

НЕГАТИВ В ИНТЕРНЕТЕ

Привет

Иван Кунцевич

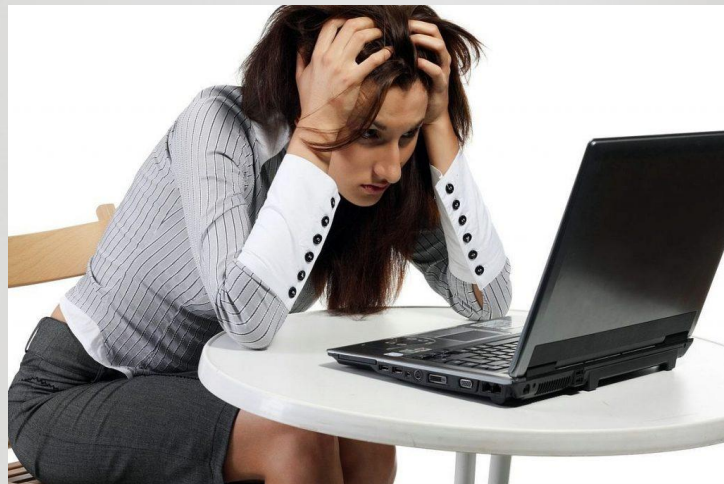
SeO специалист

Компания Мастер Графикс



**Не нужно бояться негатива, с ним
необходимо работать**

**Негатив как плата
за успех**



А где почитать плохое про себя?



1. Раздел «Отзывы» на сайте компании.
2. Социальные сети компании.
3. Сайты с отзывами о работодателях
4. Сайты и соцсети конкурентов.
5. Личные страницы клиентов в соцсетях.
6. Сторонние сайты, форумы, блоги.

Правильная реакция на негатив



- ◆ Оперативная
- ◆ Спокойная
- ◆ Объективная

Чего нельзя делать



- ◆ Молчать
- ◆ Удалять комментарии
- ◆ Оправдываться
- ◆ Проявлять агрессию



Виды отзывов и как с ними бороться?

4 всадника негатива:



**Конструктивная
критика**



**Эмоциональный
негатив**



Черный пиар



Троллинг

1. Конструктивная критика



Она возникает не на пустом месте, поэтому даже не стоит воспринимать ее как негатив

План действий

- 1. Извиниться. Также можно поблагодарить за то, что клиент указал на ошибку.**
- 2. Узнать подробности возникшей проблемы.**
- 3. Убедить клиента в том, что вы сделаете все возможное для решения проблемы.**
- 4. Исправить недочеты в работе как можно скорее.**
- 5. Уведомить клиента о решении проблемы и убедиться, что он доволен результатами вашей работы.**

2. Эмоциональный негатив



**В интернете
не привыкли
писать
хорошие
отзывы**

“

Вдохновение негативом

Утро... 19 августа - 9:00 я на Ярославском Вокзале в ожидании автобуса (который на моей памяти ни разу не приходил вовремя)

Нас встречает женщина-сбирательница счастливых обладателей брони на их "комфортабельных" автобусах. Женщина с списком Шиндлера ведет нас до места дислокации)

А тут самое интересное... Вместо 20 посадочных мест - приехал автобус на 19))) Тут в игру вступает ВОДИТЕЛЬ и говорит Вы последняя бронировали вы не едете. БИНГО. Я выиграла в лотерею. А если последний в списке был ребенок??? - малец, потусуйся на вокзале, а там как-нибудь рассосется...

Я стою жду, в ожидании, что проблему решат или хотя бы извиняться...

Вступает в дискуссию женщина, которая привела нас к этому волшебному автобусу.

Вы можете поехать стоя за 500 руб, я чуть дара речи не лишилась.

Итог: сервиса нет, отвратительный персонал, испорченное начало отпуска

Как необходимо поступать?

**Выяснить причину,
в ответном
комментарии
спросить подробнее
и понять, почему
человек так считает**

**Если проблема
действительно в
работе вашей
компании,
приложить все
усилия по ее
решению**

**Если отзыв вызван
плохим настроением
человека и контакта
нет, то, возможно и
проблемы нет**

Черный пиар

Признак того, что конкуренты вас боятся и пытаются пошатнуть ваше положение в топах



4 варианта решения

1. Реагировать так же, как обычно, – попытаться вычислить проблему и, если она есть, исправить ее
2. Попытаться вычислить конкурента, разоблачить его и пресечь публикацию его заготовок
3. Игнорировать
4. Вступить в контратаку

если вы прозрачны и чисты в своих действиях и намерениях, – черного пиара не стоит бояться

4. Троллинг

Вы можете встретиться с пользователями, владеющими искусством провокации в интернете. Выглядят они примерно так:



Как вычислить тролля?

- 1. Они оставляют ошибочные комментарии, глупые и провокационные вопросы, заведомо ложные заявления и т.д.**
- 2. Они распространяют неверную информацию и слухи в интернете о компании, не предоставляя при этом явных доказательств.**
- 3. Они заходят в обсуждения и отзывы только для того, чтобы разжечь спор. И им это удается.**
- 4. А еще они любят выдавать себя за других пользователей, ведь инстинкт самосохранения все- таки работает**

Как его победить?

Игнорировать

Не кормите тролля, он обидится и сам уйдет

Затролить в ответ

Только если уверены в себе и в своем юморе



СПАСИБО

Остались вопросы?

Пиш

