

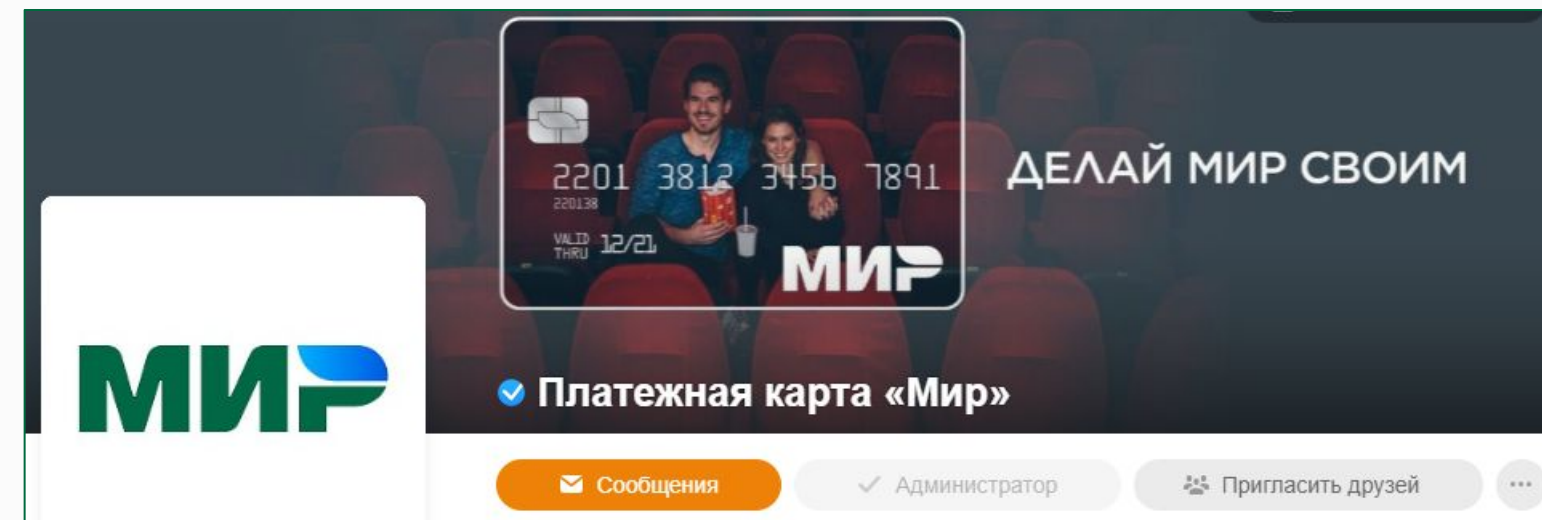


КОММЬЮНИТИ-МЕНЕДЖМЕНТ

ПК «МИР» В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ



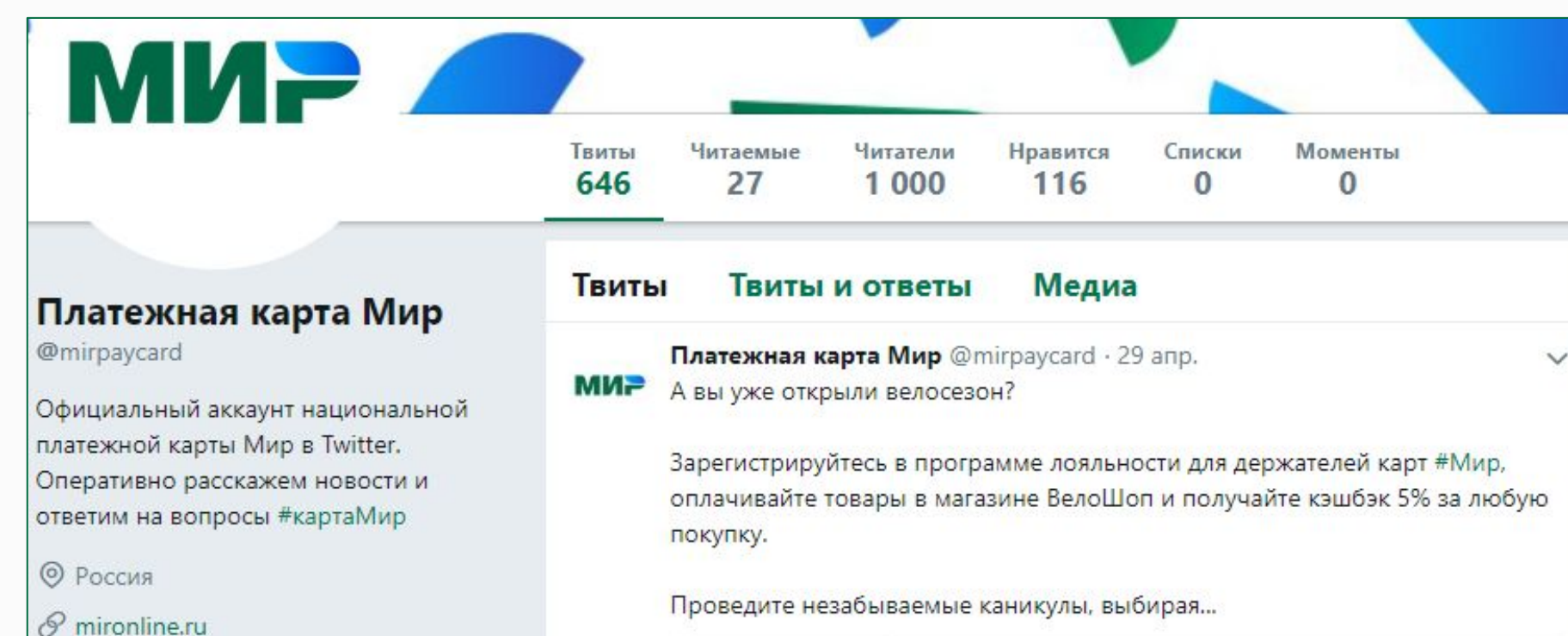
Facebook.com



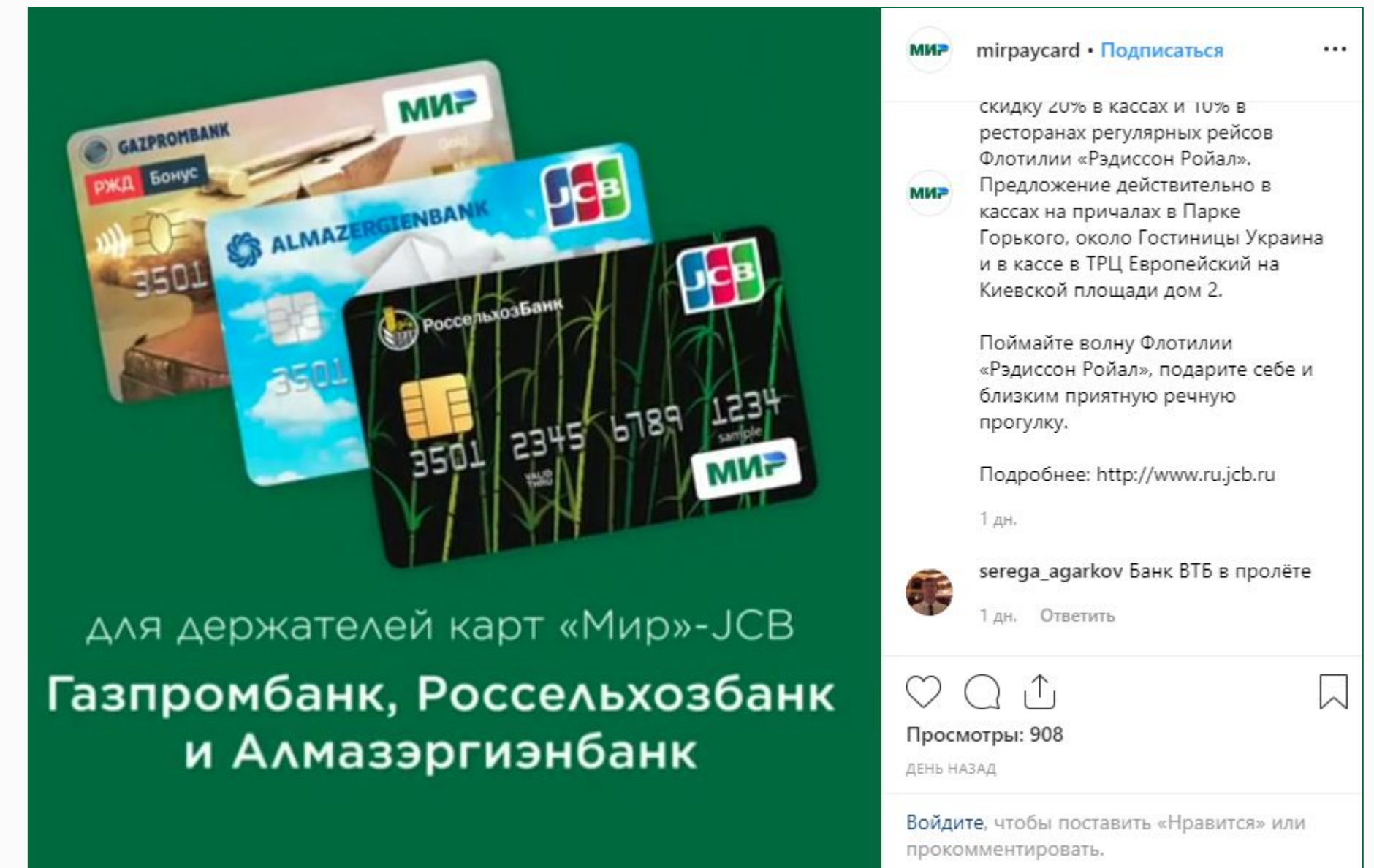
VK.com



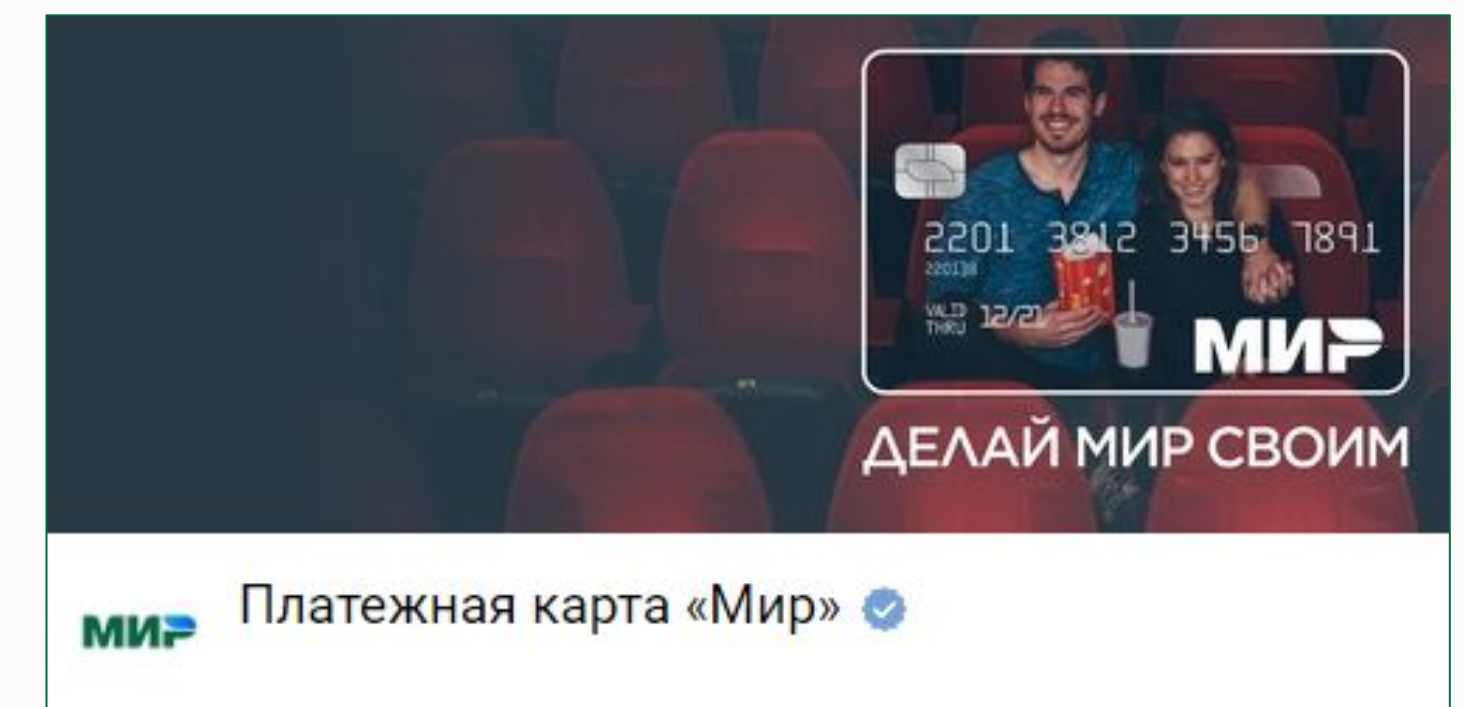
OK.ru



Instagram.com



Twitter.com



ПК «МИР» В МЕССЕНДЖЕРАХ



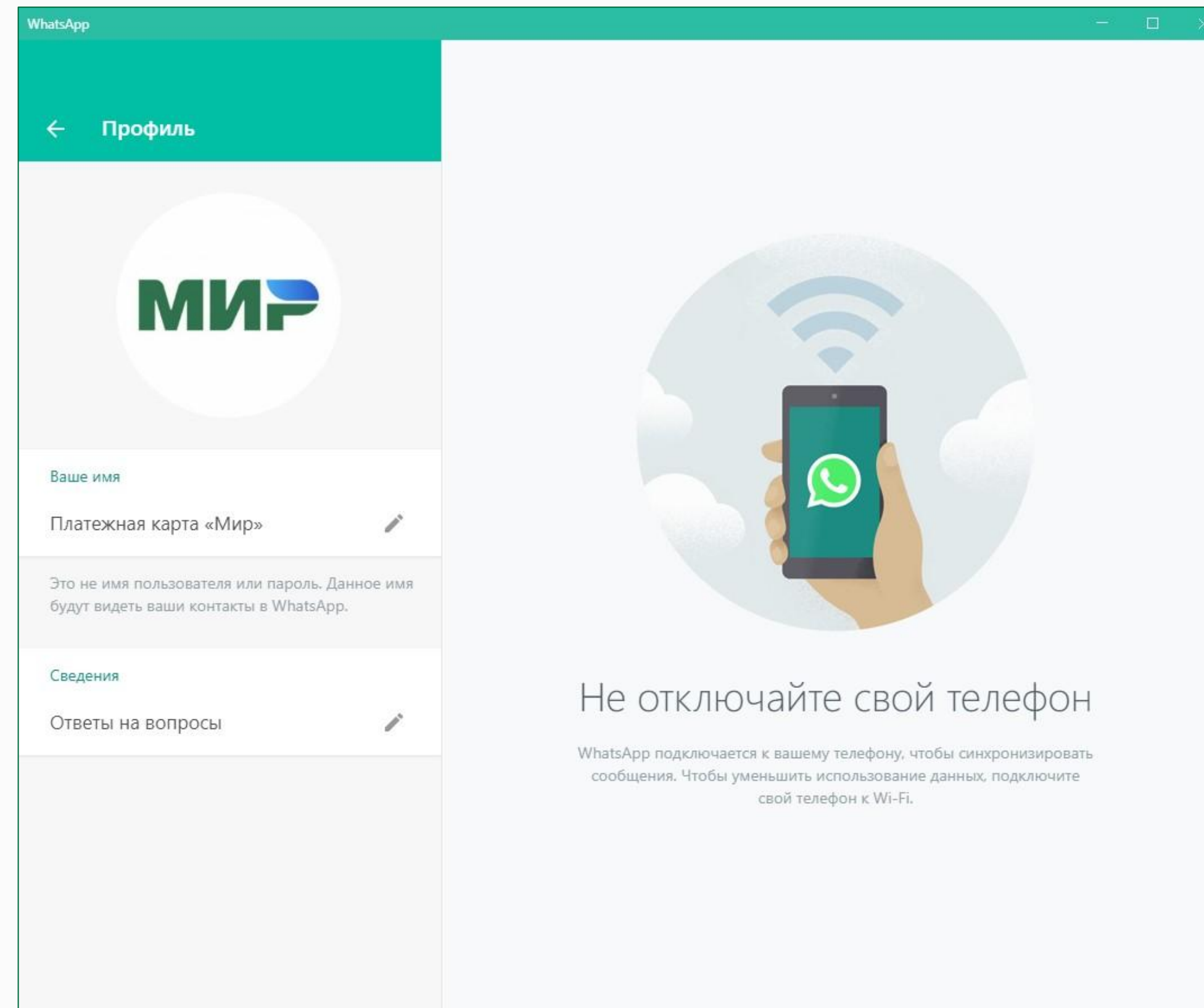
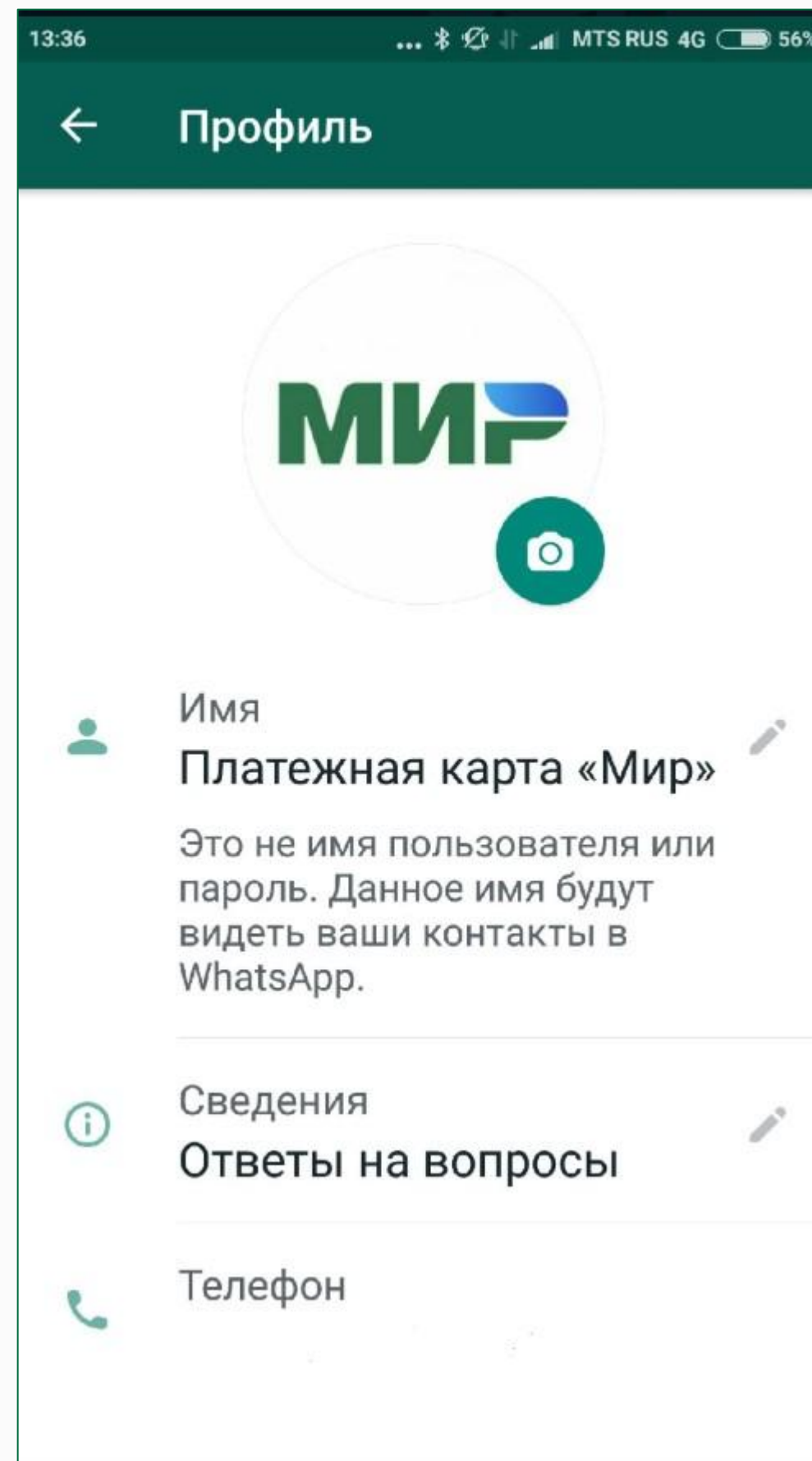
VIBER



WhatsApp



TELEGRAM



РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ

Ресурсы для работы с обращениями:

- Скрипты и другие файлы, содержащие официальную информацию
- о бренде и его продуктах;
- Рабочие таблицы, представляющие из себя обширные базы знаний;
- Контактный центр, владеющий актуальной информацией «из первых рук».

Правила ведения коммуникации с пользователями:

- Мы не затрагиваем в текстах сообщений темы о политике, религии, расовой принадлежности и не даем советы;
- Мы не допускаем оскорбительных высказываний в чей бы то ни было адрес, включая конкурентов и пользователей, защищающих конкурентов.

Правила для пользователей в официальных группах:

- В группах запрещены: реклама (в том числе, упоминания о преимуществах других ПС), нецензурные выражения, флуд (отход от темы) и оскорбления. Выражаемые претензии и предложения должны носить конструктивный характер.
- За несоблюдение данного правила будут применяться следующие меры:
 - за однократное нарушение - предупреждение;
 - за повторное нарушение - добавление аккаунта нарушителя в бан на неделю;
 - за третье нарушение - добавление аккаунта нарушителя в бан на месяц;
 - за четвертое нарушение - добавление аккаунта нарушителя в бан навсегда.
- Для получения оперативного ответа по конкретным ситуациям пользователям рекомендуется детально описывать вопрос, подкрепляя его скриншотами.

РАБОТА С ПРОБЛЕМНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

Стратегии работы с обращениями и негативом пользователей.

В случаях, когда ресурсы официального представителя бренда в сети исчерпаны, применяются «неформальные» методы работы с возражениями и негативом пользователей. Для этого привлекаются агенты влияния бренда, выполняющие роль «адвокатов» репутации компании и ее продуктов. Агенты влияния внешне ничем не отличаются от обычных пользователей сети.



РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ

Схема №1 для работы с конструктивными обращениями пользователей

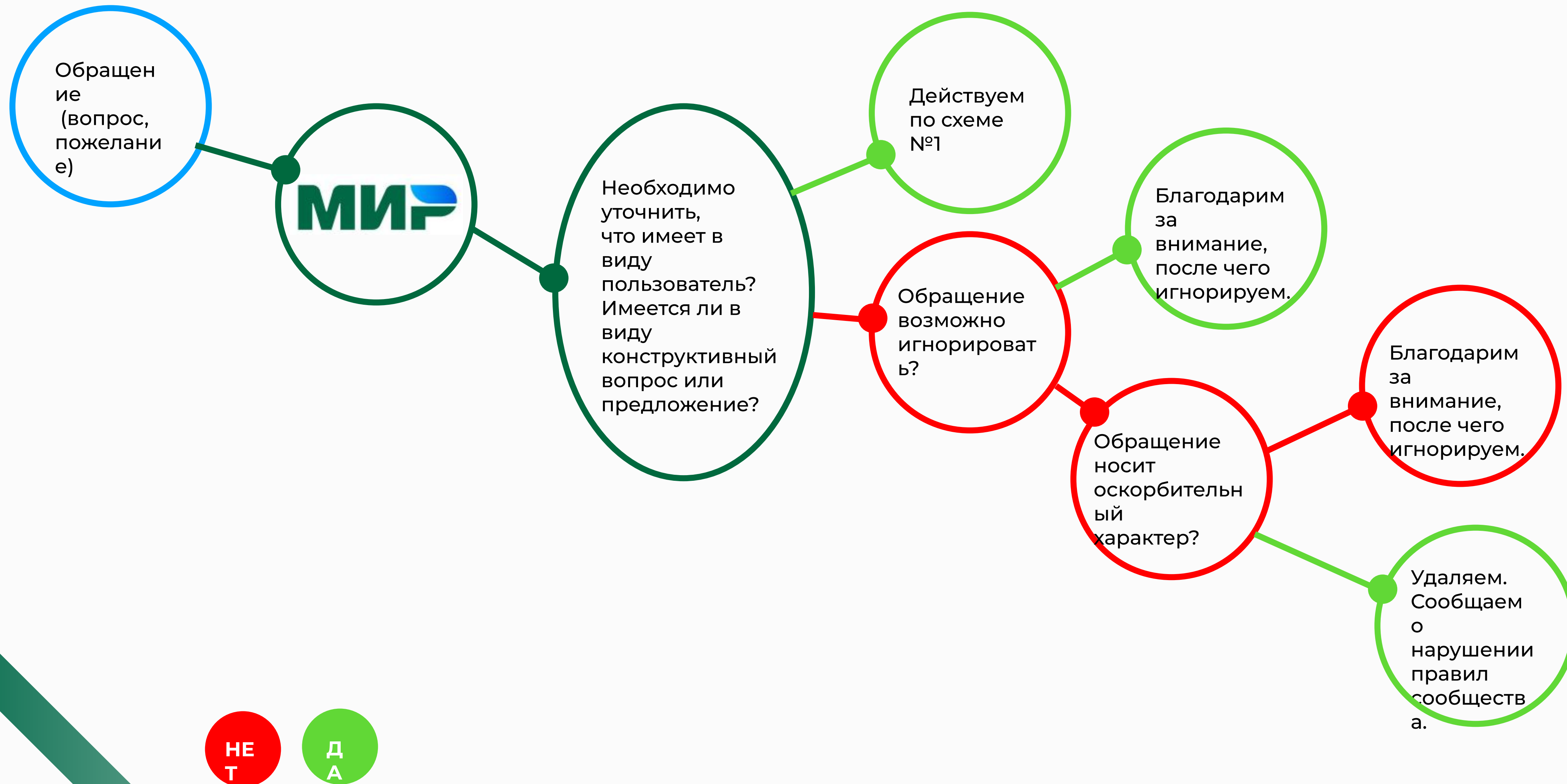


НЕТ

ДА

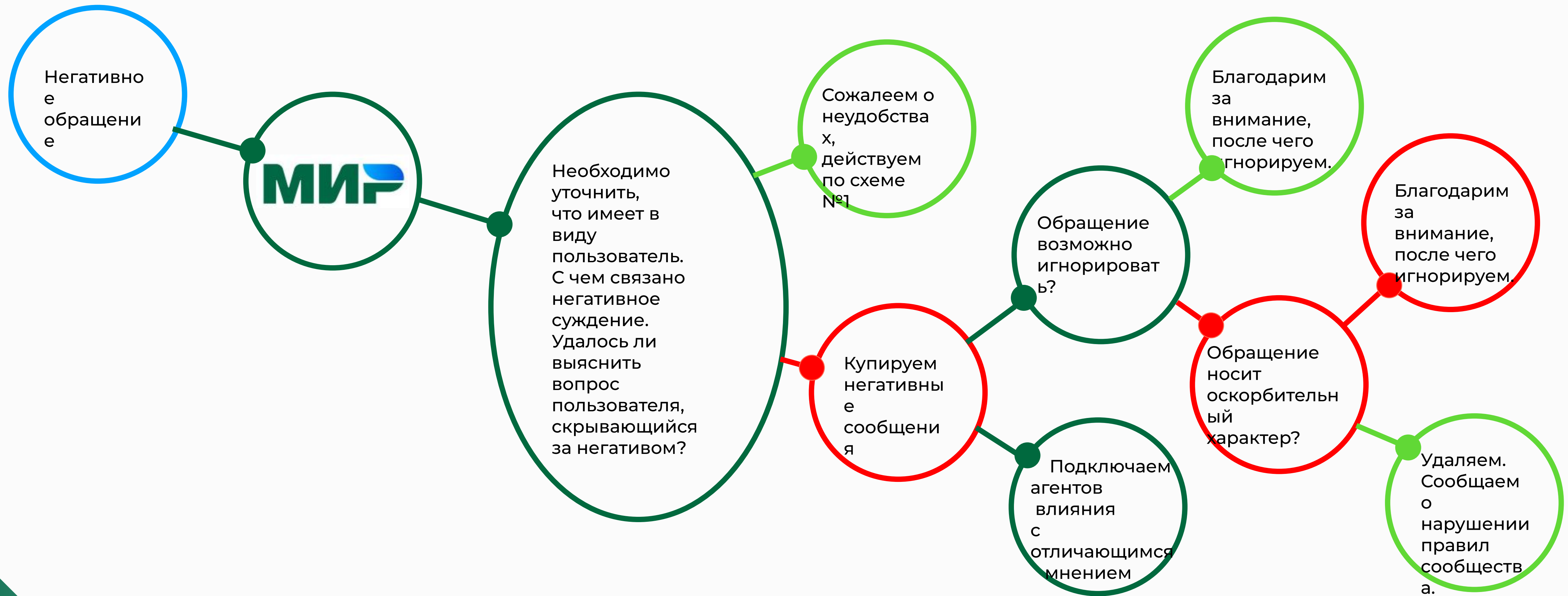
РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ

Схема №2 для работы с неконструктивными (нестандартными) обращениями пользователей



РАБОТА С НЕГАТИВОМ

Схема №3 для работы с конструктивными негативными обращениями пользователей



НЕ
Т

ДА



00

