МАРКЕТИНГ

Работа с негативными отзывами

Инструмент: Ответ на негативный отзыв

Отвечать на плохие отзывы так, чтобы новые клиенты видели заботу, а автор иногда возвращался

ВРЕМЯ
30 минут на настройку, 10 минут на каждый отзыв

УРОВЕНЬ
базовый

ЗАПОЛНИЛ

КАК ЗАПОЛНЯТЬ
Отвечай по структуре, жалобы в таблицу, раз в месяц главная причина.

1 Структура ответа

- [ ] Обращение по имени
- [ ] Благодарность за отзыв
- [ ] Признание проблемы
- [ ] Объяснение без оправданий
- [ ] Что сделали или сделаем
- [ ] Приглашение и личный контакт

2 Порядок

Кто отвечает

Срок ответа

Какую компенсацию можно предложить

Когда жалуемся площадке

3 Таблица жалоб

серые строки: пример заполнения

Дата	Площадка	Причина	Ответили	Что сделали
12.11	2GIS	ожидание 50 минут	в тот же день	второй мангал на пятницу

© Business Surgery · bxclub.kz · инструмент из библиотеки клуба

Дата	Площадка	Причина	Ответили	Что сделали

КОНТРОЛЬНЫЕ ЦИФРЫ · ЦЕЛИ ИНСТРУМЕНТА

- Ответ за 24 часа
- Ответ на 100% плохих отзывов
- Повторяющихся причин меньше
- Рейтинг растёт

ДАТА ЗАПОЛНЕНИЯ

СЛЕДУЮЩАЯ СВЕРКА

ТРЕКЕР BS

© Business Surgery · bxclub.kz · инструмент из библиотеки клуба