

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 мыслию 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

страшилы 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 Черский

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.

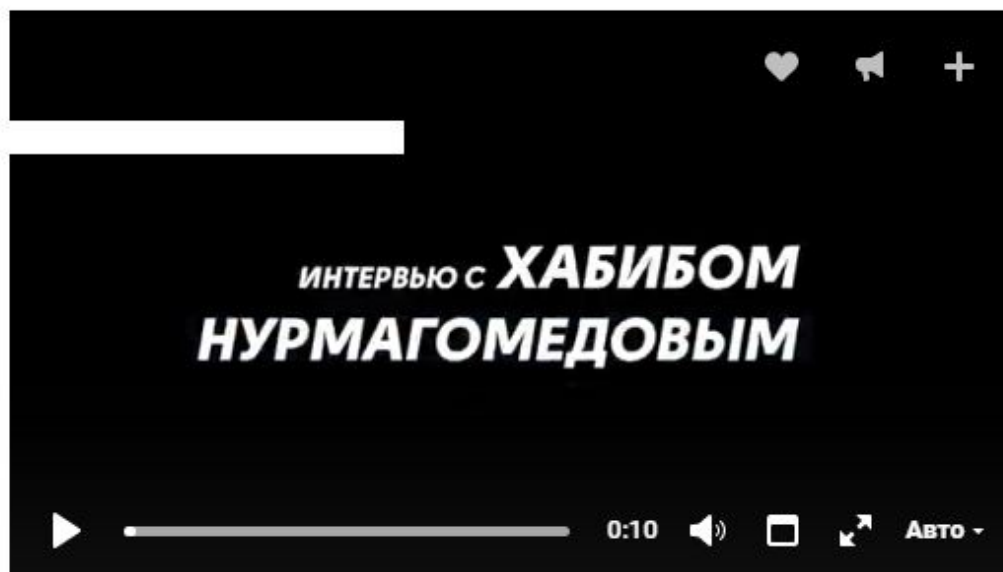


Aviasales.ru

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.

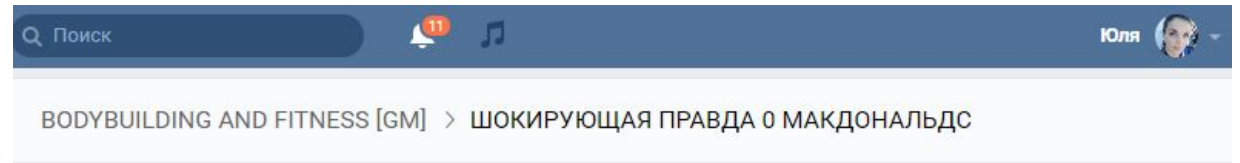
Как **действовать**:

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 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.