



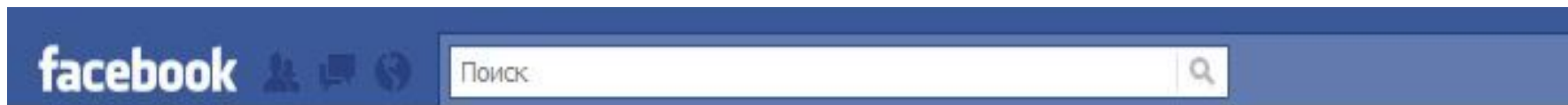
# Выявление и работа с негативом

Как обнаружить негативные отзывы и минимизировать, вызванный ими, ущерб для имиджа



**Как было**

# Как стало



Профиль пользователя Evgeniy · Стена пользователя Evgeniy



**Evgeniy Beloshytskiy**

И эти люди - SMM Group - борются за звание дома высокой культуры быта... Там одно самолюбование.

**SMMcamp трансформируется в SMMfest? / Интернет-реклама**

ace.kiev.ua

В Киеве с интервалом в две недели должно было пройти два мероприятия, посвященных ... читать дальше ↑↑↑

📄 13 ч. назад · Больше не нравится · Прокomentировать · Поделиться

👍 Вам это нравится.



**Dima Zolotukhin** Жень, а можно узнать в чем заключается самолюбование?

13 ч. назад · Мне нравится



Оставить комментарий...



# Интернет помнит все

Яндекс

Нашлось  
77 тыс. ответов

Рехона в блогах

в найденном  только на украинских сайтах  в Киеве

Найти

[расширенный поиск](#)

[Компромат.Ru: Рехона - дезодорант для свинок // "\\$500 за два поста...](#)

~~8 августа 2007 Рехона~~ скупает блоггеров для оскорбления россиянок. Александр Рыбаков. ... Рехона опиарилась в блогах. Политические форумы Рунета. Доменная зона РФ + [compromat.ru](#) > [page\\_21210.htm](#) [копия](#) [ещё](#)

[Бойкот Рексоне! - Скандальная реклама Рехона](#)

~~В июле 2007 года в интернете была запущена провокационная рекламная кампания дезодоранта «Рексона».~~ [antirexona.kvnru.ru](#) [копия](#) [ещё](#)

[Россиянки обиделись на рекламу дезодоранта Рехона | Новости...](#)

~~С 2 по 9 августа число упоминаний Рехона в блогах и форумах выросло на порядок - до 4220 раз,~~ свидетельствует статистика Yandex. [advertology.ru](#) > [article50729.htm](#) [копия](#) [ещё](#)

[Рехона: Toys :: Видео на RuTube](#)



54 сек., 5,7 МБ, загружено 04 декабря 2008  
[rutube.ru](#) > [tracks/1266900.html](#) [копия](#) [ещё](#)

["Рехона": производитель извинился за некорректную рекламу | Живой...](#)

~~пара слов. Рексону заборол! Рексона извинилась за некорректную рекламу.~~ [livejournal.ru](#) > [Сюжеты > id/1002](#) [копия](#) [ещё](#)

[Рехона скупает блоггеров для оскорбления россиянок | Вебпланета](#)

~~8 августа 2007 г. Рехона~~ скупает блоггеров для оскорбления россиянок. Александр Рыбаков. ... Там же сообщается, что слово "Рексона" в сознании людей уже давно стало синонимом слова "дезодорант".

[Яндекс.Директ](#)

[Стань успешным в Edelstsr!](#)

7 причин, чтобы получить бесплатно 5 уроков и узнать, как достичь успеха! [startwit.ru](#)

[Все объявления](#)

[Разместить объявление по запросу «Рехона в блогах»](#)

[«Рехона в блогах» в картинках](#)



[Все картинки](#)

**SMM Club**

Неформальные встречи фанов SMM

# Негатив остается с вами навсегда



- Репутационные риски и ущерб для имиджа;
- Препятствия для новых клиентов и партнеров;
- Потери в эффективности продвижения;
- Неприятный «осадок».

# Судья Левандовская из Бурятии будет судиться с распространителями ее частных фото







Общение между компаниями и  
потребителями стало более  
эмоциональным благодаря  
соцсетям

# Сотрудники компаний – ГОЛ В СВОИ ВОРОТА



1. Сотрудник искренне не понимает, что подставляет своего работодателя.
2. Сотрудник надеется на анонимность в Интернете и начинает вести «партизанские действия».
3. Сотрудник считает, что он защищен юридической службой и PR-службой компании и поэтому уверен в своем превосходстве и безнаказанности.



# Шаг 1: Поиск и мониторинг информации о себе



Не «тушить пожары», а выявлять риски и работать с ними

# Что делать?



- Целенаправленно искать негативные отзывы и моделировать запросы поисков соответственно;
- Донести информацию до людей, принимающих решения, и убедить

# Шаг 2: Анализ негатива

1. Кто?
2. Что?
3. Почему?
4. Чем может грозить?
5. Какую реакцию вызвало?
6. Насколько активно распространяется?
7. Надо ли реагировать и как реагировать?

# Деанонимизация



**АНОНИМ**  
НЕ ПРЯЧЬСЯ!

bomz.org

- Поиск по никнейму или другим регистрационным данным;
- Анализ письма;
- Определение «круга подозреваемых»;
- Использование метаданных и обрывочной информации.

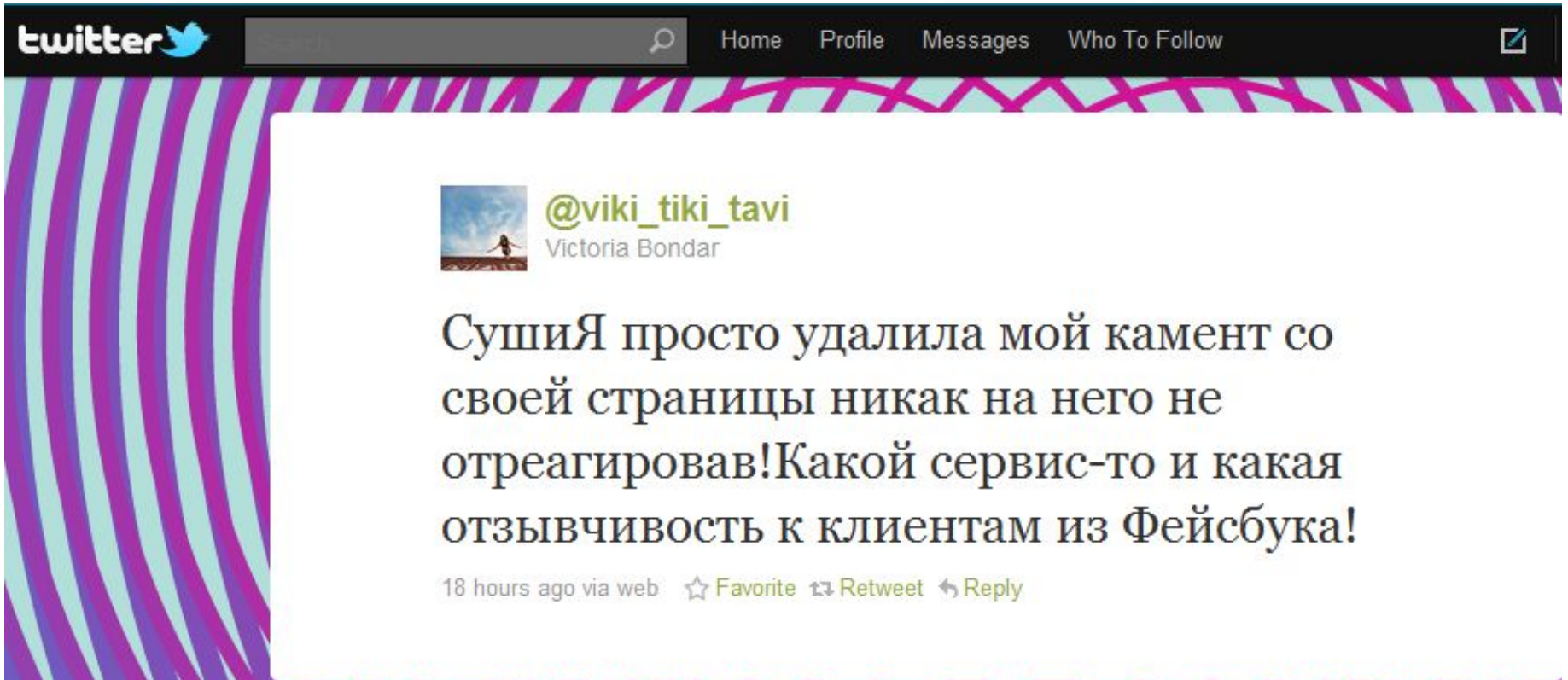


# Шаг 3: Реагирование



- Личный или опосредованный контакт с инициатором;
- Размещение «контр-информации» или высказывание своей позиции по данному поводу;
- «Айкидо» - манипуляции аргументами инициатором


# Соцмедиа как книга жалоб



The image shows a screenshot of a Twitter interface. At the top, the Twitter logo is on the left, and navigation links for Home, Profile, Messages, and Who To Follow are on the right. Below the navigation bar is a search bar. The main content area features a tweet from the user @viki\_tiki\_tavi, whose name is Victoria Bondar. The tweet text reads: "СушиЯ просто удалила мой камент со своей страницы никак на него не отреагировав! Какой сервис-то и какая отзывчивость к клиентам из Фейсбука!". Below the text are icons and labels for "18 hours ago via web", "Favorite", "Retweet", and "Reply". The background of the tweet area has a decorative pattern of vertical purple and teal stripes on the left side.

twitter

Home Profile Messages Who To Follow

 **@viki\_tiki\_tavi**  
Victoria Bondar

СушиЯ просто удалила мой камент со своей страницы никак на него не отреагировав! Какой сервис-то и какая отзывчивость к клиентам из Фейсбука!

18 hours ago via web ☆ Favorite ↻ Retweet ↩ Reply



**Dima Zolotukhin** ▶ СушиЯ - рестораны современной японской кухни

Здравствуйте. Я не фанат сети СушиЯ, хотя не раз приятно там проводил время. Как специалисту в сфере конкурентной разведки и противодействия негативу в интернете мне интересна ситуация... Одна из Ваших клиенток разместила в соцсетях претензию к Вашему сервису - [http://twitter.com/#!/viki\\_tiki\\_tavi/status/47302309054660608](http://twitter.com/#!/viki_tiki_tavi/status/47302309054660608)

Правда ли это?...

Еще



**Twitter / Victoria Bondar: СушиЯ просто удалила мой к ...**

twitter.com

СушиЯ просто удалила мой камент со своей страницы никак на него не отреагировав!Какой сервис-то и какая отзывчивость к клиентам из Фейсбука!

 Вчера, в 10:39 · Больше не нравится · Прокомментировать · Поделиться



Сте́на

Информация

Фотографии

Discussions

пользователям это нравится

104

## Мне НЕ ПРАВИТСЯ компания Аэросвит. Они удаляют правдивые отзывы клиентов

 Мне нравится

Сообщество

Сте́на

Мне НЕ ПРАВИТСЯ компания... · Недавние обновления ▾



**Igor Savchuk**

Как-то в Польшу летел, чуть не поседел ) Когда самолет пошел на посадку в Варшаве, так кидать начало...

А еще была эпопея с вещами друзей летевших из Канады. Аэросвит проявил такую сказочную тупость. Нельзя было найти ни вещи, ни крайних. Легче было связаться с Канадой и получить информацию, чем с Киевским офисом из Киева. А в Канаде с...

[Еще](#)

15 Февраль в 14:46





### **Victoria Bondar**

После моей публикации и поддержки [Dima Zolotukhin](#) со мной связалась пиар-менеджер СушиЯ - рестораны современной японской кухни, объяснила, почему был удален комментарий без реакции. Проблема, многих крупных компаний- нет налаженной системы коммуникации. Желая им развития и побольше участия в социальных коммуникациях :)))) П.с. а свинина с овощами у них все-таки оч вкусная.

59 мин. назад · Мне нравится · Прокомментировать · Убрать метку



**Галина Приходько** а обслуживают все ж таки вони дуууже довго)

56 мин. назад · Мне нравится

# Условия



1. Предельная корректность и толерантность на всех этапах работы.
2. Стремление урегулировать конфликт, а не победить в нем.
3. Постоянная юридическая оценка действий как противника, так и своих.
4. Тщательное планирование каждого хода и ответа.

# **Простые корпоративные правила**

- 1. НЕ «БЫКУЙ» НИКОГДА. СОВСЕМ НИКОГДА. ВООБЩЕ НИКОГДА.**
- 2. Всегда думай о том, как твои слова отразятся на репутации компании. Если не уверен на сто процентов, что отразятся активно-положительно - лучше молчи.**
- 3. Засунь подальше свои эмоции. Если эмоции в данный момент есть - молчи.**
- 4. Компании должны уметь постоянно извиняться, разговаривать и**



**Спасибо за внимание!**

**Дмитрий Золотухин**



**razvedka@email.ua**



**050 304 7666**



**dmitriy\_zolotukhin**



**ua\_intelligence**



**<http://ci-ua.blogspot.com>**