



Бездушный маркетинг : как лишиться клиентов и утонуть в негативе

Алена Пяткова, контент-стратег

Проблемы

- Отдел маркетинга работает в условиях «здесь и сейчас»
- Количество негативных отзывов и упоминаний растет
- Отсутствие внятной обратной связи потребителям

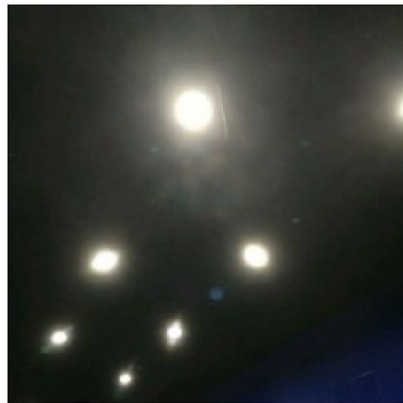
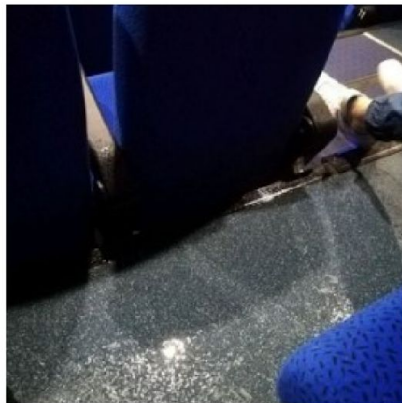
Недовольный клиент не бывает один



Синема Парк

Кинотеатр

Новосибирск, Красный проспект, 101 — 3 этаж



Вот что значит, полное погружение! Полнейшее! Со всеми спецэффектами!

22 мая, фильм мстители, сеанс на 15:50, 9 зал. Какое-то время от начала фильма раздражал щелкающий, монотонный, капающий на мозги звук. Как потом оказалось, действительно капающий, тк к середине фильма на ряды впереди прямо таки полил душ с потолка. На головы людям. Но мы народ...

Показать целиком



Но лучше никак не отвечать, чем так



5.0

Дата отзыва: 16 сентября 2018

Неприятный отель Акварин в Архызе.

☹️ - Понравилась хичины в соседнем ларечке..Вкуснятина! И женщина очень приятная..рассказала нам (в отличие от администратора), куда ездить, а куда не стоит. Там же у нее купили сушеные грибы дубовики и малиновое варенье.
ЛИХОРАДОЧНО СООБРАЖАЮ, ЧТО Ж НАПИСАТЬ, ЧТО ПОНРАВИЛОСЬ В ОТЕЛЕ ...))
Понравилось, что тепло.Пахнет сосной.Но еще больше- газом.Хорошо спать с открытым окном...под шум реки.Комнати крошечные.2х-местный номер просто метров 8 квадратных..не более.Постельное белье в самом деле жуткая синтетика (даже не знаю, где такое взяли). Горячая вода есть, можно вполне принять душ.Хотя "ванная комната" размером 1.5 м2 ..не более. Есть кухня с газовой плитой и посудой. Есть веранда.Мангалы под открытым небом. НАВЕСА НЕТ. И если идет дождь, то нифига вы там не пожарите!) Территории своей у отеля практически нет. Рядом грязная дорога..по которой бесконца ездят джипы и лошади. НА ЭТОМ ВСЕ. В нашем возрасте 45+ хочется уже комфорта..романтику студенческих лет уже не воспринимаем.

☹️ - Персонал Акварина состоит из одной женщины(с маленьким ребенком).Она за 10 минут умудрилась убрать наши номера(мы были 2мз семейными парами) Оставив волосы на ванной комнате .Но еще нам, похоже, не повезло...хотели отдохнуть в тишине..послушать шум реки..посидеть с шашлыками..поболтать...но с нами в домике (где СУМАСШЕДШАЯ СЛЫШИМОСТЬ.ЗВУКОИЗОЛЯЦИИ - НОЛЬ!) жили еще 3 семьи с ПЯТЬЮ !!! маленькими детками.На улице дождина, ..детям деться некуда(там вообще в Архызе деться некуда, если непогода), поэтому единственным развлечением детей было бегать по лестнице с 1 эт на 2й и по всему дому играть в прятки. Грохот..крики..шум...мда...Хотя детей очень любим!) Родители мало обращали внимание, что еще кому- то на крошечной территории домика может быть некомфортно.Они сели ужинать в 10 м от нас..подгнав к беседе машину и включив на полную мощность кабардинскую национальную музыку..Мы перестали вообще слышать друг друга.ПЕРСОНАЛ В ВИДЕ ЕДИНСТВЕННОГО АДМИНИСТРАТОРА ОТЕЛЯ НА ЭТО НЕ ПРОРЕАГИРОВАЛ ВООБЩЕ..Да..она почистила нам мангал..помогла принести даже. Наладил в комнате батарею...надо отдать ей должное. Мы нечаяно забрали рюмки 4шт .Друзья думали, что это наши домашние, есть дома похоже..и все сложили.Простите....В ближайшее время вернем вам с оказией. Наши друзья часто ездят в Архыз..но в Романтик ..куда и мы в след раз поедем...в Архызе делать абсолютно нечего..ЕСЛИ ВЫ НЕ ЕЗДИТЕ НА ЛОШАДЯХ И НЕ СПЛАВЛЯЕТЕСЬ ПО РЕКЕ 😞😞😞

Время проживания: Сентябрь 2018

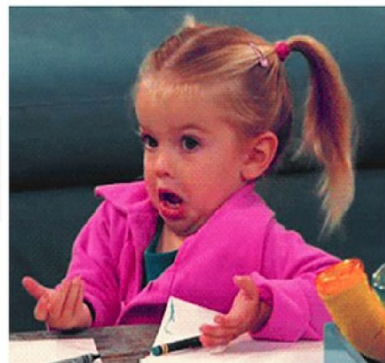
👍 Полезно 👎 Бесплезно 4 человека нашли этот отзыв полезным.

Ответ администрации отеля:

Самое интесное , то что такие отзывы пишут именно те, кто приезжал по 1700руб за 3х местный номер и 1300 за 2х местный! Да ! На Романтике другой уровень и другие деньги !)) Езжайте туда и потратье как следует и отдыхайте соответственно! А не ищите обслуживающий персонал из 10 человек за свои копейки!!!!))

деньги !)) Езжайте туда и потратье как следует и отдыхайте соответственно! А не ищите обслуживающий персонал из 10 человек за свои копейки!!!!))

за свои копейки!!!!))



ВАШ ДИАГНОЗ:

**ЛЕГКОВОСПЛАМЕНЯЕМЫЙ
ПУКАН**

Мы уважаем ваши принципы

TomYumBar

Кафе паназиатской кухни. Red

📍 Новосибирск, Красный проспект, 50 — 1 этаж 🚇 Площадь Ленина • 600 м



otto_f.ru

2 отзыва

15 июля 2018



Отвратительное заведение с не воспитанным и не культурным персоналом! Том ям не плохой, но принципиально не будем ходить в это заведение!

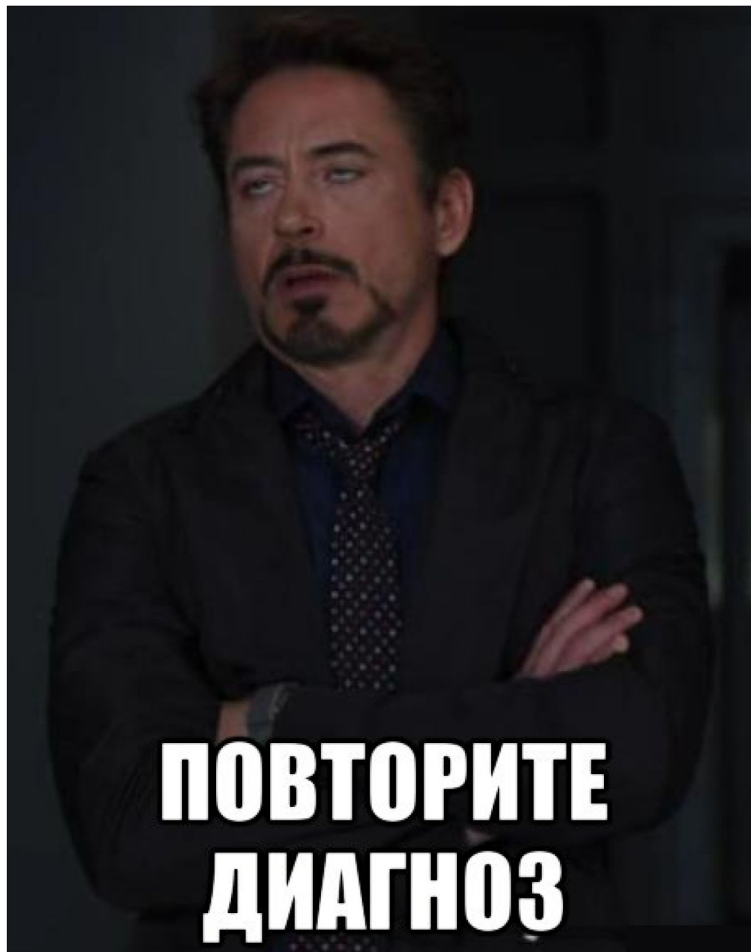


TomYum Bar, кафе паназиатской кухни

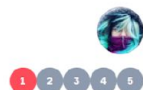
Совсем не конкретный отзыв. Вы уж опишите подробно - когда именно были (точные дата и время) , что именно ели, и в чем наш очень даже культурный персонал заслужил такой негатив в свой адрес?! Ну и конечно, мы искренне уважаем Ваши принципы

- не ходите в это заведение! 🙅🏻 😬

- не ходите в это заведение! 🙅🏻 😬



Рейтинг наращиваете?



zanorka
251 отзыв



Да простят меня все.

Это - худший торт в моей жизни. Дело было на пятилетке Флампа. Огромный торт, украшен на любителя, честно. Наверное, в духе 60-х, но все равно мимо, тогда на тортах изображения не печатали.

Коржи отвратительно сухие. Крем странный, с цуккатами (?), по вкусу напоминает растительные сливки. Сверху розы из масляного крема. В общем, ощущение было, что я ем хлеб с чем-то сладким. Абсолютно несочетаемые текстуры у кремов, все компоненты торта были сами по себе. Я попробовала кусочек и не стала есть. Это просто не вкусно.

Я не знаю, что это было - может я неправильная какая-то (хотя тортом недовольная была не я одна), может это случайность. Но это точно не торт моей мечты.

zanorka → Ирина

251 отзыв (автор отзыва)

19 марта 2018

я очень и очень удивлена, впервые такое. обычно признают свою ошибку и предлагают вновь ознакомиться с товаром/услугой, чтобы убедиться, что на самом деле все хорошо и что это была досадная случайность. а тут чёт все грустно 😞 так не хотела отзыв плохой писать, если честно.. но блин..

Ирина → zanorka

251 отзыв

19 марта 2018

Ты видимо ещё не читала ответы офпреда кафе Том Ям в Новосибе. Там вообще афтор жжот откровенно 😂😂😂

Я не думала в подобном столкнуться в культурной столице

ОТВЕТИТЬ

Торт Вашей Мечты, производственная компания ОФИЦИАЛЬНЫЙ ОТВЕТ

19 марта 2018

Видимо на это - "вновь ознакомиться с товаром или услугой" и был рассчитан первоначальный отзыв?

ОТВЕТИТЬ



Торт Вашей Мечты, производственная компания → matreska7

19 марта 2018

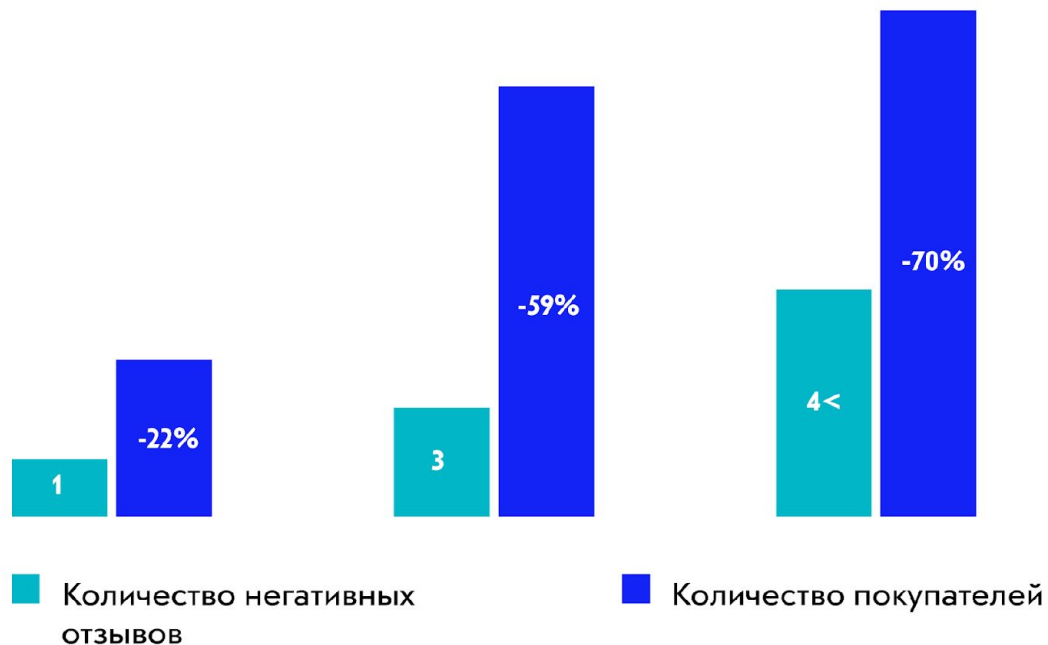
Отчего же у Вас не было возможности вернуть торт. Собственник компании была с Вами до конца вечера и шаринки запускала со всеми гостями. Все мило улыбались, говорили спасибо и никто не подошел и не сказал - Торт дрянь! А теперь вы занимаетесь наращиванием рейтинга для своих аккаунтов! МО-лод-цы! Bravo! Дискуссия на эту тему со стороны производителя исчерпана! Все пожелания можете высказать производителю! у каждого из вас есть или визитка или сертификат на МК, на них указаны официальные телефоны!

ОТВЕТИТЬ

А теперь вы занимаетесь наращиванием рейтинга для своих аккаунтов! МО-лод-цы! Bravo!

77 293 669 запросов «ОТЗЫВЫ» В МЕСЯЦ

Влияние негативных отзывов на количество покупателей



86% людей сомневаются в совершении покупки у бизнеса, у которого есть отрицательные онлайн-отзывы.
Данные опубликованы RUSABILITY.RU в 2017 году.

Это не работа с обратной связью!

- «Мы отвечаем на отзывы на флампе»
- Тонны фальшивых отзывов
- Субъективность, попытки защитить бренд во что бы то ни стало

Digital-инструменты измерения репутационного фона

Hootsuite

YouScan

SmiMonitor

ПрессИндекс

IQBuzz

Socialmention

Google

SemanticForce

StarComment

Alerts

HowSociable

BrandSpotter

Яндекс.Блоги

Analytics

Uber

Темы

Мария
YouScan Аккаунт ...

Упоминания

01.10.2016 28.02.2017

Фильтрация не применена

Очистить все Настроить фильтры

1-10 из 266 998

Объединить дубли

Иск Поиск

uber	119 278
увер	48 801
такси	39 275
поездка	38 652
водитель	37 196
который	35 737
компания	35 726
мочь	35 688
свой	35 785
мэдня	35 653
приложение	35 783
сервис	35 704
год	35 361
узнать	35 181
новый	34 488
работает	33 927
простой	33 881
один	33 386

Анастасия Мазуркина в Екатерина Соульская
facebook.com 28 февраля 2017 г., 23:59 9 США

Вот послушайте, что вчера у меня произошло. Еду в колледж на занятии в шести. **Убер** задержался, водитель объяснил...
Екатерина, да и в знакомых местах тоже. Но тогда что-то на меня нашло

Добавить тег

Марина Amihan в Рехотнез - прохождение игр!
youtube.com 28 февраля 2017 г., 23:59

11 Rate klanul! 2 **UBER**!! (Battle Cats MEGA КОТОРОН)

Он ямба против металла

Добавить тег

Игорь Брехо
facebook.com 28 февраля 2017 г., 23:59 9 Украина, Киев

Убер - такси нового поколения, говорили нам. **UBER** - это как машину небесную всю, кому надарили вонючие прокурорские саломы...
у меня вот до сих пор тоже на одной проблеме не было, и тут что-то случилось в технологии, не знаю почему, и будь скорость ответа у них чуть
побстрее чем трое суток, то я бы и не дергался

Добавить тег

Digital-инструменты для обработки упоминаний

UseDesk

StarComment

Открытые линии

Chotam

LiveDune

Carrot

Quest

Битрикс24

IQsocial

Запросы

Создать

Сохраненные фильтры:

- Пропущенные чаты 0
- Продажи — на удержании 3
- На удержании — поддержка 20
- Новые тикеты 1
- Ждут ответа — поддержка 2
- Регистрация 442
- Регистрация новые 0

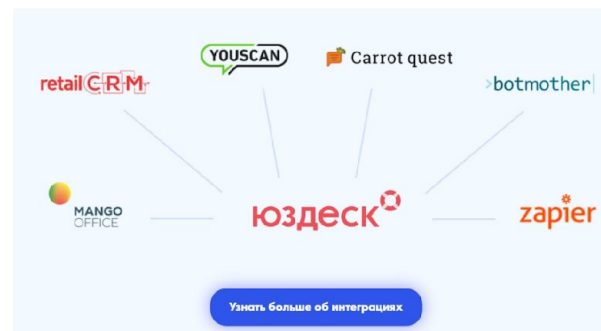
Все Канал Исполнитель Статус Тип Приоритет Вложения Теги SLA Обновлено

Создан Клиент Компания Категория Подкатегория

Поиск

<input type="checkbox"/>	Статус	Клиент	Тема	SLA	Агент	Создан	Обновлен
<input type="checkbox"/>	Новый	Monika Potaska	automation - problem Hello! I have another question. https://mm.usedesk.ru/tickets/111054 - auto... Категория:Поддержка	1ч 58м		15:31	15:31
<input type="checkbox"/>	Открыт	Нигара Камердинова	Странный SLA Жаль :(а перевод работает, спасибо большое ;)С уважением,Нигара Камердинова ... Категория:Поддержка автоответ	2ч 34м	Регина Ибрагимова	11:27	15:07
<input type="checkbox"/>	Открыт	Monika Potaska	Automation-request for help Hello Is there something already known? I have a few more examples when the aut... Категория:Поддержка Тема обращен...	1ч 58м	Регина Ибрагимова	03 сентября в 16:46	14:40

YouScan + LiveDune + UseDesk



Распределение по точкам контакта



Менеджер 1



Менеджер 2

Ручной мониторинг

Автоматический мониторинг

Ручной мониторинг

Автоматический мониторинг

Личные сообщения ВК и ФБ

Комментарии ВК и ФБ

Личные сообщения ИГ, ТВ, ОК

Упоминания ИГ, ТВ, ОК, ЮТ

Сайты с отзывами
(ручной поиск по сайтам)

Упоминания ВК и ФБ

Хештеги ВК и ФБ

Комментарии ИГ, ТВ, ОК, ЮТ

Почта пресс-центра

Информация от руководства

Хештеги ВК и ФБ

Упоминания на форумах,
блогах

Сайты с отзывами
(мониторинг и передача)



Отчет

Портреты ЦА

№1

Виктор, 28 лет, свой бизнес по доставке подарков, заказывает товары из Китая, не женат, живёт в СПб. Интересы: интернет-маркетинг, бизнес.

Потребности

Описание

Технические

Нужна доставка груза из Китая.
Это долго, дорого, много рисков.

Влияние на финансы

Потеря вложенных средств и прибыли из-за порчи/утери товара, обмана или срывов сроков доставки.

Личный интерес

Не хочется влезать в долги.
Не хочется снова начинать бизнес с нуля.
Усталость от постоянного стресса.

Триггеры*

Мужчины 25–34 лет
Поколение Y

Триггер 1.1 «Упускаемая выгода»

Пример: «Скидка 60%, **при оформлении заказа сегодня**»

Триггер 1.2 «Принадлежность к большинству»

Пример: «Нашими услугами **воспользовались 5 000 000 человек**»

Женщины 35–45 лет
Поколение X

Триггер 2.1 «Сделаем за вас»

Пример: «Проведите выходной день так, как вам хочется! А **уборку за вас сделаем мы** — клининг-сервис Аква»

Триггер 2.2 «Доверие»

Пример: «Девочки, **я очень привередлива в вопросе выбора детской одежды** — для меня важно чтобы ткани были натуральными, шовчики ровные, чтобы все красиво при этом и **многие компании меня расстраивали**. Недавно заказала комбез у «Тедди Фэктори», жду посылочку. **Поделюсь с вами впечатлениями, когда дойдёт**» ... «Девочки, я в восторге...»

Триггер — близкий клиенту посыл, который побуждает его совершить требуемое действие. С английского переводится как «спусковой крючок».

Работа с триггерами

Нам доставили посылку в очень помятом виде, несмотря на то, что внутри все было тщательно обернуто и упаковано, все 4 кружки разбиты. **Не можем связаться с менеджером*** и **выяснить, за что именно мы заплатили**** и **в чем суть страхования груза*****.

нет

Добрый день!
Нам очень жаль, что у Вас сложилась такая ситуация при работе с нашей компанией. Сообщите нам номер накладной. Будем разбираться!
Приносим извинения за сложившуюся ситуацию.

триггеры в отзыве

* триггер «спешка»

** триггер «страх»

*** триггер «гарантии»

да

Здравствуйте!

* Пожалуйста, сообщите номер вашей накладной и **мы сами вам позвоним**.

** **Я помогу разобраться в проблеме** и мы вернем вам деньги, если услуга оказана некачественно.

*** **Страховка груза обеспечивает** то и это, мы **разберем вашу ситуацию детальнее и примем решение** при личном общении.

Работа с триггерами

Трижды брала в этой кофейне тортики*, первый раз на заказ, на день рождение, все коллеги хвалили, сама, к сожалению, попробовать не смогла. А вот второй и третий раз к чаю в гости. В общем, второй и третий раз оказались крайне неудачными, тортики сухие, непропитанные, ну и попросту невкусные. В подарок в тортике был волосок, не человеческий, скорее синтетический, но от этого особо приятнее не стало. Пожалуйста, дорогая кофейня кондитерская, у вас очень удобное месторасположение, чистенько, хороший интерьер и приятные цены, **поработайте над самим изделием, которое продаёте**!**

триггеры в отзыве

* триггер «доверие»

** триггер «качество»

нет

Наш шеф-повар занял первое место в рейтинге лучших в городе. Если вас не устраивают его торты - **думаем, вы не сильно смыслите в десертах.** Поблизости есть другие **кофейни, повара там попроще, вам понравится.**

да

Добрый день!
Спасибо за обратную связь! ****Мы работаем над качеством** продукции, а ****благодаря вашим отзывам,** обращаем внимание на недочеты! Скоро у нас появятся новинки, тортики будут легкие, вкусные и пропитанные.
***Приходите к нам снова и мы постараемся вас порадовать.**



Спасибо за внимание

Алена Пяткова, контент-стратег

8 913 956 5067

inst: [@cosmosweb](#)