное кол-во документов в дайджесте: 10

Дайджест за период: как в подписке

Исключать дубли

Зная время активности мы можем подписаться на рассылку документов в удобное для нас время



Что можно сделать с IQBuzz:

Переходить из сервиса на необходимую площадку и помогать клиенту в его проблеме

Выбрать все документы Отсортировано по дате создания

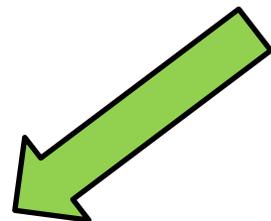
Комментарий к: **Связной ответит на ваши вопросы...**
Создан: 01.06.2011, 06:03 Релевантность: 81%

Здравствуйте! Я уже писал об этом, но теперь обращаюсь непосредственно к вам. Ситуация следующая: Мной 15 февраля 2011 года в салоне "Связной" был куплен USB модем с тарифом "Veeline за 0+" с бесплатным использованием интернетом в течении трёх месяцев. При покупке сотрудник компании "Связной" заверил меня... что отсчёт трёх месяцев

Негатив
Теги (0)
Поручений (0)

★

Перейти на:
<http://forum.ozpp.ru/showpost.php?p=1129967>



forum.ozpp.ru/showthread.php?t=107875&page=59

Главный форум потребителей России

Микрорегиональная общественная организация
ОБЩЕСТВО ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
"Общественный контроль"

На OZPP.RU

Читайте на ПОТРЕБИТЕЛИ.ру:
Кого выбрали нас: сеть аптек 36,6, Редис или АСЗ
Определили победителей Антирейд Года 2010
Как обманывают туристов
Какие лицензии выбирать
Бренды, которые вводят в заблуждение

Читайте на КАЧЕСТВО.ру:
Вина доказана
Натуральные источники не бывают?
Сметану лопят масло
Вниматель! Фальшивая продукция
Что в вине тебе новин

Закон "О защите прав потребителей"
Защита прав потребителей в списке
Искусственный витамин "Либриформс"
Образцы претензий
Половая информация
Курсивера ОЗПП

Имя: _____ Имя: _____ Заполнить?
Пароль: _____ Пароль: _____ Вход

Регистрация Справка Пользователи Календарь Поиск Сообщения за день Все разделы привязаны

ОТВЕТИТЬ

Страница 59 из 68 | Первая < 9 49 57 58 59 60 61 > Последняя

01.06.2011, 08:10 #281

Активный участник
Регистрация: 26.01.2009
Адрес: Петербург
Сообщения: 5,300
Репутация: 14816

Roman02011971, не вижу смысла доверять словам: что продавца, что провайдера. Надо было требовать условия в письменной форме.

01.06.2011, 10:45 #282

VI@uS @

Цитата:



Профессиональный инструмент для управления репутацией в Интернете

Что делать дальше

Переходить из сервиса на необходимую площадку и помогать нашему клиенту в его проблеме

#584

Цитата:

Сообщение от **Roman02011971** 

Здравствуйте!

Мной 15 февраля 2011 года в салоне "Связной" был куплен USB модем с тарифом "Beeline за 0+" с бесплатным использованием интернетом в течении трёх месяцев. При покупке сотрудник компании "Связной" заверил меня, что отсчёт трёх месяцев бесплатного пользования интернетом начнётся с момента активации модема, а не с момента купли-продажи.

Roman02011971, для дальнейшего разбирательства в Вашей ситуации просим Вас предоставить в личные сообщения следующие данные: точный адрес салона, где Вы приобретали модем, абонетский номер сим-карты и стоимость товара и дату покупки по чеку.

Цитата:

Сообщение от **серая мышь** 

С экспертизы телефон вернулся со вмятинами на корпусе, которых не было когда я сдавала его! Заключение: оборудование имеет следы эксплуатации, механическое повреждение является нарушением условий гарантийного обслуживания и правил эксплуатации. СЦ отказывает в предоставлении услуг по гарантийному обслуживанию! Что же теперь делать? Как бороться с этим беспределом? И еще очень неприятный момент: при покупке продавец предложил в подарок микроробот (цена 990 руб), я конечно согласилась, приняла подарок. Моя вина в том что не имею привычки заглядывать в чек и считать сдачу... Эта сумма оказалась включена в чек и оплачена мною!

серая мышь, подробное разбирательство Вашей ситуации показало, что упомянутые Вами повреждения на корпусе возникли до передачи аппарата на проведение проверки качества. Поэтому в данной ситуации у Вас остается право оспорить заключение о негарантийности Вашего аппарата, проведя независимую экспертизу. Если Вы предоставите в нашу компанию заключение о наличии в Вашем аппарате заводского брака, а также о том, что не были нарушены условия эксплуатации аппарата, то наша компания вернет Вам стоимость аппарата, а также компенсирует расходы на проведение экспертизы.

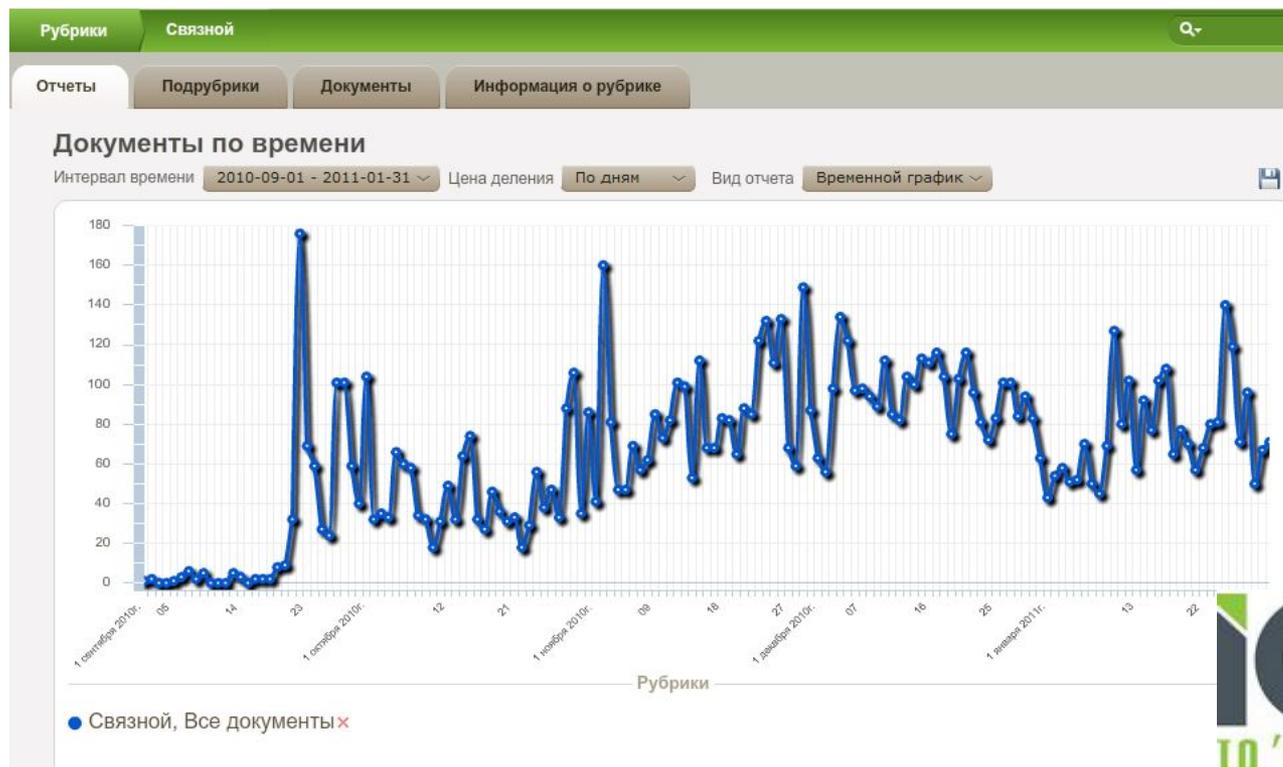
Последний раз редактировалось svyaznoy_team, 01.06.2011 в 15:04.

 ЦИТАТА



Что получаем

- Удовлетворение потребности клиента
- Улучшение своей репутации как продавца, который помогает своим клиентам везде
- Увеличение динамики активности клиентов интернете



Итоги

Вступайте в открытый диалог с клиентом на его территории!

Правильная работа с негативом повлечет за собой увеличение количества позитивных отзывов, укрепит имидж компании, а так же поможет привлечь новых клиентов и удержать старых!

Желаем удачи!



A close-up photograph of a hand holding a grey marker, writing the words "Thank you" in a cursive, handwritten style on a white surface. The marker is positioned at the end of the word "you", and a soft shadow is cast to the right. The background is plain white.

Thank you



Профессиональный инструмент для управления репутацией в Интернете