МОНИТОРИНГ И РАБОТА С ОТЗЫВАМИ О КОМПАНИИ

Ирина Логунова,
Promo.Techart

Techart
маркетинговая группа

МАРКЕТИНГОВЫЙ КОНСАЛТИНГ
И АУТСОРСИНГ
www.techart.ru

20.06

Research Advert Promo PR&Event Web Design Photo Branding

ПОЧЕМУ ОТЗЫВЫ ВАЖНЫ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА?

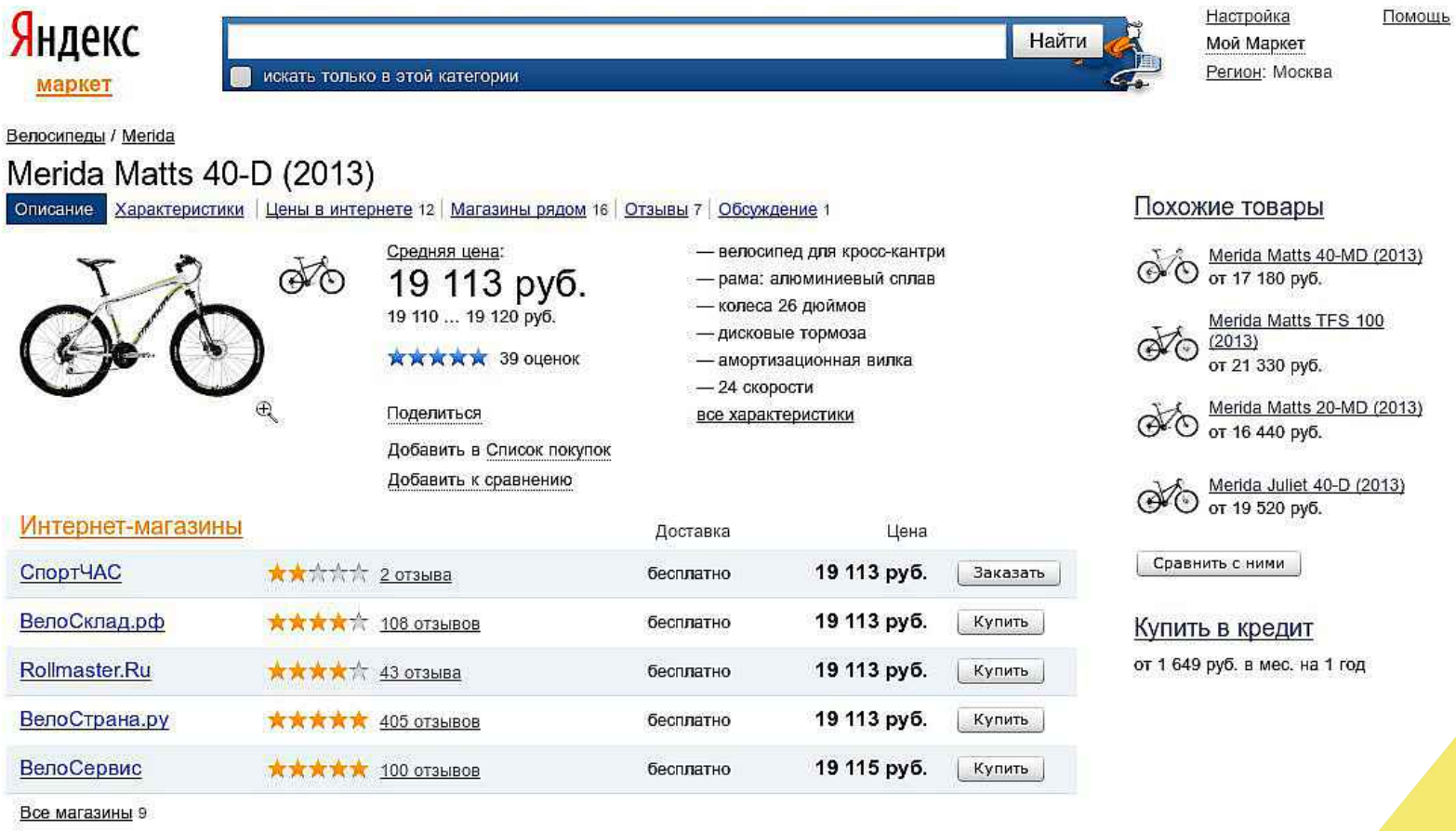
- **60–65% КЛИЕНТОВ ЧИТАЮТ ОТЗЫВЫ В ИНТЕРНЕТЕ ПЕРЕД ТЕМ, КАК ПРИНЯТЬ РЕШЕНИЕ О ПОКУПКЕ**
- **ОТЗЫВЫ — ЭТО ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ КЛИЕНТОВ, ВЫЯВЛЕНИЕ ОСНОВНЫХ НЕДОСТАТКОВ В РАБОТЕ (ТОВАРЕ)**

ОТЗЫВЫ НА ВАШЕМ САЙТЕ:

- **ПОВЫШАЮТ УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ К НЕМУ ЛЮДЕЙ И ПОИСКОВЫХ СИСТЕМ**
- **ВСЕГДА СВЕЖИЙ И УНИКАЛЬНЫЙ КОНТЕНТ**
- **ПОСЕТИТЕЛИ ИЗ ПОИСКА ПО ЗАПРОСУ «НАЗВАНИЕ ТОВАРА+ОТЗЫВ», «НАЗВАНИЕ БРЕНДА+ОТЗЫВ»**

КОЛИЧЕСТВО ОТЗЫВОВ

НА ЯНДЕКС МАРКЕТЕ МОЖЕТ СТАТЬ РЕШАЮЩИМ ФАКТОРОМ ПРИ ВЫБОРЕ МАГАЗИНА



Мониторинг и работа с отзывами о компании

Яндекс
Нашлось
518 тыс. ответов

клиника семейный доктор | Найти

в найденном | в Москве | расширенный поиск

отзывы | цены | википедия

1 **"Семейный доктор"** - сеть поликлиник
Годовые медицинские программы | Профсоюзной | Вопросы врачам
Услуги детям и взрослым: консультации врачей, анализы, рентген, травмпункт, стационар. Цены. Программы годового обслуживания, ведения беременности. Ответы на вопросы, запись на прием онлайн.
Facebook | ВКонтакте
пн-пт 8:30-21:00, сб 9:00-21:00, вс 9:00-18:00 +7 (495) 780-07-71
Москва | Краснопресненская | ул. Баррикадная, 19, стр. 3 | все адреса
fdoctor.ru Москва

2 **Семейный доктор - клиника**
Прейскурант | Контакты | Специальные предложения | Отзывы | Дети
Схема работы. Описание и стоимость программ (материнство, для детей, личный врач).
пн-пт 8:00-21:00, сб 9:00-20:00, вс 9:00-15:00 +7 (495) 775-75-66
Москва | Спортивная | ул. Усачева, 33, стр. 3 | все адреса
familydoctor.ru Москва

3 **Клиника Семейный доктор**: ...сеть поликлиник **Семейный доктор**, **отзывы**...
Мне понравилось обслуживание в клинике "Семейный доктор". ... Клиника Семейный доктор как клиника, нужно идти к врачу, имея хоть какие-то рекомендации.
mosmedic.com › klinika-semejnyj-doktor.html Москва

4 **Клиника Семейный Доктор**, **отзывы** и цены медицинского центра **Клиника**...
Отзывы о Клиника Семейный Доктор, адреса и телефоны всех клиник и больниц Москва. ...
Отзывы о Клиника Семейный Доктор. Сортировать по: порядку yell / по дате.
yell.ru › Москва › Клиника Семейный Доктор Москва

5 **Отзывы** - Сеть поликлиник "**Семейный доктор**" - Медицинские центры...
Не первый год хожу в клинику Семейный доктор на Усачева 33-3. Там оказывают очень качественные медицинские услуги.
mosclinic.ru › Сеть поликлиник Семейный доктор › Отзывы Москва

РЕПУТАЦИОННЫЕ ФРАЗЫ:

отзывы
мнения
комментарии
работники
сотрудники
состав
развод
обслуживание
сравнение
форум

правда
вредно
полезно
отклики
суд
обзор
рейтинг
подделка
мошенники
жулики

плохо
новости
обман
кидалово
рецензии
лохотрон
клиенты
руководство

ГДЕ ЛЮДИ ПИШУТ И ЧИТАЮТ ОТЗЫВЫ?

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ПЛОЩАДКИ С ОТЗЫВАМИ

YELL RU Настоящие отзывы

ОТЗОВИК

IRecommend.ru ОТЗЫВЫ ОБО ВСЁМ!

ФОРУМЫ И БЛОГИ

COSMOPOLITAN Форум

foursquare

BabyBlog

VOLVO-RUSSIA РОССИЙСКИЙ ВОЛЬВО КЛУБ

WOMAN.ru ИНТЕРНЕТ ДЛЯ ЖЕНЩИН

CX-7 CLUB

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

facebook

одноклассники

LIVEJOURNAL

ВКонтакте

ТОРГОВЫЕ ПЛОЩАДКИ

Яndex маркет

ТОВАРЫ@mail.ru

КАК ОТСЛЕЖИВАТЬ ОТЗЫВЫ?

РУЧНЫЕ МЕТОДЫ:

- **РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА ЯНДЕКС И GOOGLE ПО ЗАПРОСУ «КОМПАНИЯ+ОТЗЫВЫ»**
- **РЕЗУЛЬТАТЫ ПОИСКА ЯНДЕКС ПО БЛОГАМ — http://blogs.yandex.ru**
- **ДАННЫЕ СЕРВИСА GOOGLE ALERTS — http://www.google.com/alerts**
- **ПОСТОЯННЫЙ МОНИТОРИНГ НАИБОЛЕЕ АКТИВНЫХ ПЛОЩАДОК**

КАК ОТСЛЕЖИВАТЬ ОТЗЫВЫ?

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ МЕТОДЫ:

YOUSCAN

wobot

BABKEE

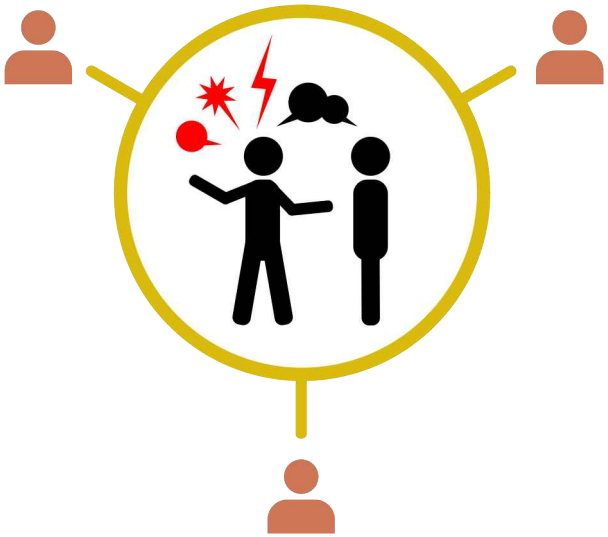
IQ 'BUZZ

НЕДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ — КРАСНОРЕЧИВЫЙ АВТОР!

ЗАЧЕМ РАБОТАТЬ С НЕГАТИВОМ?

БОЛЬШАЯ ЧАСТЬ НЕДОВОЛЬНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ НЕ ПОЙДЕТ ЖАЛОВАТЬСЯ ОФИЦИАЛЬНО. КАК ПРАВИЛО, ЛЮДИ ЖАЛУЮТСЯ ДРУГ ДРУГУ.

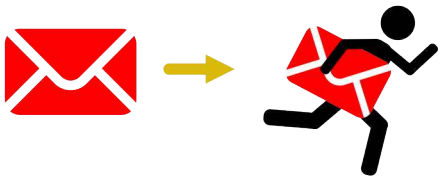
РАНЬШЕ



О недовольстве знает ограниченный круг людей.

ТЕПЕРЬ

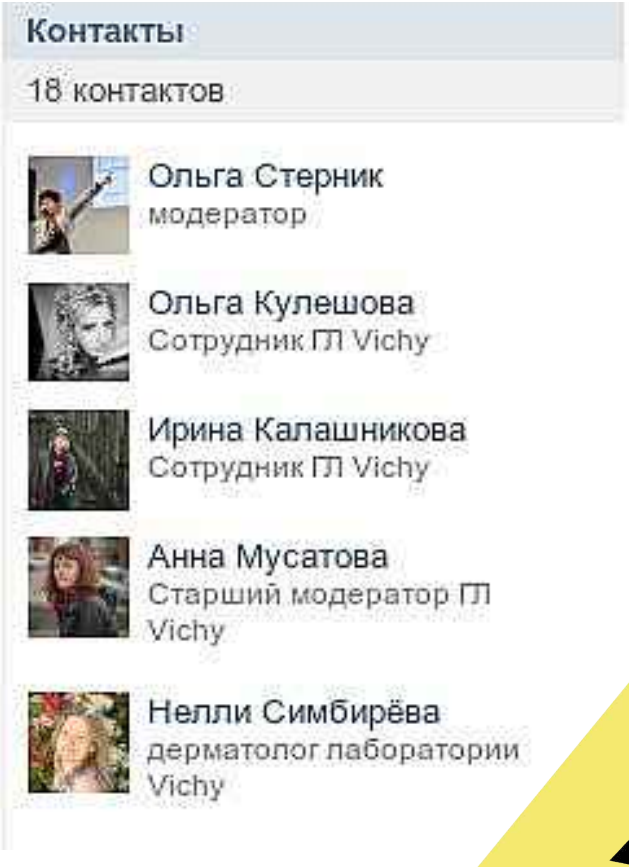
Сообщение остается доступно



Конкуренты могут его использовать в своих целях

Негативное сообщение видят в несколько раз больше человек.

ОБРАЩАЙТЕ НЕГАТИВ СЕБЕ НА ПОЛЬЗУ: 1. ОТВЕЧАЙТЕ ТОЛЬКО ОФИЦИАЛЬНО



2. ВЫЯСНИТЕ ПРИЧИНУ

3. ПРЕДЛОЖИТЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ:

- **СКИДКУ НА СЛЕДУЮЩИЙ ЗАКАЗ**
- **ЗАМЕНУ ТОВАРА**
- **ВОЗВРАТ ТОВАРА**
- **ТО, ЧТО СГЛАДИТ НЕДОВОЛЬСТВО ПОКУПАТЕЛЯ**

4. ОБЯЗАТЕЛЬНО ОПИШИТЕ В ОТВЕТЕ НА ОТЗЫВ, ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО С ВАШЕЙ СТОРОНЫ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ДАННОГО ВОПРОСА.

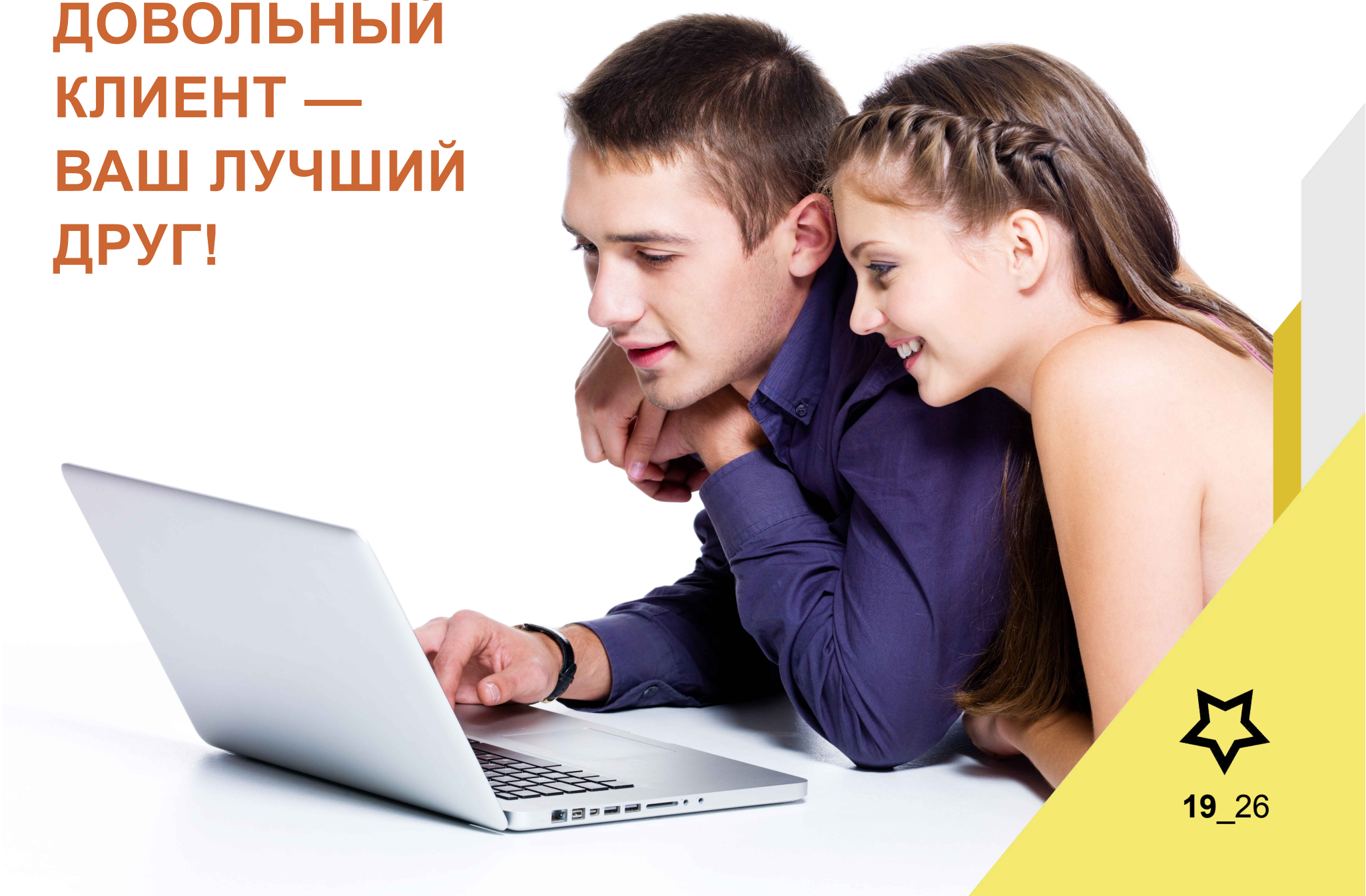
ЕСЛИ ПРОБЛЕМА УСТРАНЕНА И КЛИЕНТ ДОВОЛЕН — ПОПРОСИТЕ ЕГО УДАЛИТЬ ИЛИ ПРОКОММЕНТИРОВАТЬ СВОЙ ОТЗЫВ.

5. НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ ШАБЛОННЫХ ОТВЕТОВ

6. НЕ ПРОЯВЛЯЙТЕ АГРЕССИЮ, БУДЬТЕ ВЕЖЛИВЫ

7. ЕСЛИ АВТОР НЕ ВЫХОДИТ НА СВЯЗЬ, ОБРАТИТЕСЬ НА ПЛОЩАДКУ С ПРОСЬБОЙ УДАЛИТЬ ОТЗЫВ

ДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ — ВАШ ЛУЧШИЙ ДРУГ!

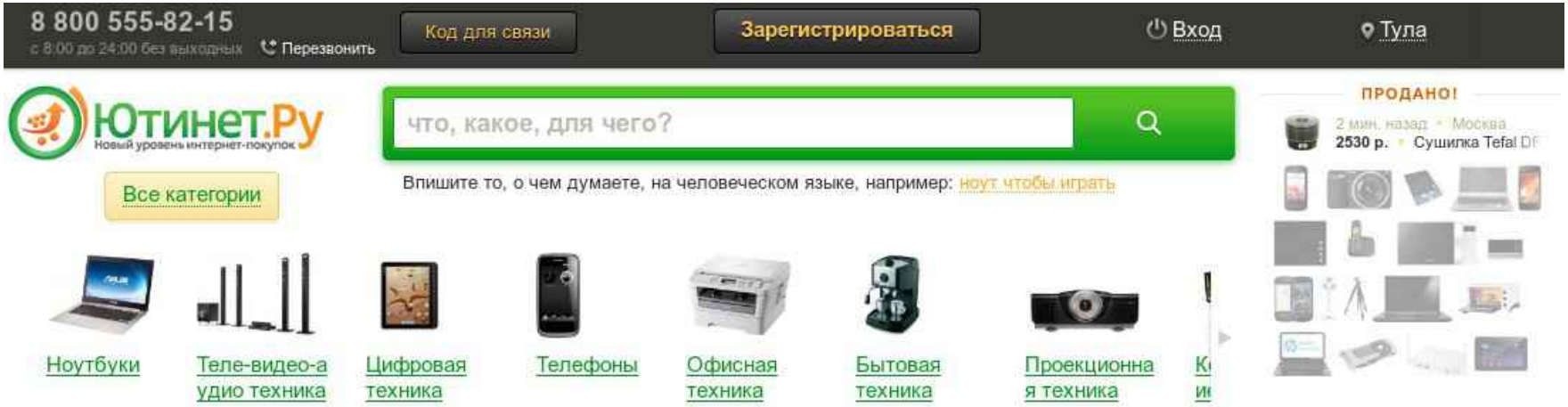


БЛАГОДАРИТЕ ДОВОЛЬНЫХ КЛИЕНТОВ

КАК МОТИВИРОВАТЬ КЛИЕНТА НАПИСАТЬ ОТЗЫВ?

- **СКИДКА**
- **ДЕНЬГИ НА МОБИЛЬНЫЙ ТЕЛЕФОН**
- **КОНКУРС С ЦЕННЫМ ПРИЗОМ**

Мониторинг и работа с отзывами о компании



Получи 200 рублей на телефонный счет за отзыв про Ютинет.Ру на Яндекс.Маркете!

Долой информационный авитаминоз! Ютинет.Ру предлагает уникальную программу борьбы с недостатком общения. Не с кем поболтать? Закончились деньги на телефоне? Есть желание поделиться позитивом? Мы тебе поможем!
Наши меры просты, понятны и эффективны. Вот три шага, которые разрушат твой информационный вакуум:

1. **Расскажи!** Оставь отзыв о нашем магазине на Яндекс.Маркете. Твой яркий и жизнеутверждающий рассказ поможет людям больше узнать о нас.
2. **Не забудь!** Напиши в отзыве номер заказа и дату оформления, чтобы мы знали, куда перевести деньги. Например: U111111, 01.06.2013.
3. **Общайся!** Как только администраторы Яндекс.Маркета одобрят твое сообщение (а это обязательно случится, если ты будешь искренен и позитивен) мы пополним счет твоего мобильника на 200 рублей. Иногда деньги доходят через несколько дней — не пугайся, у нас все честно.

Рубрики

- Обзоры товаров
- Новости о товарах
- Фотоотчёты
- Пресса
- Философия Ютинет
- Новости компании
- Мысли вслух
- Развитие
- Сотрудники в

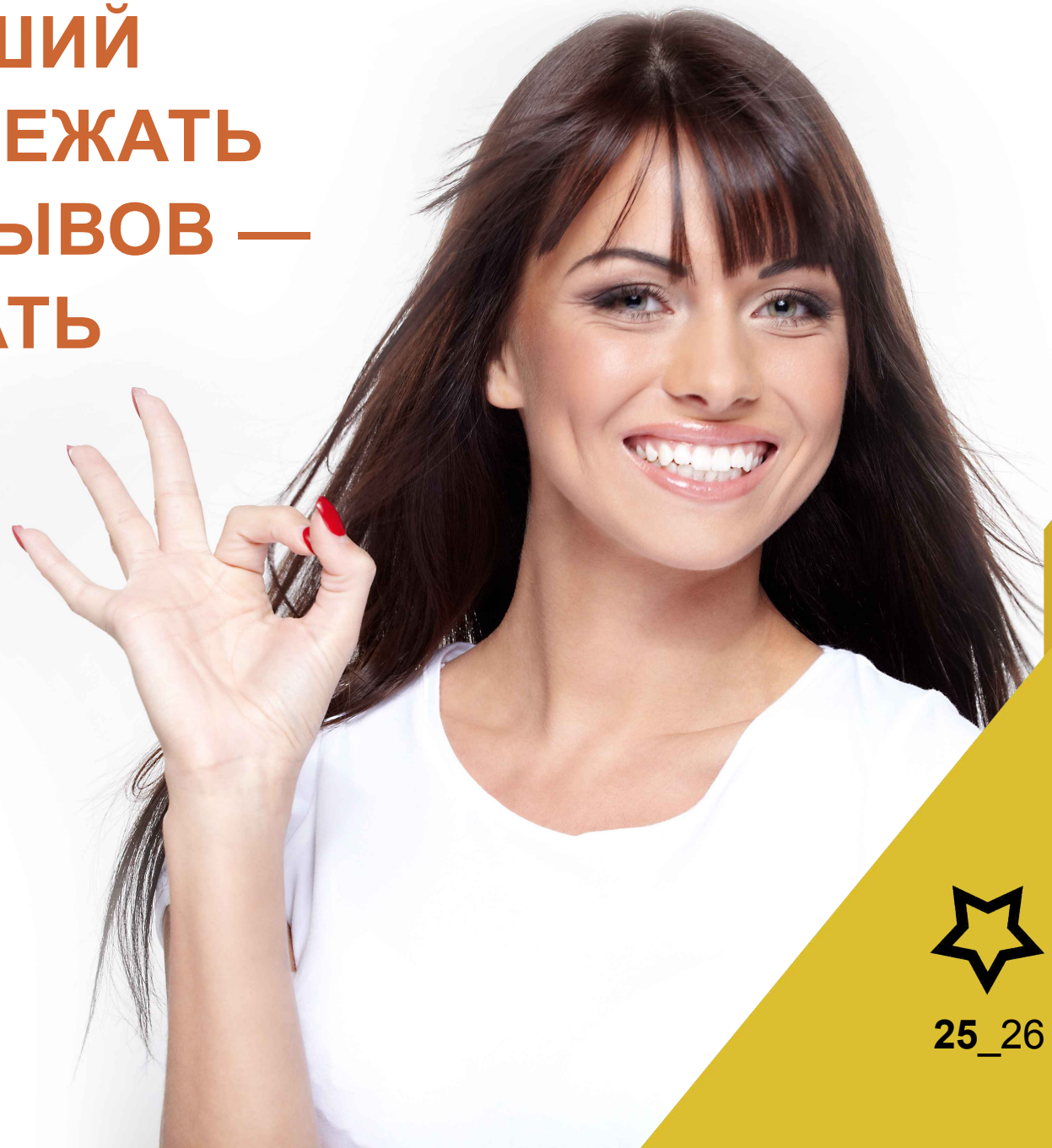
КАК ДОНЕСТИ ЭТУ ИНФОРМАЦИЮ ДО КЛИЕНТА?

- **БРОШЮРА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ЗАКАЗА И КОММЕНТАРИЙ ПРОДАВЦА/ КУРЬЕРА**
- **ПИСЬМО**
- **ТЕЛЕФОННЫЙ ЗВОНОК**

О ЧЕМ НАПИСАТЬ:

- ДАТА И НОМЕР ЗАКАЗА
- НАСКОЛЬКО ДЛЯ ВАС БЫЛО ПРОСТО ОФОРМИТЬ ЗАКАЗ?
- КАК ВАМ РАБОТА НАШИХ МЕНЕДЖЕРОВ?
- БЫСТРО ЛИ МЫ ДОСТАВИЛИ ВАМ ЗАКАЗ ИЛИ ВЫ ЗАБРАЛИ ЕГО САМИ?
- ВЫ ДОВОЛЬНЫ СОВЕРШЕННОЙ ПОКУПКОЙ?

САМЫЙ ЛУЧШИЙ СПОСОБ ИЗБЕЖАТЬ ПЛОХИХ ОТЗЫВОВ — ЭТО НЕ ДАВАТЬ ПРИЧИН ДЛЯ НИХ!



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
ПОЖАЛУЙСТА,
ЗАДАВАЙТЕ ВОПРОСЫ.

Ирина Логунова, Promo.Techart
ведущий интернет-маркетолог, группа R&D

(495) 790-75-91
info@techart.ru
www.techart.ru
http://twitter.com/techart/
http://www.facebook.com/techartgroup

Techart

МАРКЕТИНГОВЫЙ КОНСАЛТИНГ
И АУТСОРСИНГ
www.techart.ru

Research Advert Promo PR&Event Web Design Photo Branding