



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО
РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Проект
от 01.01.2019

МОЙБИЗНЕС

Работа с отзывами и
рекомендациями



Зачем работать с отзывами?

Помогают принять решение о покупке



91% потребителей утверждают, что положительные отзывы влияют на решение купить товар или заказать услугу. BrightLocal



76% доверяют онлайн-отзывам так же, как и рекомендациям родных и друзей.



94% клиентов утверждают, что онлайн-отзывы когда-то убедили их отказаться от покупки. ReviewTrackers

Увеличивают доверие



83% клиентов считают, что компания с отзывами заслуживает доверия.



15% покупателей совсем не доверяют компаниям без отзывов.

Как отзывы влияют на продажи



Клиенты обычно тратят на 31% больше на бренды, у которых отличные отзывы. eKomi



Более четырех негативных отзывов о компании, бренде или продукте могут снизить продажи на 70%. YouMoz Увеличение рейтинга даже на 0.1 звезды в некоторых случаях может привести к росту конверсии на 25%. Uberall

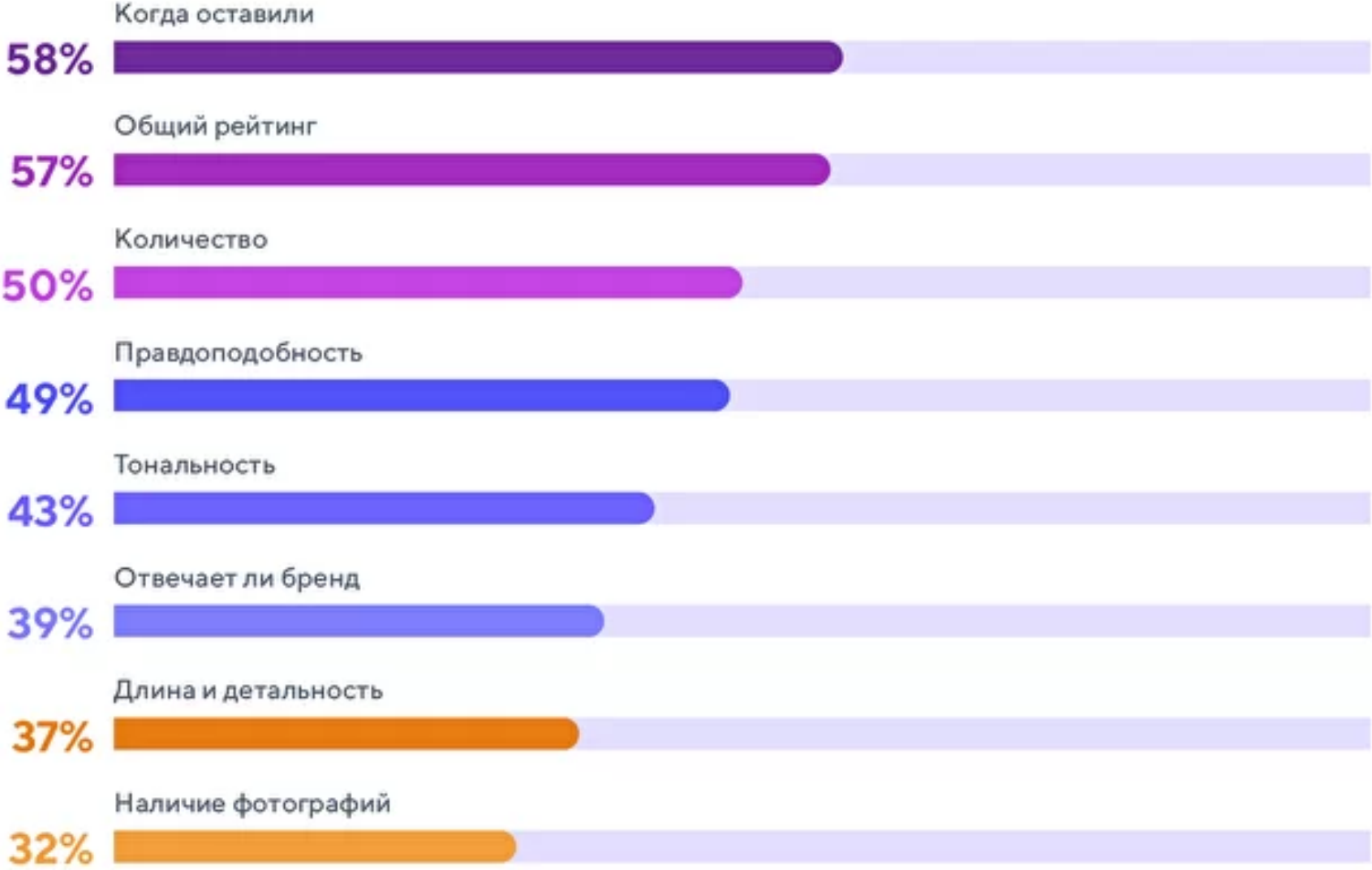


Отзывы на страницах дешёвых товаров могут увеличить конверсию в покупку на 190%. Отзывы на страницах дорогих товаров — на 380%. Spiegel



Чем больше отзывов оставили клиентов, тем выше конверсия в покупку. Spiegel

НА ЧТО КЛИЕНТЫ ОБРАЩАЮТ ВНИМАНИЕ В ОТЗЫВАХ

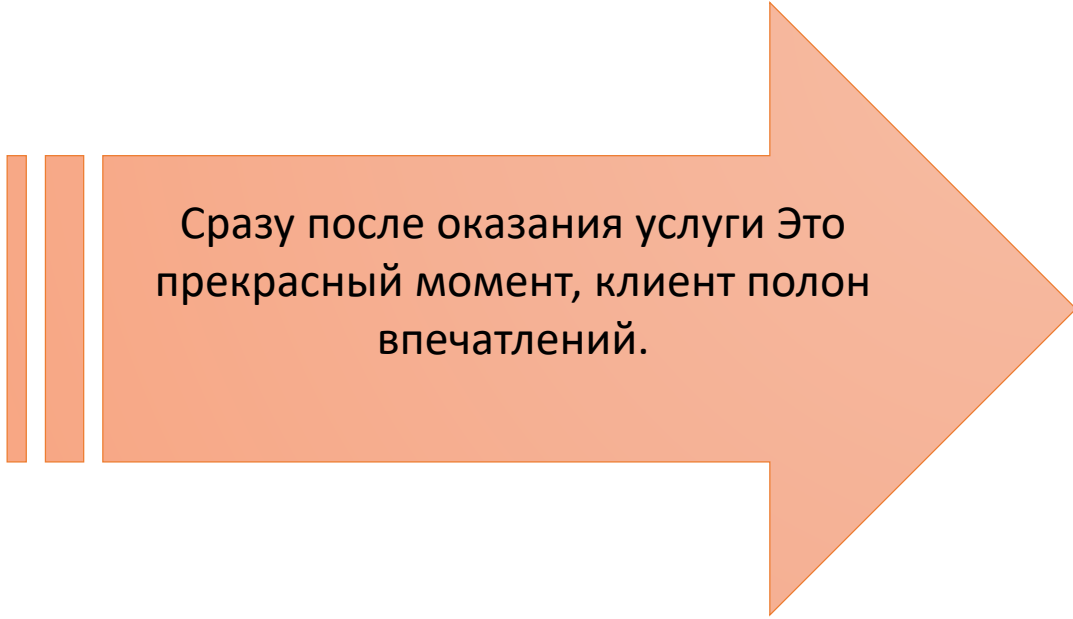


Зачем работать с отзывами клиентов?

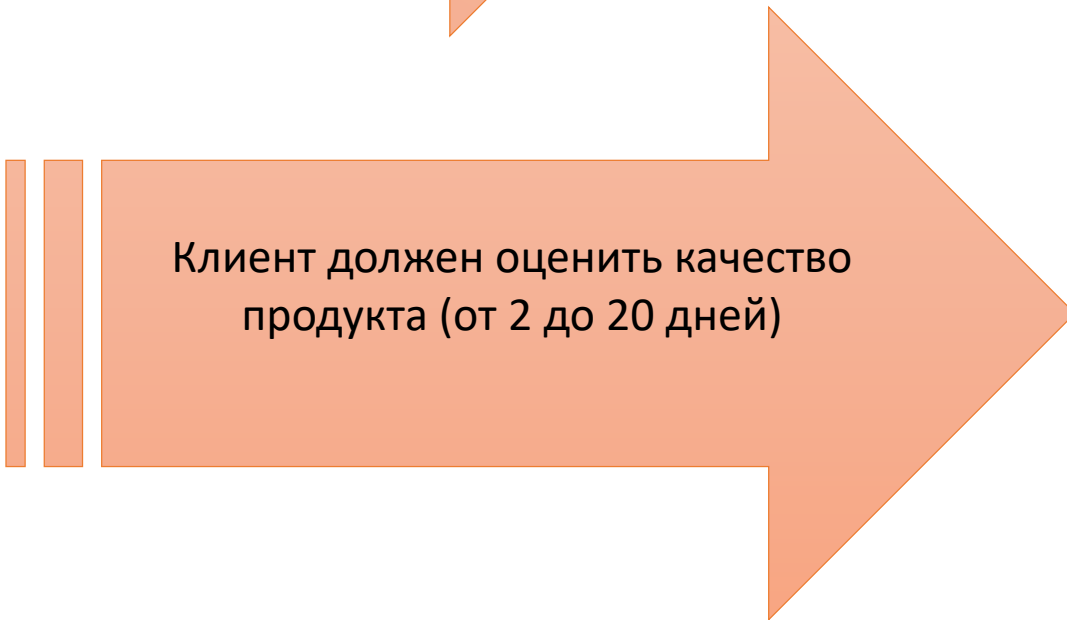


Когда и как брать ОТЗЫВЫ

Когда брать отзыв у клиента?



Сразу после оказания услуги Это прекрасный момент, клиент полон впечатлений.



Клиент должен оценить качество продукта (от 2 до 20 дней)

— Как брать отзыв у клиентов мойбизнес

Спросите все ли устроило в оказанной услуге. Остались ли у вас к нам какие-то вопросы?

Уточните, может ли клиент оставить отзыв о вашей работе?
Уточнить в какой форме было бы удобно оставить отзыв (видео, письменный отзыв, фото-отзыв);

Проговорите или напишите структуру отзыва (с какой проблемой/задачей пришел, как проходил процесс работы (с какими сложностями столкнулся), ваши впечатления от сотрудничества;

Если клиент готов дать письменный отзыв, то отправьте ему на вацап/почту ссылку, куда можно отправлять отзыв.

Клиент готов дать видеоотзыв сразу – организуйте процесс съемки;

Клиент пишет отзыв – уточните, когда ждать отзыв.

Как мотивировать клиентов давать отзывы

Как мотивировать клиентов написать отзыв

- От чистого сердца **поблагодарите клиента** за заказ и скажите, что вы будете очень благодарны за отзыв. Тут работает принцип социального обмена.
- **Скидку/ бонус на следующий заказ.** Главное продумать механизм фиксации таких скидок.
- **Бонус за рекомендацию** в соцсетях или конкретному человеку (например, акция приведи друга, семейная скидка и т.д.)
- **Конкурс** на самый лучший, подробный, креативный отзыв о продукте, например, в виде обзора.
- Также можно показывать другие отклики. Здесь работает **принцип социального доказательства**, когда люди принимают решения или делают что-то, потому что смотрят на окружающих.

Что важно при сборе отзывов

- **Оставить отзыв должно быть максимально просто и быстро.**
- **Обязательно благодарите клиентов за отзыв.** На вас потратили своё время, оцените это и получите в ответ плюс к лояльности.
- **Не пишите заказные отзывы.** Это заметно и вызывает только негативные эмоции. Особенно если недавно вы получили плохие комментарии и сразу же решили перекрыть их несколькими позитивными.
- **Объясните, что вы хотите получить от пользователя в отзыве:** фото продукта, детальность описания.

Ошибки при работе с отзывами

- **Спор с клиентом.** Спор с клиентом – очень распространенная ошибка. Вот вам вредный совет: если клиент остался недоволен качеством вашей услуги, просто скажите ему, что он не прав.
- **Игнорирование.** Еще одна распространенная ошибка. Если вы получили негативный отзыв – не оставляйте его без внимания. Рассерженный клиент, проблему которого игнорирует руководство, точно к вам не вернется.

Ошибки при работе с отзывами

- **Ответ «под копирку».** Если вы решили отвечать на все-все отзывы, пожалуйста, забудьте о функции «Копировать – Вставить». Шаблонные ответы выглядят неискренними, а клиенты не чувствуют себя особенными – не очень-то приятно быть лишь одним из многих!
- **Долгий ответ.** Оставляя клиента надолго без внимания – значит, игнорировать. Оперативность в работе с отзывами очень важна. Позиция «лучше поздно, чем никогда» бьет по репутации сильнее, чем сам негативный отзыв.

Как работать с негативными отзывами

Поводы для плохих рекомендаций





Груня Изамова

Знаток города 5 уровня

★ ★ ★ ★ ★ 5.06.2021

Очень дорого, мастера женской стрижки не соответствуют уровню и требованиям салона

 1 нравится   1



Ваш комментарий

Офиц. ответ 7 июн 2021



Добрый день! Не нашли Ваши данные среди клиентов нашего салона.

Ответить





Ирина • 9 отзывов

15 октября 2020



Такого я ещё никогда не видела!!! Сначала перепутали все документы, потом не прислали результаты, т.к.потеряли адрес эл.почты. Но это всё мелочи по сравнению с тем как в этом заведении берут кровь на анализы!!!! У мужа до сих пор болит рука (а прошло 2 дня), и просто огромные синяки!!!! Высочайший уровень качества?! Не смешите!!

**Практикум.
Давайте поучимся
анализировать отзывы**

Задание №1

Проверьте себя!

Выпишите, какие ожидания клиента были нарушены в этом случае.

Какие ожидания клиенты были нарушены?



Lika Sokolova

Знаток города 5 уровня

★☆☆☆☆ 30.06.2021

Грубые, невоспитанные и ногти отваливаются меньше чем за неделю. И их фейковая пятидневная гарантия ничего вам не даст и никто вам не перезвонит и ещё навязчиво просят оплатить переводом и заставляют показывать скрины. Ни разу никто не просил скрин ни в такси, ни в ресторане. Управляющая Валерия не соответствует статусу занимаемой должности, так как не умеет вести диалог с клиентом из-за чего возникают конфликтные ситуации. Просьба к учредителям пересмотреть политику найма кадров. Скрыть



2 нравится



1



Ответить

Отзыв был взят из открытых источников интернета.

Сверим ответы?

Какие ожидания клиенты были нарушены?

- Грубость и невоспитанность персонала и управляющей – клиент ожидал уважительного отношения к себе, но не получил!
- Фейковая гарантия – это откровенный обман. Обещали и не сделали!
- Оплатить переводом – это явное нарушение прав покупателя. Моральная нечистоплотность!

Алгоритм ответа на негативные отзывы

Алгоритм ответа негативные ОТЗЫВЫ

- **Вежливое приветствие.** Обязательно поприветствуйте автора с указанием имени или ника из отзыва. Обращайтесь к автору по имени. Если он назвал себя Иван Иванович, то пишете «Приветствуем, Иван Иванович!», если ХХХ, то «ХХХ, добрый день!»
- **Благодарность.** Можно поблагодарить за обратную связь или позитивные моменты, отмеченные в отзыве. Автор инвестировал время в написание отзыва. Покажите, что вы оценили его решение. Надо задать позитивный тон ответу.
- **Выражение сожаления** сложившейся ситуации/сложившемуся недовольству
- **Извинения**, если действительно было нарушение обязательств;
- Можно задать **уточняющие вопросы** для прояснения ситуации
- **Объяснение** со своей стороны ситуацию.
- **Предложение решения.**

ВАЖНО!

- На каждом из этих этапов вы должны быть доброжелательны и спокойны. При этом не рекомендуется и слишком сильно любезничать с клиентом: многократно извиняться и предлагать большие компенсации. Ваша позиция должны быть: **«Я – прав, Ты – прав»**.

Пример ответа на негативный отзыв:

- *«Добрый день! Спасибо, что оставили ваш отзыв. От лица нашей компании приносим извинения за причиненные неудобства. Так, как вы описали, быть не должно. Поэтому нам важно разобраться в ситуации, чтобы решить вашу проблему. Уточните дату вашего посещения и ваши контактные данные для связи. С уважением, Салон красоты «_____».*

Практикум.
Проанализируем ответ на
негативный отзыв.

Задание №2

Оцените ответ на отзыв!

Выпишите, свои замечания!

★☆☆☆☆ 31.07.2020

Это просто кошмар! Пришла с определённой целью: сделать красивую стрижку! Горе-мастер просто подравняла мне чёлку, долго ахала и охала, что так она стричь не умеет и в итоге вообще сказала, что она ничего не может сделать. Подошла на кассу и с меня взяли полную стоимость стрижки, хотя просто подравняли чёлку! На мой вопрос: а за что тогда оплата, я получила ответ в виде пожатия плечами и словами: у нас все равно берётся оплата. Ужас! Более отвратительного салона с неумехами я в жизни не встречала! Очень жаль, что другие тоже могут наткнуться на таких "мастеров"! [Скрыть](#)

 Нравится   1



Ваш комментарий

Офиц. ответ 6 авг 2020



Здравствуйте, Елена! Вы были у одного из наших лучших мастеров по стрижкам. Профессионального и очень критичного к себе! Вас сразу предупредили, что стрижки «с картинки» не выйдет, так как не хватает длины, вы на это согласились и мастеру доверились. В течении часа вам была оказана услуга в полном объеме (мытьё, стрижка, сушка и укладка), запись с видео камер это подтверждает! Стоимость данной услуги 1000 руб.

Мы своих клиентов любим и очень дорожим ими! Более того работаем уже 10 лет и 70% клиентов - это те люди, которые к нам возвращаются! Нам очень жаль, что вы не почувствовали нашей любви, поэтому желаем вам найти свой салон и своего мастера!

Поставьте видео на паузу.

Сверим ответы?

Недочеты ответа на отзыв

- Вы почувствовали огромную любовь и клиенториентированность из этого ответа? Думаю, что нет и тому есть несколько причин:
 - Фактически обвинили клиента во лжи – в отзыве мастер сказал, что стрижка не получится уже после того, как подстриг ей челку, а ответе утверждается, что мастер заранее предупредил, что стрижка не получится.
 - Мастер-профессионал не уведомил о стоимости услуги клиента заранее. Когда клиента предупреждают, то он заранее соглашается с условиями, а тут явное удивление стоимости.
 - Возникает ощущение, что это они бедные и несчастные. Это их клиентка хотела обмануть и не заплатить! А ведь она, фактически все получила!!! И МЫТЬЕ И СУШКУ И ДАЖЕ ЧАСТЬ СТРИЖКИ! А самое главное, все это на камеру записано!
 - И в конце, изюминка на торте! Как элегантно послали ...к другому мастеру и в.... другой салон!

Примеры удачных ответов на отзывы



Яра

Знаток города 16 уровня

★ ★ ★ ★ ★ 24.05.2021

Врачи хорошие, но регистратора это одно сплэшнле хамло... Сами друг другу грубят... Ужас.

 1 нравится  1  1



Ваш комментарий



Здравница 4 июн 2021

Уважаемая _mesenzevairinaand ! Благодарим Вас за выбор нашего Медицинского центра! Приносим свои извинения за доставленные неудобства! Будем очень признательны если Вы сообщите нам дату и ориентировочное время посещения нашей клиники (к сожалению по фамилии и имени указанном в вашем _нике мы не нашли информацию о приёме). Данные сведения помогут нам разобраться в ситуации и предпринять необходимые меры.

Ответить



toryver



adarina-best

Знаток города 3 уровня

★☆☆☆☆ 31.10.2020

у делала ринопластику. Ужасно. Большие. не ровные шрамы. Кончик носа вообще безобразным стал. Обещал подкорректировать . 2 года кормил завтраками. так ни чего и не переделал. Только зря деньги отдала. стало хуже чем было во много раз. Скрыть

 3 нравится  5  1



Ваш комментарий

Офиц. ответ 24 ноя 2021



Адарина, добрый день! Спасибо за оставленный Вами отзыв. Так быть, конечно, не должно! Хотелось бы разобраться в данной ситуации!

Очень будем рады, если Вы свяжетесь с нами тел: главный врач клиники *Изменено*

Ответить



Отзыв. Часть 1.



ЕленКа

Знаток города 5 уровня

★ ★ ★ ★ ★ 12.02.2022

Я прилетела из Москвы. Моя подруга придумала план действий и все по времени было расписано.

Записала нас на услугу коллагена волос. При переписке с салоном в инстаграмме, подруга сказала что у нас разная дина волос, у неё длинные, а у меня короткие.

Спросила что со временем и сможем ли мы делать процедуру одновременно.

Администратор заверила, что вдвоём мы сесть сможем и процедура займёт час! И для меня и для неё час! При том что администратор была предупреждёна о длине волос!

Меня первую взяли мыть голову, и потом посадили в шапку на 15 минут. И все эти 15 минут, моей подруге мыли голову, потому что она ждала шапку которая на моей голове!!

В итоге волосы моей подруги делали 2,5 часа!!! Вместо ОДНОГО ОБЕЩАННОГО часа. В итоге в следующее место по плану мы опоздали, вечер бы полпорчен значительно.

Как так записывали нас? За такое обычно делают скидку.

Подруга расстроена. Скрыть

Отзыв. Часть 2.

Елена, здравствуйте!! 😊 Мы были очарованы вашей энергичностью и открытостью, поэтому очень рады вас слышать 🙏 Да, наша ошибка, что администратор заверила, что часа хватит(((Обычно на эту услугу действительно хватает одного часа...

Юлии оказалось стоооолько волос 🧑, и длина, и густота, (поэтому долго мыли) но тут ещё и впитываемость препарата. За всю историю работы с Кералекс, у нас не было такого 🧑. Мастер, которая работала с вашей подругой не понимала, что делать, нам же нужно дать хороший результат, она наносила и наносила. Ну например обычно на 1 клиента, Кералекса нужно ну максимум 4дозы, это на длинные, густые волосы. А на Юлию у нас ушло 15 доз, при том, что ещё можно было наносить и наносить.

Долго получилось именно поэтому. Грустно, что мы вас задержали, но это действительно было непредсказуемо для нас тоже. И наше пожелание для Юлии, пожалуйста пусть максимально поддержит, иначе это все именно из таких волос очень быстро выиоется, и все наши старания и ваше затраченное время действительно будет зря.

Будем Вам рады в наших краях 🍷

Ответить



Рекомендации клиентов

Рекомендации клиентов

Это больше, чем отзыв. Клиенты сами начинают советовать вас своим друзьям и знакомым. Они становятся вашими адвокатами бренда.



Почему советы работают?

- Советы — это встроенный в очень глубокие отделы нашего мозга механизм выживания индивидуума, его потомков, его рода. Нашему современнику совет знакомого помогает выгоднее купить более мощный компьютер и выбрать хороший курорт. Для далекого предка полезный совет на охоте или рыбалке был вопросом жизни или смерти. Человек знающий, полезный совет, получал высокий статус в племени.
- Поскольку советы — древний социальный механизм, желание давать и получать заложено в нас на уровне инстинкта. Именно поэтому рекомендации — это один из самых лучших каналов продаж.

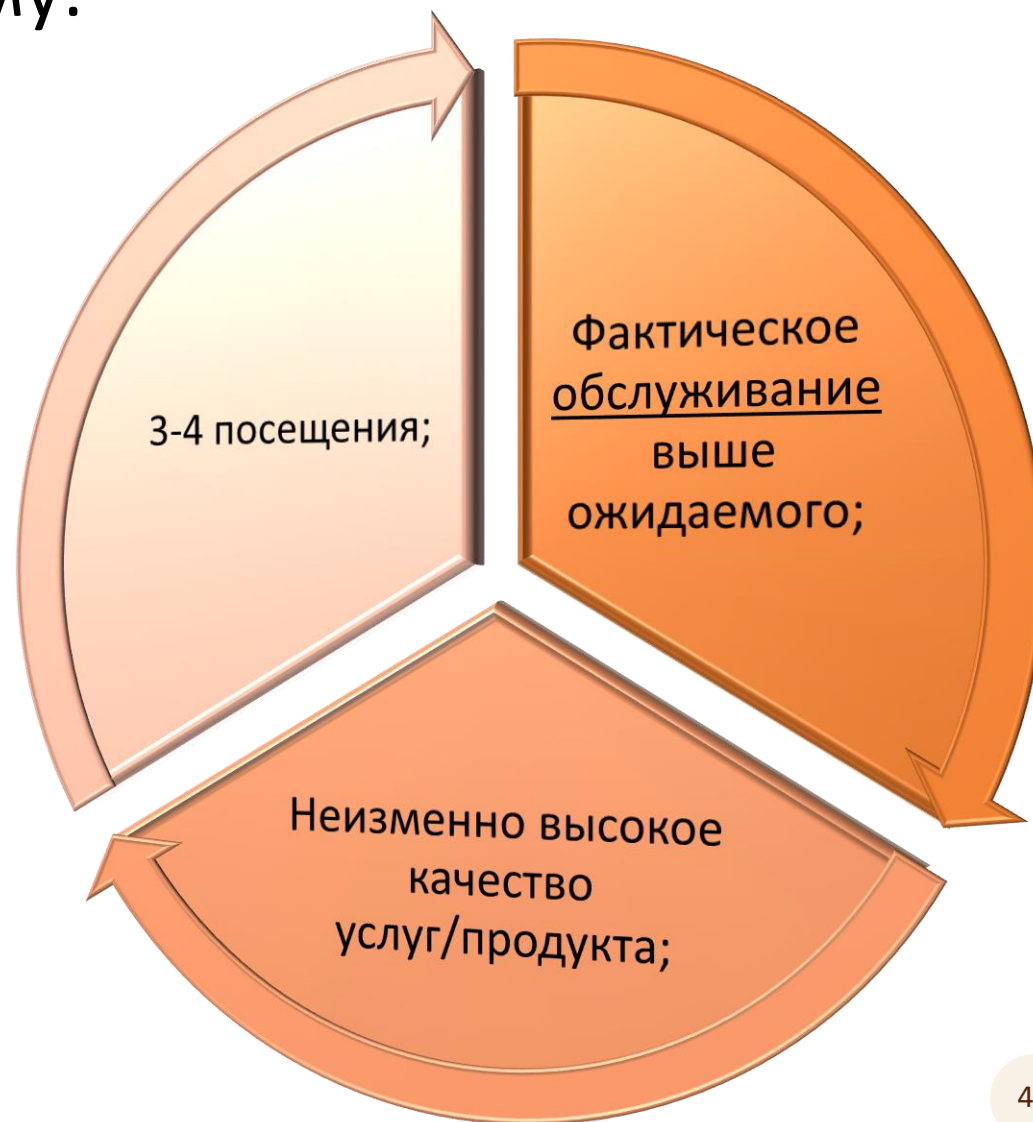
Факторы доверия советам

- Друга вы знаете и доверяете его мнению.
- Он не пытается ежедневно впарить вам сотни разных товаров и услуг.
- Друг не заинтересован в продаже — он просто советует.
- А если и заинтересован — вам не жалко помочь близкому человеку.
- Вы знаете, что друг пользовался услугой или товаром лично, а не написал отзыв за 5 рублей на бирже контента.

Как запустить процесс рекомендации:

Станьте для клиента №1 в списке выбора тех, кто может решить его проблему:

3 фактора формирования лояльности



**Хотите, чтобы клиенты вас
рекомендовали?
Придерживайтесь этих
правил**

Правило №1 Делай работу хорошо

Делать свою работу хорошо: качественно, в срок и без эксцессов. Чтобы подтолкнуть клиента рассказать о вас друзьям или в интернете, нужно превзойти его ожидания: сделать скидку, выполнить услугу быстрее, чем было оговорено, или дать в подарок к кофе печенье — то есть сделать больше, за те же деньги.

Правило №2 Дарите клиентам сюрпризы



- Непременное условие: сюрприз нужно вручать уже после оплаты и оказания услуг.
- Не обязательно преподносить что-то дорогостоящее – именно неожиданность подарка, а вовсе не цена порадует клиента и побудит его не только вновь обращаться к вам, но и рекомендовать ее другим.

Правило №3 Придумать фишку

- Придумайте что-то, что заставит людей рассказать о вас друзьям. Стрижка огнем, печенье с предсказаниями — то, что выделит вас среди конкурентов

Правило №4 Поощрять рекомендации

- Традиционная схема: приведи друга и получи скидку или подарок. Акция может быть односторонней, когда бонусы получает только тот, кто рекомендует, и двусторонней, когда скидку или подарок получает и сам друг, который пришел по совету вашего клиента.

Примеры акции «Приведи друга»

*Приведи подругу
и получи скидку*



Изиум
Клуб коррекции
фигуры "ИЗИУМ"

50%
на любую услугу

и **20%** мы дарим
подруге!

Если с другом вышел
в путь, веселей дорога)))

Приведи друга в любую группу и за следующий
месяц, абонемент можешь не оплачивать.



Правило №5 Дать клиентам почувствовать их важность

Ваши клиенты должны чувствовать свою важность, чтобы в ответ рекомендовать вас друзьям. Персонализированные скидки и сообщения, приглашения на закрытые распродажи и мероприятия помогут вам наладить отношения с постоянными посетителями.