

Негатив в социальных медиа.  
Правильный курс-полярность!



МОБІЛОЧКА

# Social media. Зачем бренду сообщества?!

1. **Новый канал коммуникации** (Доступность информации, оперативность, отсутствие пространственных, временных, территориальных ограничений)
2. **Репутационный капитал**
3. **Информационная платформа**
4. **Диалог**
5. **Лояльность потребителей**
6. **Выявление проблем**
7. **Контроль работы персонала и бизнес-процессов**



«Если Вас нет в интернете, Вас нет в бизнесе»

Билл Гейтс

«Если вы обидели покупателя в реальном мире, он пожалуется 6-ти свои близким друзьям. Если вы обидите клиента online, он раструбит об этом 6000 пользователям»



Основатель Amazon.com  
Джефри Бэзос



мобілочка

# Как узнать о чем говорят?

Ежедневный мониторинг медиа/интернета:

- **Поисковые системы** ( Google, Яндекс, Yahoo)
- **Платные сервисы** мониторинга в интернете и социальных сетях (socialbakers, YouScan, Buzzware)
- Мониторинг через **бесплатные сервисы** (Google Alerts, Яндекс Блоги )
- **Личные сообщения** от сотрудников, журналистов, адвокатов бренда, партнеров, клиентов.
- Платный медиа-мониторинг.

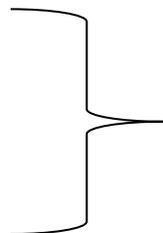


МОБІЛОЧКА

# Как узнать о ком говорят?

**О ВАС, но:**

- Позитивно
- Нейтрально
- Негативно



Разбивка для метрик.



**20%**

**10%**

**60%**

позитивно нейтрально негативно

если негатива менее 40% - Вы не работаете!!!

**Кто говорит?**

клиенты, сотрудники, партнеры, конкуренты, лидеры мнений, СМИ



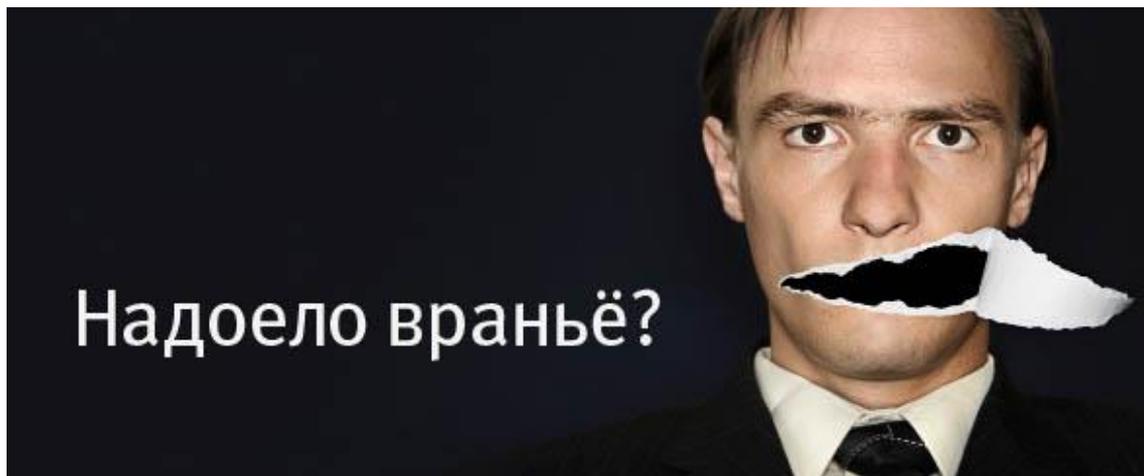
**мобілочка**

# ПОЗИТИВНЫЕ ОТЗЫВЫ - ЭТО ХОРОШО

## Но, не интересно ! 😊

### Отсутствие негатива:

- Скрывают информацию
- Прячут проблемы
- Вообще не работают
- Плохая компания



мобілочка

# Что дает негатив?

- Потребители ищут отрицательные отзывы
- Отрицательные отзывы устанавливают подлинность
- Отрицательные отзывы помогают строить бизнес
- Отрицательные отзывы помогают смириться с недостатками товара до его приобретения
- Отрицательных отзывов не так уж и много

Вы не купите iPhone если прочтаете негатив?



мобілочка

# НаКонец - НЕГАТИВ!

## Виды негатива:

- Конструктивный
- Эмоциональный/импульсивный
- Недобросовестный (конкуренты)
- «Троллинг»

## Типы негативных отзывов:

- Прямые проблемы – некачественный товар
- Конструктивная критика – проблема с элементами решения
- Упрек – вы оступились и вызвали негатив
- «Троллинг»
- «Борцы за справедливость»



А чому Ваш сайт немає української локалізації?  
зняв свій лайк з Вашої сторінки до виправлення ситуації

Нравится · Комментарий · 6 февраля в 16:14



# мобілочка

# НаКонец - НЕГАТИВ!

## Почему пишут?

- Обратить внимание на проблему
- Возмущение
- Обратить внимание на свою персону
- Насолить
- Обратная связь
- Борются за справедливость
- Помогают компании стать лучше



# Как реагировать?

## Практическая схема:

- При реагировании на критику оставайтесь позитивными
- Незамедлительно отвечайте.
- Обязательно отвечайте.
- Выберите вариант: личный ответ/публичный ответ/ответ от компании.
- По возможности решайте ситуацию/принимайте меры
- Благодарите клиентов за указание на проблему
- Признавайте ошибку, при ее наличии
- Не жадничайте
- Не разводите полемику.
- Ведите диалог с пользователями - постоянно
- Не поддавайтесь на trolling



# КАТЕГОЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО!

- Проявлять агрессию
- Отрицать факты
- Игнорировать ситуацию
- Просить удалить комментарии
- Делать из клиента «барана»



# Негативные отзывы: хорошо или плохо?

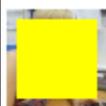
Если о вас пишут – значит есть интерес к компании или персоне.

- Потребители ищут отрицательные отзывы
- Отрицательные отзывы устанавливают подлинность
- Отрицательные отзывы помогают строить бизнес
- Отрицательные отзывы помогают смириться с недостатками товара до его приобретения



мобілочка

# Как не стоит работать!



Компания точно НЕ ЛУЧШАЯ!!!! Продать билеты - пожалуйста! А когда клиент имеет претензии по их услуге, никаких данных не дадим, юрдепартамента нет, директора нет, фамилию оператор колл-центра не скажет. Оператор Александра - это я Вас имею в виду!!!!!!!!!!!! Железобетонный тон и отмазки: "что вам еще от нас нужно". Вы бы для начала посмотрели сколько клиент у вас уже билетов купил и прибыли вам принес. Идти на уступки клиенту - дело репутации компании!!!

Не нравится · Комментарий · 27 декабря 2012 г. в 15:46



Уважаемые клиенты, если у вас есть юридические вопросы, пишите официальные письма на адрес компании. Или вы действительно считаете, что юрист компании ведет социальные группы? Я - контент-менеджер и могу всего лишь передать ваши пожелания и претензии вышестоящему руководству.

3 января в 10:35 · Отредактировано · Нравится



Татьяна, ну вы же тоже не проверяли его удостоверение, чтобы утверждать что он профессионал)) Как можно ссылаться на форум и что-то требовать? Я буду отчитываться перед вами о своих обязанностях, только когда вы станете моим руководителем)) Ребята, я не кого не хочу обидеть, просто вы сами виноваты в своих проблемах. Вас предупредили о правилах предоставления услуг компании и у вас был выбор воспользоваться этими услугами или нет. После боя руками не машут. Всем спасибо за такую активную переписку. Как потребитель услуг я на вашей стороне))

4 января в 13:49 · Нравится



Послушайте, Денис, можете не утруждать себя и не переходить на личности, меня факт вашей личной невоспитанности абсолютно не задевает. В данной ситуации я предоставила возможность описать ситуацию которая с ней произошла, и она обвинила наших квалифицированных сотрудников фактически в том, что они выполняли правила и инструкции компании которые, повторюсь, ПРОПИСАНЫ НА КАЖДОМ БИЛЕТЕ!!!

В чем заключается проблема в данном случае?- В том, что клиент не ознакомившись с условиями приобретения услуги приобрел ее. И сотрудник колл-центра отказал ему не потому что он сноб или невоспитанный человек, а потому что он хороший сотрудник и всего лишь выполняет свои обязанности.

Вы попробуйте вернуть в магазин белье, имея на руках чек и все бирки, попробуйте вернуть лекарства в аптеку, вам тоже откажут!!! Но вы же не считаете продавца хамом в этой ситуации, просто существуют такие правила.

4 января в 10:33 · Нравится



# МОБИЛОЧКА

# Серьезный урон!

Вчера возле Одесса

Ужасная история, рассказанная . Не могла не запостить! 18-летнего подростка Юру Авраменко, который пытался заработать летом, продавая телефоны в Мобилочке на Королева-Левитана, обвинили в хищении 17 тысяч гривен. Парня забрали в милицию и пытали несколько часов, избивали пластиковыми бутылками, наполненными водой (они не оставляют синяков на коже), выбивая показания. Ему отбили почти все внутренние органы. Мальчик подписал признание, что совершил кражу в размере 17 тысяч гривен, потому как после 2 часов избиений милиционеры завели в соседний кабинет девочку, начали над ней издеваться. Они сказали Юре: "Не признаешься, мы ее изнасилуем". И он подписал...

ЕСТЬ НОМЕР ТЕЛЕФОНА ЮНОШИ и номер телефона управляющего магазином. Пишите, сброшу в личку.

Прошу перепостать!!!

**За 1 сутки: 820 перепостов, 400 негативных комментариев, 235 покинувших группу**

**За 1 сутки работы с негативом : 820 перепостов - удалены, 400 негативных комментариев - нивелированы, получены официальные извинения, правда вышла в массы, негатив направлен на человека (не компанию)!**



**мобілочка**

# Как не превратить страницу в «книгу жалоб и предложений»?

- Публикуйте постоянный контент - ежедневно от 1 до 3 постов
- Проводите опросы! Спрашивайте мнение пользователей
- Генерите уникальный контент
- Не закрывайте стены от пользователей
- Проводите постоянные активности (деньги не важны! Немного креатива и успех гарантирован)
- Публикуйте корпоративную жизнь компании
- Улучшайте свой сервис
- «Заряжайте» сотрудников



# Хорошие идеи не требуют денег!



Конверсия сайт: 8000 уникальных просмотров  
Конверсия в салонах: 3000 покупателей  
Конверсия Горячая линия: 10 000 звонков  
798 like, 456 комментов, 800 Share

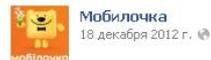


Конверсия сайт: 10 000 уникальных просмотров  
Конверсия в салонах: 5000 покупателей  
Конверсия горячая линия: 10 000 звонков  
810 like, 367 комментов, 980 Share



# мобілочка

# Хорошие идеи не требуют денег!



Конец Света не придет! Мобілочка офіційно приносить «в жертву» свої ціни та влаштовує тотальний розпродаж! Ціни до -70% на телефони, планшети та багато іншого!  
А для повної впевненості, тисни під цим постом «Share» та вигравай річний запас батарейок Duracell!!



Друзі, а хто вже підготувався до Хеллоуїну? Бо, як бачите, ми вже не те, що готові, ми вже супер-готові!! У нас знижки вже такі налякані, що падають аж до -50%!

Цікаво подивитись на це і відчутти на собі? Попереджаємо, падіння цін не для лякливих... Тому самі безстрашні, діліться цією новиною з друзями та вигравайте чашку з новим дизайном Мобілочки!

Серед усіх, хто поділився цією новиною, буде розіграно 3 чашки за допомогою сайту random.org! Страшні подробиці падіння цін тут - : [http://mo.ua/company/news/adckie\\_skidki](http://mo.ua/company/news/adckie_skidki)

Отметить фотография · Добавить местонахождение · Поделиться

Нравится · Комментарий · Поделиться · Редактировать

Конверсия сайт: 10 000 уникальных просмотров  
Конверсия в салонах: 2000 покупателей  
Конверсия Горячая линия: 15000 звонков  
870 like, 236 комментов, 859 Share

Конверсия сайт: 5 000 уникальных просмотров  
Конверсия в салонах: 1000 покупателей  
Конверсия Горячая линия: 4 000 звонков  
630 like, 137 комментов, 578 Share



# мобілочка

**Спасибо за внимание!**

**Анна Биднык PR-менеджер, ООО «Мобилочка»**

**skype: annie\_okley FB: Anna Bidnyk**

**email: [anna.bidnyk@gmail.com](mailto:anna.bidnyk@gmail.com)**



**МОБІЛОЧКА**