

# 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

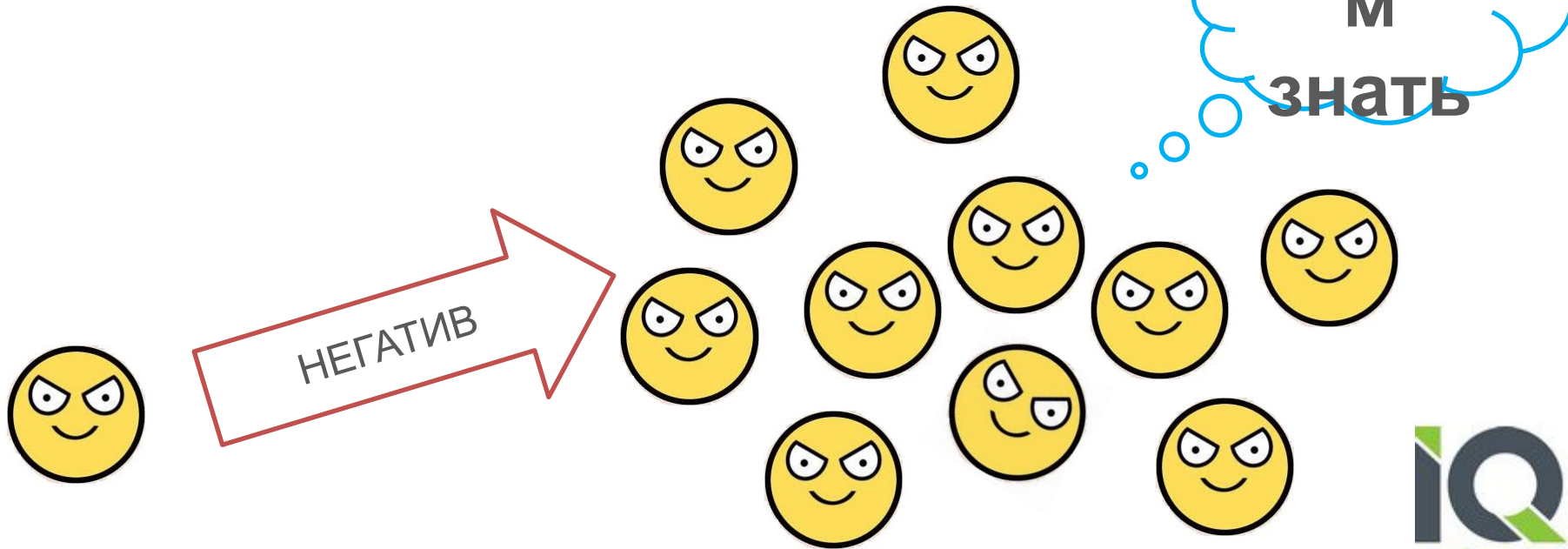
Достал этот магазин.  
Достало такое  
обслуживание напишу об  
этом в facebook



# 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

Могут встречаться   
в тексте документа

Должны встречаться   
в тексте документа

Не должны встречаться   
в тексте документа

Язык документов

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

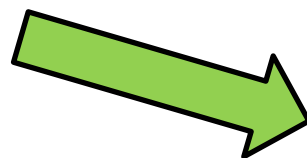
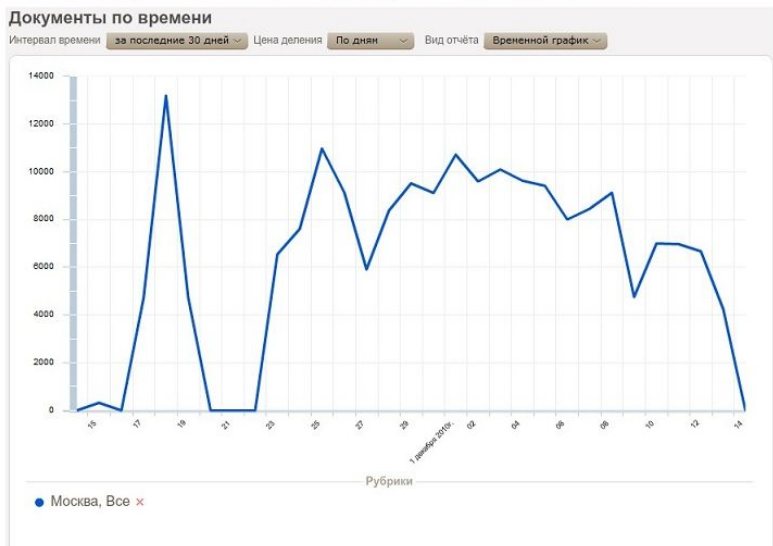
Перезаполнить рубрику документами



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%

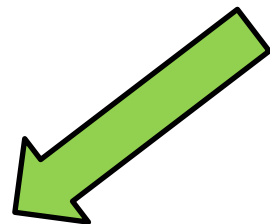
Здравствуйте! Я уже писал об этом, но теперь обращаюсь непосредственно к вам. Ситуация следующая: Мной 15 февраля 2011 года в салоне "Связной" был куплен USB модем с тарифом "Veeline за 0+" с бесплатным использованием интернетом в течении трёх месяцев. При покупке сотрудник компании "Связной" заверил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

Негатив  
Теги (0)  
Поручений (0)

★

Телефоны

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 ОЗПП.RU

Читайте на ПОТРЕБИТЕЛИ.ру:  
Кого выбрали вы: сеть аптек 36,6, Рига или АЗС  
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 лопит масло  
Вампирский биологический продукт  
Что в вине тебе новин

Закон "О защите прав потребителей"  
Защита прав потребителей в списке  
Искусственный велосипед "Либерайт"  
Образцы претензий  
Половая информация  
Кустинская ОЗПП

Имя: \_\_\_\_\_ Имя: \_\_\_\_\_ Заполнить?  
Пароль: \_\_\_\_\_ Пароль: \_\_\_\_\_ Ввод

Регистрация Справка Пользователи Календарь Поиск Сообщения за день Все разделы прочитаны

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: 5,200  
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.

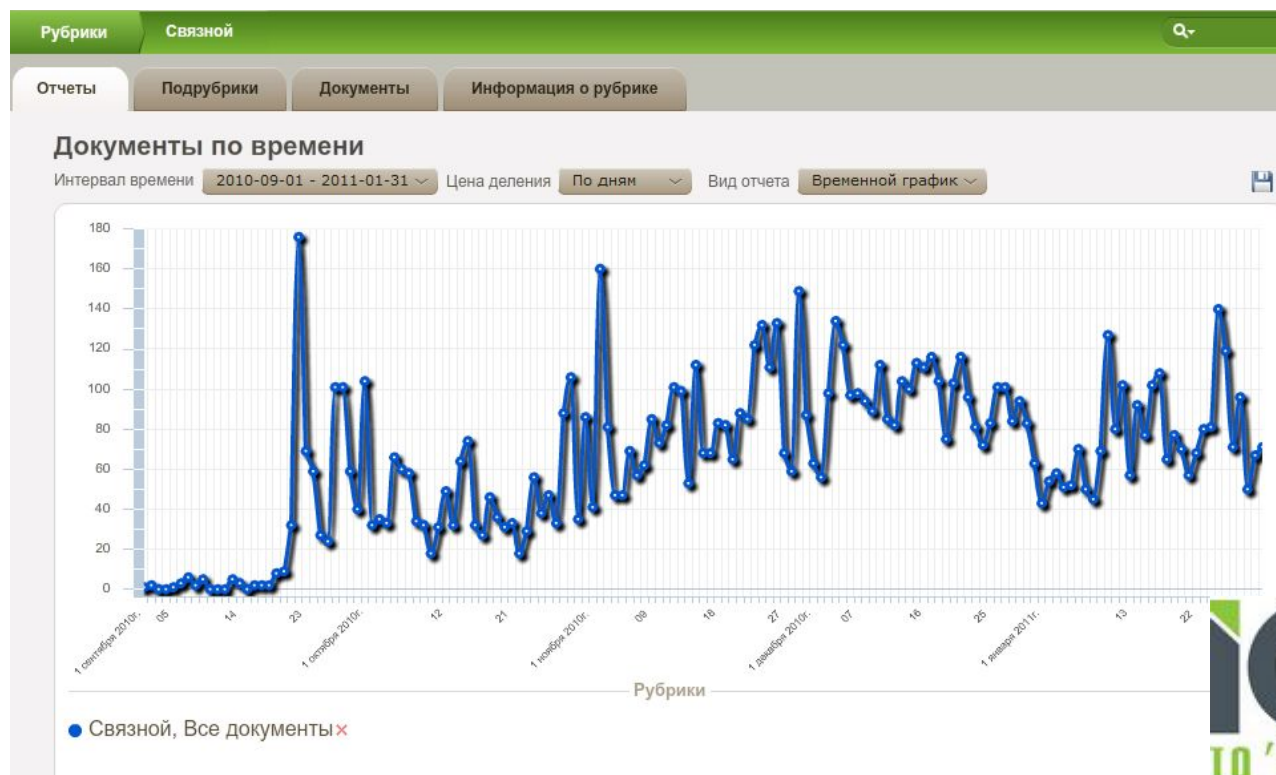
Последний раз редактировалось svyaznoy\_team, 01.06.2011 в 15:04.

 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