

# НЕГАТИВ В ИНТЕРНЕТЕ

# Привет

**Иван Кунцевич**

SeO специалист

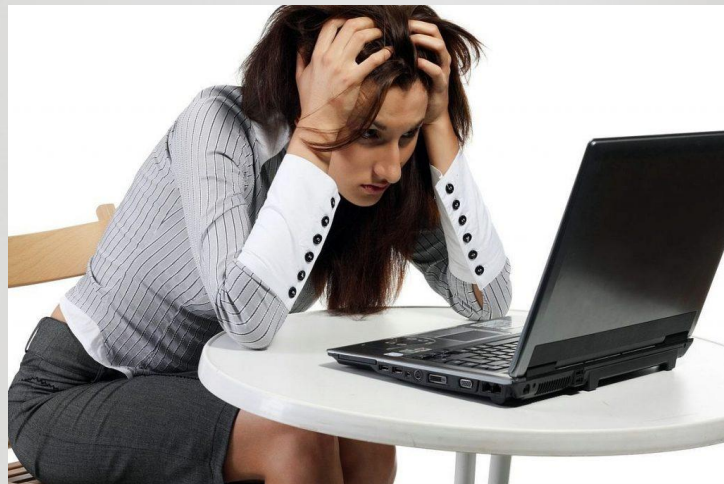
Компания Мастер Графикс





**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

