

# Работа с НЕГАТИВОМ

или «сам такой!»

Люди, зачем вы это делаете?  
— потому что можем.

«Если вы спорите с идиотом, он, скорее всего, делает тоже самое!» — Жванецкий

# Классификация троллей

- Тролли девушек/женщин
- Религиозные тролли
- Политические тролли
- Гомофобы
- Профессиональные тролли
- Интеллектуальные тролли
- Прочие

# Общие правила реагирования на негатив

- Не принимайте негатив на свой счёт.



КFC Армавир

Кофе в КFC поможет проснуться :)  
Отличного дня!



11 дек в 8:55

Мне нравится 1



Виктория Николаева

Забрали заказ с собой, ваши сотрудники его сформировали неполностью!!!!!! остался осадок и плохое впечатление от вашей забегаловки!!!!!!

8 минут назад | Ответить



КFC Армавир

Виктория, забегаловка - это ваша пи...а!

31 секунду назад Виктории | Ответить



Игорь Караченко оценил Hayreniq tour — 1\*

12 июня · 🌐

Ужасный перевозчик!!! Транспортные средства грязные, не оборудованы ремнями безопасности и кондиционерами. В билете указано одно транспортное средство, а на самом деле другое. Очень похоже, что водители подсаживают на трассе "левых" пассажиров, а те кто купил билеты через интернет садят куда попало. Не рекомендую пользоваться услугами такого не добросовестного перевозчика!!!

👍 Нравится

💬 Комментарий

➦ Поделиться

👍 🤔 😡 10



Hayreniq tour Ты дерьмо салон наших машин грязные из за таких вонючих свиней как ты,которые прям в машине и кушают. А менять транспортное средство перевозчик имеет право из за таких козлов как ты, Как ты ,который бронирует билет и не явится на рейс.

Нравится · Ответить · 👍 2 · 14 июня в 3:59



Hayreniq tour Мы за год обслуживаем более 20000 пассажиров и только ты козел плохое о нас пишешь

Нравится · Ответить · 👍 3 · 14 июня в 4:00



Hayreniq tour и еще одно умник,мы едим с Еревана до Одессы 3000 км,по твоему очень короткому мыслю машины должны стоять за каждые 100-200 километров,высадить всех пассажиров и чистить салон?

Нравится · Ответить · 👍 2 · 14 июня в 4:25



Hayreniq tour Большие вообще

Нравится · Ответить · 👍 3 · 14 июня в 4:25

# Общие правила реагирования на негатив

- Не принимайте негатив на свой счёт.
- Сохраняйте спокойствие.



**best\_humor\_street** @samohinakseniya

@zhanat\_ozb @voyennmedfuture

@iamsokolovanadi @pusshkevich

@max\_saparov @ita76rus

@arb\_kristina\_vba @akhmed\_law

Ребята подпишитесь на наш аккаунт

нам важен каждый подписчик ❤️

51мин Ответить



**pusshkevich** @best\_humor\_street нет

51мин Нравится: 2 Ответить



**best\_humor\_street** @pusshkevich ой да

ты то нам не особо нужна, нам такие

страшили не нужны перекачанные

49мин Ответить





# Общие правила реагирования на негатив

- Не принимайте негатив на свой счёт.
- Сохраняйте спокойствие.
- Реагируйте быстро.



**Анна Фролова** (Служба поддержки)

17 апр., 15:57 MSK

Остались ли у Вас вопросы касающиеся сервиса Delivery Club ?

С уважением,  
Артём Минасян  
Менеджер по работе с клиентами.



**Игорь Чер-ский**

17 апр., 15:59 MSK

Нет. Заказал в другом месте. Считаю идиотизмом, что заказ просто тупо исчезает из истории и не дает возможность его оплатить по другому. Заполнять по второму разу не буду.



**Тибилев Марат** (Служба поддержки)

30 мая, 13:45 MSK

Добрый день.  
Приносим извинения за длительную обработку Вашего запроса.

Уточните, Ваш запрос еще актуален?

С уважением,  
Менеджер по работе с клиентами  
Тибилев Марат

# Общие правила реагирования на негатив

- Не принимайте негатив на свой счёт.
- Сохраняйте спокойствие.
- Реагируйте быстро.
- Будьте вежливы.



**всегда так делаю**

@romandos



Чот МТС ох[REDACTED]л

12:03 ПП · 25 мая 2017 г.

**100** РЕТВИТОВ

**216** ОТМЕТОК «НРАВИТСЯ»



**МТС Россия**  @ru\_mts · 26 мая



В ответ [@romandos](#)

обоснуй

# Общие правила реагирования на негатив

- Не принимайте негатив на свой счёт.
- Сохраняйте спокойствие.
- Реагируйте быстро.
- Будьте вежливы.
- Поставьте себя на место клиента.

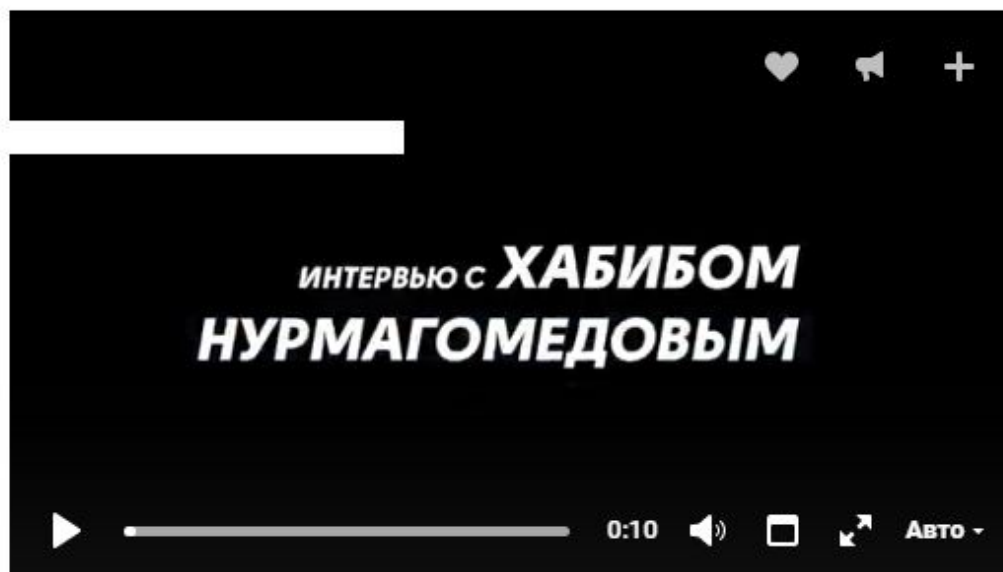


Aviasales.ru

3 мар в 9:25



Про UFC в России, про блогера Мэддисона, про украинский язык и инстаграм.  
Интервью с Хабибом в специальном выпуске Дневника #UFC209



Хабиб Нурмагомедов про UFC в России и многое другое

97 580 просмотров

♥ Нравится 91

💬 Комментировать 5

👁 21K



Арсений Столыпин

Пожалуйста, хватит этого дерьма в ленту. Уважение имейте к тем, кто подписался по причине вашей прямой деятельности, а не ради магомедов и видео.

3 мар в 14:15 Ответить



Aviasales.ru ответил Арсению

Арсений, у вас дудочка застряла там, под которую, как вам казалось, тут кто-то танцевать будет. У нас достаточно широкий спектр деятельности. И это его часть тоже. Добро пожаловать!

3 мар в 20:43 Ответить

♥ 1

# Общие правила реагирования на негатив

- Не принимайте негатив на свой счёт.
- Сохраняйте спокойствие.
- Реагируйте быстро.
- Будьте вежливы.
- Поставьте себя на место клиента.
- Отвечайте публично.



Ольга Гросул

Есть поговорка.Я не настолько богат чтоб покупать дешовые веши. Вы эксперементируете над людьми,за копеечными тарифами вы подрываете безопасность перевозки пассажиров, и когда что то происходит вы говорите что вы не причем вы оказываете информ услуги. Уровень обслуживания упал за последний год .

31 мая в 4:12 Ответить



Ольга Гросул

Жулики - мошенники

31 мая в 4:16 Ответить



Яндекс.Такси ответил Ольге

Ольга, здравствуйте! Что случилось? Расскажите, пожалуйста, в личных сообщениях. Обязательно во всём разберёмся.

31 мая в 12:34 Ответить





# Общие правила реагирования на негатив

- Не принимайте негатив на свой счёт.
- Сохраняйте спокойствие.
- Реагируйте быстро.
- Будьте вежливы.
- Поставьте себя на место клиента.
- Отвечайте публично.
- Воспринимайте негатив всерьёз.



**Эльдар Джарахов** ✓ @DLGreez · 17 ч

Ребят @yandextaxi, с каких пор пятиминутная поездка по центру Питера стоит почти 500р?

35

72

2,8 тыс.



**Яндекс.Такси** ✓

@yandextaxi

В ответ @DLGreez

Новый тариф: «Ниже рост — выше цена». Говорят, что блогеры с низким ростом много зарабатывают.

10:55 ДП · 18 июн. 2017 г.

223 ретвита

2 491 отметка «Нравится»



# Общие правила реагирования на негатив

- Не принимайте негатив на свой счёт.
- Сохраняйте спокойствие.
- Реагируйте быстро.
- Будьте вежливы.
- Поставьте себя на место клиента.
- Отвечайте публично.
- Воспринимайте негатив всерьёз.
- Следите за своим присутствием в интернете.



**Михаил Дегтярь**

15 июня в 16:32 · Москва · 🌐

🔔 Подписаться



УБЕР - бандиты

Одна дамочка, работающая на радио, активно рекламирует такси Убер - видно девушку бесплатно возят на работу и с работы, вот она и заливается Соловьем.

Хочу всех предостеречь от пользования этой мерзкой компанией. Не первый раз они так со мной поступают.

Во-первых, деньги стали снимать сразу - ещё до поездки. Это что за бандитизм? Услуга ещё выполнена, а они уже сняли.

Во-вторых, эти мерзавцы пошли дальше. Снимают заявленную сумму, потом возвращают ее и тут же снимают в три раза больше! Именно так и поступили сегодня со мной.

Нельзя ими пользоваться!

#убер

👍 Нравится

💬 Комментарий

➦ Поделиться

👍👎😱 71

5 публикаций

Комментарии: (15)

# КОНСТРУКТИВНЫЙ

**Особенности** конструктивного негатива:  
Критика реальных проблем в компании.  
Автор ждёт решения своей проблемы.

Как **действовать**:

Представьтесь.

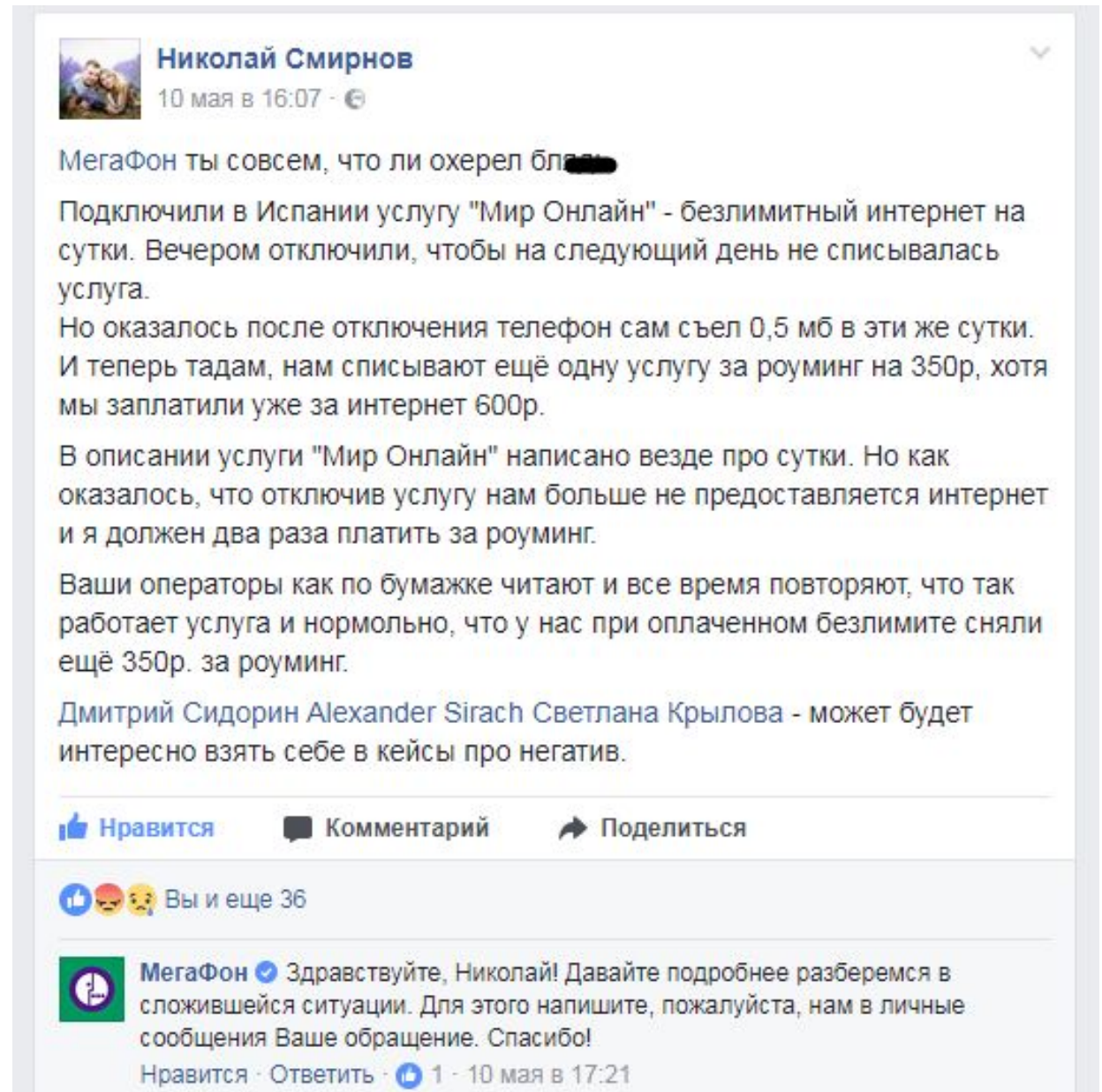
Извинитесь за возникновение проблемы.

Узнайте в подробностях, что случилось.

Сообщите, что начали решать проблему.

Озвучьте публично результат.

## пример конструктивного негатива



**Николай Смирнов**  
10 мая в 16:07 · 🌐

МегаФон ты совсем, что ли охерел бл...  
Подключили в Испании услугу "Мир Онлайн" - безлимитный интернет на сутки. Вечером отключили, чтобы на следующий день не списывалась услуга.  
Но оказалось после отключения телефон сам съел 0,5 мб в эти же сутки. И теперь тадам, нам списывают ещё одну услугу за роуминг на 350р, хотя мы заплатили уже за интернет 600р.  
В описании услуги "Мир Онлайн" написано везде про сутки. Но как оказалось, что отключив услугу нам больше не предоставляется интернет и я должен два раза платить за роуминг.  
Ваши операторы как по бумажке читают и все время повторяют, что так работает услуга и нормольно, что у нас при оплаченном безлимите сняли ещё 350р. за роуминг.  
Дмитрий Сидорин Alexander Sirach Светлана Крылова - может будет интересно взять себе в кейсы про негатив.

👍 Нравится    💬 Комментарий    ➦ Поделиться

👍 😡 😞 Вы и еще 36

**МегаФон** ✔️ Здравствуйте, Николай! Давайте подробнее разберемся в сложившейся ситуации. Для этого напишите, пожалуйста, нам в личные сообщения Ваше обращение. Спасибо!  
Нравится · Ответить · 👍 1 · 10 мая в 17:21

# ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ

**Особенности** эмоционального негатива:

Выплеск эмоций.

Отсутствие конкретных претензий.

Автор не вступает в диалог.

Как **действовать**:

Представьтесь.

Извинитесь за возникновение проблемы.

Попытайтесь узнать в подробностях, что случилось.

Будьте готовы к тому, что ответа на свои вопросы вы не получите.

пример эмоционального негатива



**Софа Каплан**

6 июня в 19:24 · Москва · 🌐

МТС ты Г\* #МТС какой то заговор то Убер наплевал на своих клиентов, МТС конечно всегда такой был но сейчас совсем обнаглели....



6

Комментарии: 7



Нравится



Комментарий



Поделиться



**Екатерина Иванова** Здравствуйте, Софа, напишите, пожалуйста, что произошло, постараюсь помочь.

Нравится · Ответить · 7 июня в 10:29



# Черный пиар

## **Особенности** чёрного пиара:

Создается за деньги по заказу конкурентов.

Может маскироваться под конструктивный негатив.

Цель – удар по репутации вашей компании.

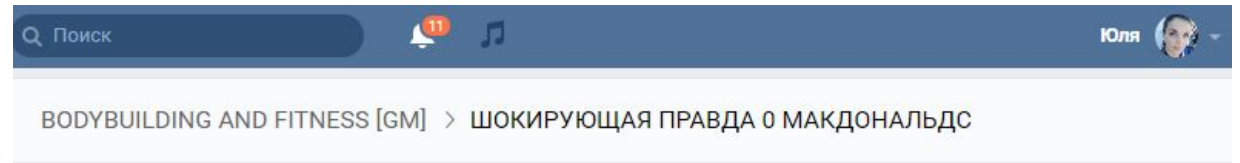
## Как **действовать**:

Как при конструктивном негативе. Попросите конкретики. Скорее всего ответа не последует.

Напишите аргументированный пост-опровержение.

При наличии компромата на конкурента-заказчика, проведите ответную пиар-акцию.

пример чёрного пиара



Любите питаться в Макдональдсе? Кайфуете от биг-маков и фреш-роллов? Тогда эта статья как раз для вас! Шокирующая правда о сети ресторанов быстрого питания «Макдональдс»!

**Задумайтесь, посмотрев это видео, что вы едите!**

Unknown video

Несколько лет немецкий журналист Эрик Шлоссер изучал, как система быстрого питания перепахала не только диету, но даже пейзаж сначала Америки, а затем и других континентов. Он знает, откуда берется мясо (и потому перестал есть говяжий фарш), почему так вкусна жареная картошка и какова настоящая цена гамбургера, которую не вывешивают над прилавком. Итогом многолетней работы публициста стала скандальная книга «Нация Фастфуда». Именно на основе этой книги составлена эта мини-памятка.

# Троллинг

## **Особенности** троллинга:

Провокация конфликта.

Ожидание ответа на свой комментарий.

Отсутствие конкретных претензий к вашей компании.

Неадекватность.

## Как **действовать**:

Ответьте на сообщение один раз.

Игнорируйте попытки втянуть вас в бессмысленный диалог.

Отправляйте в бан всех, кто продолжает атаки.

Delete или не delete?



26 августа 2014

УЖАС!!! Просто компания мошенников!! Ни под каким предлогом с ними не имейте дел!! Обо всем по порядку! Я живу в г.Кстово, Нижегородская область, заказала окна для балкона. Деньги внесла все сразу - очень зря! Вместо обещанных десяти дней ко мне приехали только через МЕСЯЦ, да и то ни откосов, ни отливов мне не привезли, хотя я за все деньги уже отдала! Когда стали устанавливать окна, оказалось, что все не подходит по размерам! Деталь одна с браком! Никто разговаривать со мной особо не захотел, кормили завтраками и ПРОСТО ИЗДЕВАЛИСЬ!!! обещали три раза приехать, я брала отгулы, а они просто не появлялись! Все нервы истрепали!!! С понедельника уйду в отпуск, подам жалобу в Роспотребнадзор и пойду к юристу!! Сволочи! НЕ СВЯЗЫВАЙТЕСЬ С НИМИ!!!!!! ОЧЕНЬ НАДЕЮСЬ НА комментарий компании, а еще лучше звонок.

[добавить комментарий](#)

26 августа 2014

Официальный ответ  
компании

Добрый день, уважаемая Татьяна! От лица всей компании приносим извинения за причиненные неудобства. Благодарим за Ваш отзыв. Хотелось бы разобраться в данной ситуации, решить и исключить дальнейшее её повторение. Все действия были согласованы с Вашим супругом, номер телефона которого был оставлен Вами при заключении Договора. Наш специалист свяжется с Вами в ближайшее время, чтобы прояснить ситуацию и решить описанную проблему. Будем благодарны за сотрудничество. С уважением, \_\_\_\_\_!

26 августа 2014

Добрый день! Хотелось бы извиниться за столь негативный отзыв, окна мне поставили, все привезли, извинились! Я в принципе довольна! Спасибо, что решили проблему и отнеслись к ситуации с пониманием!



**Ivan Urbant** @Vanchouzzz · 2 ч



30 минут интервалы автобусов на Тверской сейчас, я уже не тегаю Мосгортранс, потому что скорее всего они ответят как приятно прогуляться в такой солнечный денёк :-)



2



4



17



Viacheslav Gusev ретвитнул(а)



**Мосгортранс**



@mosgortrans\_ru

В ответ [@Vanchouzzz](#)

**-ТЬСЯ**

12:32 · 03 апр. 19 · [Twitter for iPhone](#)



**СОСЕДКА-ГОВНОЕДКА** @pellsya · 28 сент.

Ща буду бомбить на сбербанк



**Сбербанк**

@sberbank

Читать

В ответ @pellsya

Для того чтобы разобраться в ситуации и помочь вам, нам потребуются данные. Направьте, пожалуйста, на почту [zabota@sberbank.ru](mailto:zabota@sberbank.ru) ваши ФИО, дату рождения, контактный телефон. В теме письма укажите «#SMSB# СОСЕДКА-ГОВНОЕДКА. TW».



**амалия** @knsqts · 18 авг. 2017 г.

бесит что теперь даже спокойно в твиттере нельзя назвать какую-нибудь компанию обмудками потому что ее сммщики сразу спросят в чем дело

119   752   2,7 тыс.



**Andrei** @lllod · 18 авг. 2017 г.

Попробуем. @ru\_mts обмудки

3   15   144



**МТС Россия**

@ru\_mts

Читать

В ответ @lllod

Чего сразу МТС-то(

13:09 - 18 авг. 2017 г.