НЕГАТИВ В ИНТЕРНЕТЕ

Привет

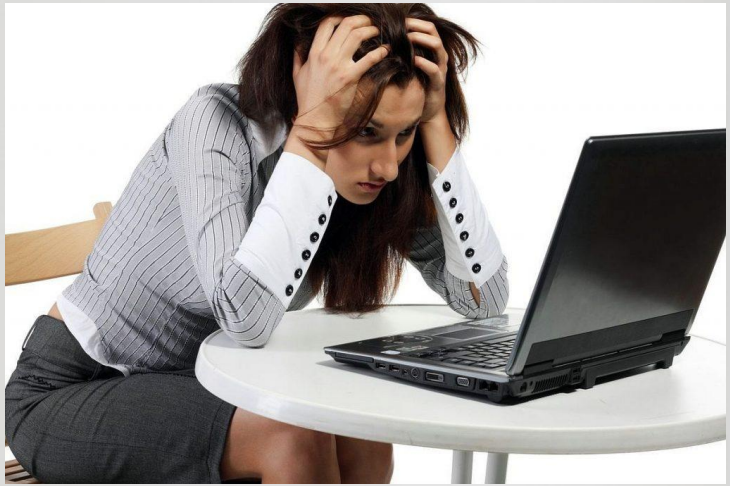
Иван Кунцевич

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 комменты
- 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-собирательница 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 опуска

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**

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

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