

Недовольные  
клиенты

**Как с ними работать  
в интернете?**



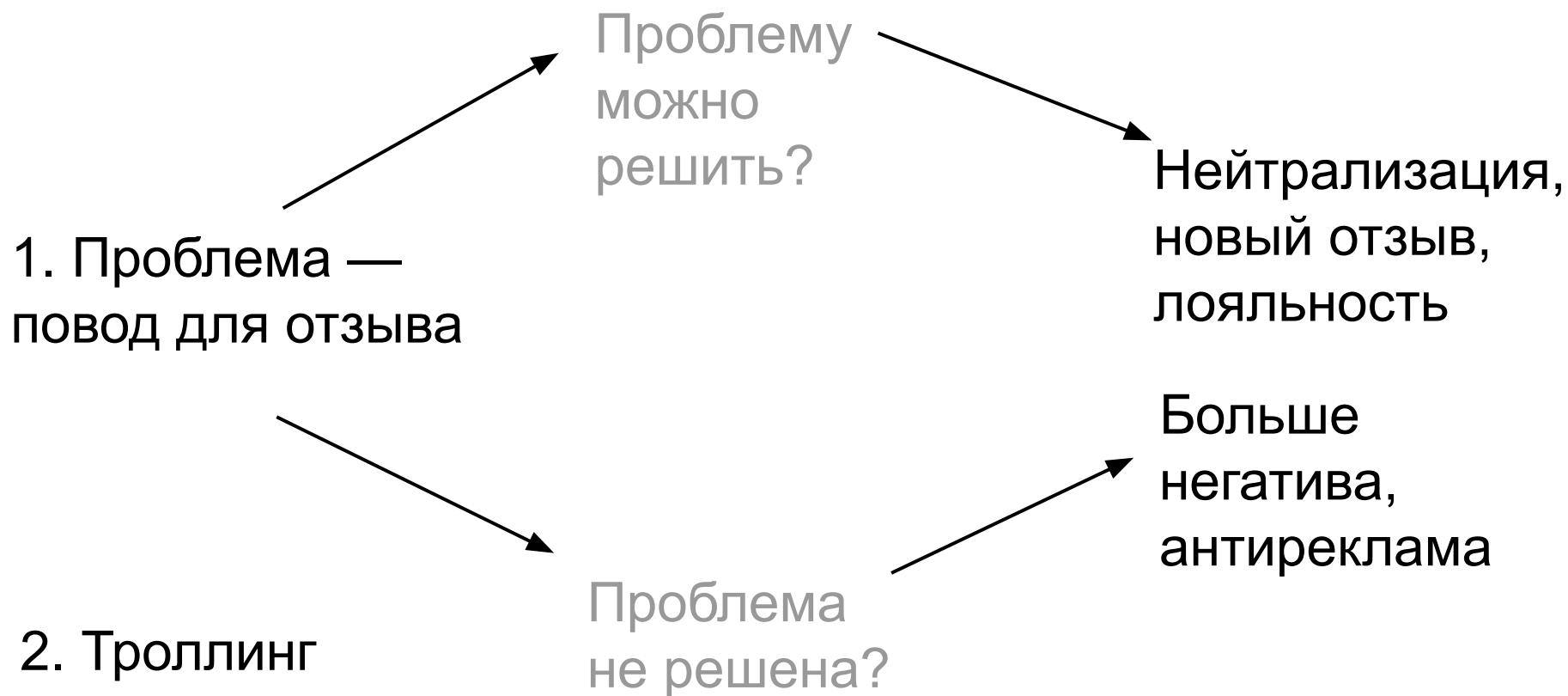
# Ценность обратной связи

- Индикатор проблем клиентов
- Возможность улучшить сервис и ответить публично

# Как же работать с недовольными клиентами?

Понять суть:  
мотивы, ожидания,  
цели

# Зачем это клиенту?



# Работа с недовольными: какой профит?

- Решение проблемы клиента
- Снятие негатива
- Публичное решение кризисной ситуации
- Лучше сервис





**Александр Адмиралов** @getdumacont · Feb 14

Столь же отвратителен wi-fi от электронного города в Кофемолке на Советской: он вроде есть, но его нет... Какая-то потемкинская деревня.

Expand

↩ Reply ↻ Retweet ★ Favorite ⋮ More



**Электронный город** @2090000ru · Feb 16

@getdumacont спасибо, что сообщили. Будем разбираться :)

Hide conversation

↩ Reply ↻ Retweet ★ Favorite ⋮ More

8:14 PM - 16 Feb 2014 · Details



**Katrin** @mimi\_dandelion · Mar 11

я сожгу эти сибирские сети когда-нибудь!!!!!!

Expand

↩ Reply ↻ Retweet ★ Favorite ⋮ More



**Сибирские Сети** @211ru · Mar 13

@mimi\_dandelion, а что именно Вы подразумеваете под странностями? :)

Если что то не работает, можем проверить! Уточните номер договора?

Hide conversation

↩ Reply ↻ Retweet ★ Favorite ⋮ More

10:58 PM - 13 Mar 2014 · Details





### Я сибиряк. I'm Siberian.

Минутка критики:

Зачем создавать группу, и продавать в ней безделухи сеё логотипом, за бешеные деньги, какой тут патриотизм, вчём? Очередной инструмент добывания денег, ФУ .....(

 Сергей Ловицкий

час назад

Мне нравится  10

Скрыть комментарии



Роман Воля

Они продают не безделухи, а идею.

час назад | Ответить

 5



Анна Калюта

а почему бы, собственно, и нет? Люди делают хороший продукт, продумали концепцию, дизайн....в наше время интеллектуальная собственность дорого стоит. Не хочешь - не покупай. Нравится и хочется себе - плати.)

час назад | Ответить

 11



Алексей Кияниченко

все нормально, создали бренд, раскрутили, теперь зарабатывают, не вижу проблемы, для кого-то это бизнес, а тем кто покупает - патриотизм. Было бы еще качество получше, в Толмочево смотрел обложку на паспорт - не понравилось. Да и белая обложка не очень хорошо, сильно пачкается.

час назад | Ответить

 5



Siberian Timbo

Ещё бы заправить эту "критику" правильным русским языком, а то автоматом к таким постам отношение плёвое. Пишешь неуважительно - к тебе отношение такое же.

час назад | Ответить

 4





### Анастасия Счастливая

Вчера пришли в зал на Октябрьской с подругой, хотели приобрести дневной абонемент с ежемесячной оплатой, на что молодой человек сказал нам, что дневные абонементы есть только с оплатой сразу за год. Почему-то мы не особо поверили в это и решили позвонить на единую линию, но она была недоступна. В таком случае, мы решили доехать до Версаля и уточнить действительно ли это так. Приятная девушка удивилась нашей ситуации и оформила нам дневные абонементы с ежемесячной оплатой.

Хотелось бы услышать комментарии администрации по данной ситуации

23 мар в 23:57

Мне нравится



### Extreme Fitness Экстрим Фитнес

дневные абонементы, в том числе с ежемесячной оплатой, есть в наличии во всех фитнес-клубах, кроме Premium. Спасибо , что сообщили, разберемся. А call-центр работает с 9 до 21 по будним дням, поэтому в выходной день вы до него не сможете дозвониться.

вчера в 9:07 | Ответить

Комментировать..

# Негатив как система

## Конструктив

Проблема, претензия,  
замечание

## Деструктив

Троллинг, «ниачом»

# Как это работает

# Конструктивная обратная связь

## Рыба.Рис

Ленина, 1 — 1 этаж



Очень любим данное заведение,но в последний раз было все просто ужасно,особенно обслуживание. Мы сидели в некурящей зоне,обслуживала девушка-самая настоящая хамка,причем нам от нее не так досталось как девушкам за соседним столом,она на них почти орала)Насчет суши-рис был недоварен:( такое наблюдалась в калине,но на ленина всегда были потрясающие суши. А в этот раз было полное разочарование:(

### Официальный ответ компании



**Рыба.Рис, сеть суши-баров**

Здравствуйте, Анна! Приносим извинения за произошедшее, подобное нам не свойственно и поэтому просим у Вас помощи в идентификации этой девушки, чтобы принять соответствующие меры ( уточните пожалуйста время посещения и опишите официантку или, возможно, Вы помните её имя).



23.03.2014, 19:08



Анна



3

3 отзыва 0 читателей



Анна



3

0 - | +

в чт 20 марта, примерно с 15 до 17,по моему ее звали Татьяна,но не уверена)

[ответить](#) или ▾ 23 марта 21:08 #



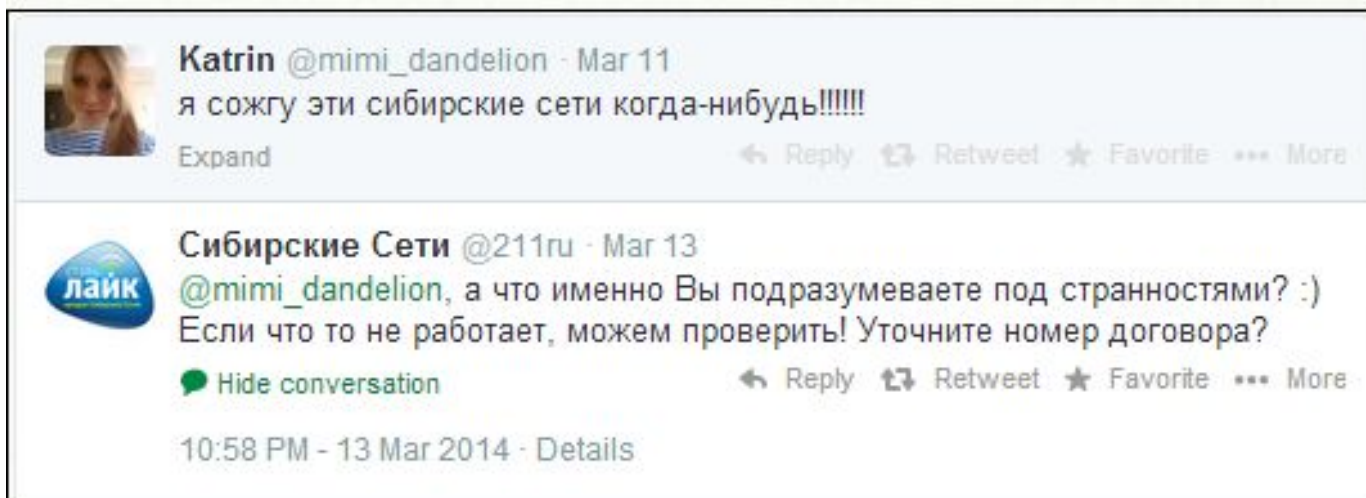
**Рыба.Рис, сеть суши-баров**


Анна,меры приняты. Еще раз приносим извинения и приглашаем в гости! Вас ждет десерт и кофе:) Для этого пригласите менеджера- всё будет организовано.



[ответить](#) 24 марта 01:38 #



# Конструктивная обратная связь



 **Katrin** @mimi\_dandelion · Mar 11  
я сожгу эти сибирские сети когда-нибудь!!!!!!  
Expand Reply Retweet Favorite More

 **Сибирские Сети** @211ru · Mar 13  
 @mimi\_dandelion, а что именно Вы подразумеваете под странностями? :)  
Если что то не работает, можем проверить! Уточните номер договора?  
Hide conversation Reply Retweet Favorite More

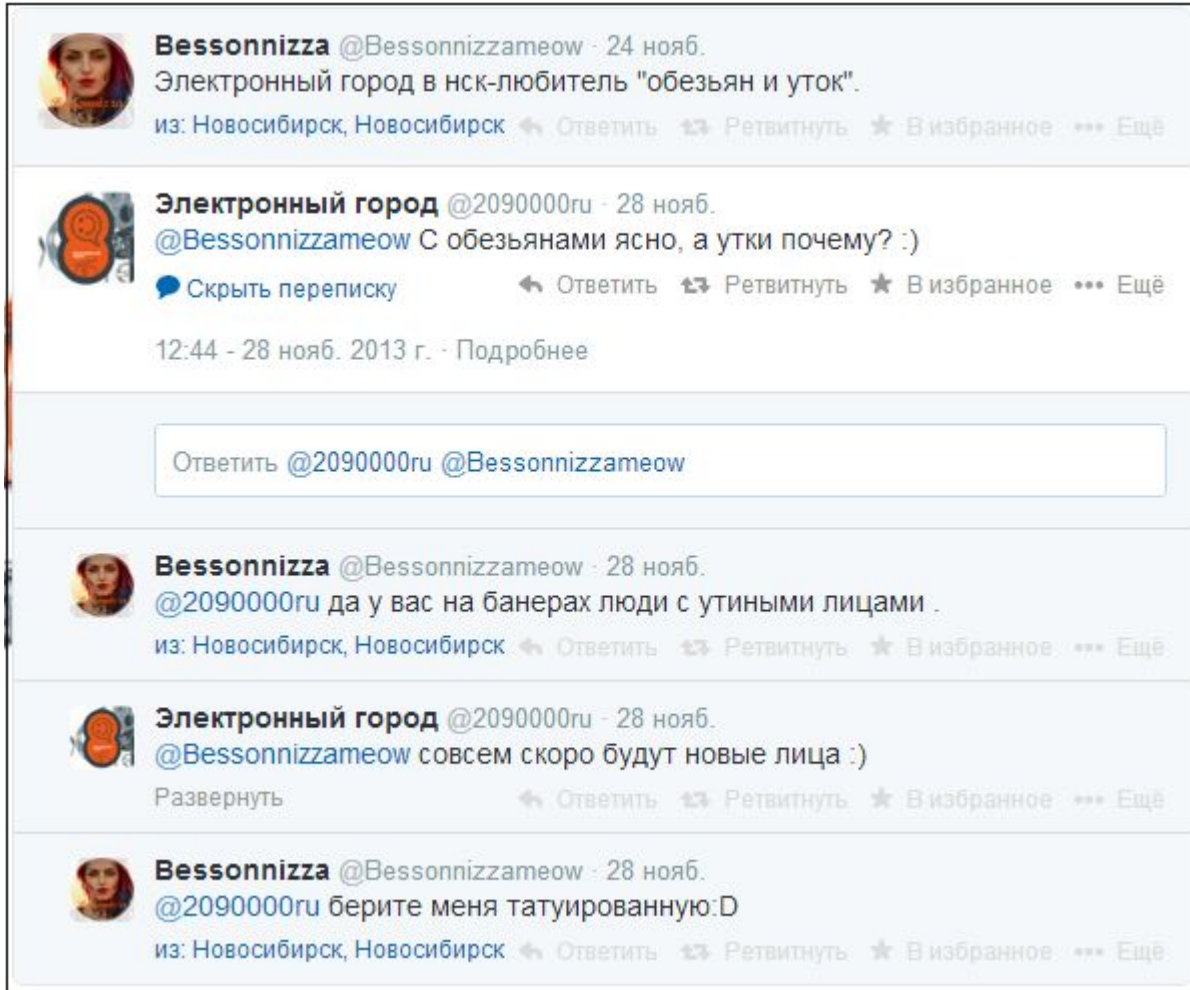
10:58 PM - 13 Mar 2014 · Details

# Резюме:

1. Анализ отзыва
2. Сбор информации
3. Первая реакция. 2 часа
4. Коммуникации
5. Решение проблемы
6. Финальный ответ



# Деструктивная обратная связь



The screenshot shows a Twitter thread with five tweets. The first tweet is from Bessonizza (@Bessonizzameow) on Nov 24, mentioning 'Электронный город' and 'обезьян и уток'. The second tweet is from Электронный город (@2090000ru) on Nov 28, replying to Bessonizza with the text 'С обезьянами ясно, а утки почему? :)'. Below this is a reply box containing '@2090000ru @Bessonizzameow'. The third tweet is from Bessonizza on Nov 28, replying to Электронный город with 'да у вас на банерах люди с утиными лицами'. The fourth tweet is from Электронный город on Nov 28, replying to Bessonizza with 'совсем скоро будут новые лица :)'. The fifth tweet is from Bessonizza on Nov 28, replying to Электронный город with 'берите меня татуированную:D'. Each tweet includes a profile picture, name, handle, date, text, and interaction icons (reply, retweet, favorite, etc.).

**Bessonizza** @Bessonizzameow · 24 нояб.  
Электронный город в нск-любитель "обезьян и уток".  
из: Новосибирск, Новосибирск [← Ответить](#) [↻ Ретвитнуть](#) [★ В избранное](#) [⋮ Ещё](#)

**Электронный город** @2090000ru · 28 нояб.  
[@Bessonizzameow](#) С обезьянами ясно, а утки почему? :)  
[🗨 Скрыть переписку](#) [← Ответить](#) [↻ Ретвитнуть](#) [★ В избранное](#) [⋮ Ещё](#)  
12:44 - 28 нояб. 2013 г. · [Подробнее](#)

[Ответить @2090000ru @Bessonizzameow](#)

**Bessonizza** @Bessonizzameow · 28 нояб.  
[@2090000ru](#) да у вас на банерах люди с утиными лицами .  
из: Новосибирск, Новосибирск [← Ответить](#) [↻ Ретвитнуть](#) [★ В избранное](#) [⋮ Ещё](#)

**Электронный город** @2090000ru · 28 нояб.  
[@Bessonizzameow](#) совсем скоро будут новые лица :)  
[Развернуть](#) [← Ответить](#) [↻ Ретвитнуть](#) [★ В избранное](#) [⋮ Ещё](#)

**Bessonizza** @Bessonizzameow · 28 нояб.  
[@2090000ru](#) берите меня татуированную:D  
из: Новосибирск, Новосибирск [← Ответить](#) [↻ Ретвитнуть](#) [★ В избранное](#) [⋮ Ещё](#)

# Деструктивная обратная связь

 *Вопрос*

## *Flamp, справочник с отзывами о компаниях Новосибирска*

У меня возник вопрос по правилам написания отзывов. Флампы допускают ли ваши правила умышленное искажение ситуации при написании отзыва одним из её участников, если при этом данное толкование ситуации выставляет второго участника в заведомо неблагоприятном свете?



**Флампы в Новосибирске**

Григорий, по правилам, отзыв должен описывать реальный опыт — то есть, быть правдивым.

Мы правильно поняли вас, вопрос был в этом?

✓ 3 [Поддерживаю](#)  7 [ответить](#) [или](#) [.....](#)

25.02.2014, 17:59

# Резюме:

1. Анализ отзыва и сразу ответ

или

2. Юмор

# Ещё важное. Принципы

- Открытость и готовность помочь
- Извинения
- Позитивный тон
- Владение полной информацией
- Только правда
- Решение проблемы

# Измерить всё: эффект

- Число отзывов
- Соотношение оценок (тон)
- % вернувшихся клиентов
- Общая тональность

Спасибо  
за внимание!

Алеся Задворнова,  
PR-менеджер Флампа

+7-913-987-7594

a.zadvornova@flamp.ru



[www.flamp.ru](http://www.flamp.ru)