

Мастер-класс по управлению репутацией

**ОТ АЗОВ
ДО ТОНКОСТЕЙ**

**Владислав Синчугов
Директор по развитию продуктов**



**Ашманов
и партнеры**

О СПИКЕРЕ



BOSCH

CLARINS



**ROYAL
CANIN**



KUPIBILET.RU



ГАЗПРОМ



МТС

РОСНЕФТЬ



Наталья
Касперская

сооснователь
"Лаборатории Касперского",
президент ГК "Infowatch"



Сергей
Минаев

ведущий, писатель,
главный редактор
Esquire



Игорь
Стрелков

государственный,
военный и политический
деятель



**БАНК
САНКТ-
ПЕТЕРБУРГ**



Р/Д
НИИАС



**ТЕХНО
НИКОЛЬ**



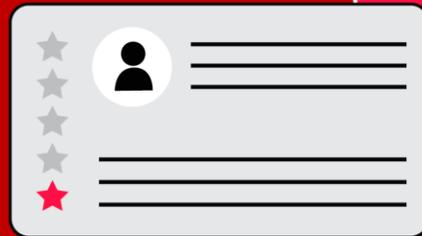
BRIDGESTONE

ПЛАН ДОКЛАДА



- Где формируется репутация
- Какие задачи решает управление репутацией
- Основные инструменты
- С чего начать в 2023?
- Что можно делать самостоятельно?
- Как убрать негатив из интернета?
- Работа с негативом – виды негатива, приёмы отработки и тонкости

АЗЫ УПРАВЛЕНИЯ РЕПУТАЦИЕЙ



ГДЕ ФОРМИРУЕТСЯ РЕПУТАЦИЯ?



ГДЕ ФОРМИРУЕТСЯ РЕПУТАЦИЯ?



Социальные сети, блоги



Форумы



СМИ, отраслевые ресурсы



Сайты-отзовики и рейтинги



Карты

ГДЕ ФОРМИРУЕТСЯ РЕПУТАЦИЯ?



Социальные сети, блоги



Ваш сайт



Форумы



*Tube



СМИ, отраслевые ресурсы



Приложения/игры



Сайты-отзовики и рейтинги



Маркетплейсы



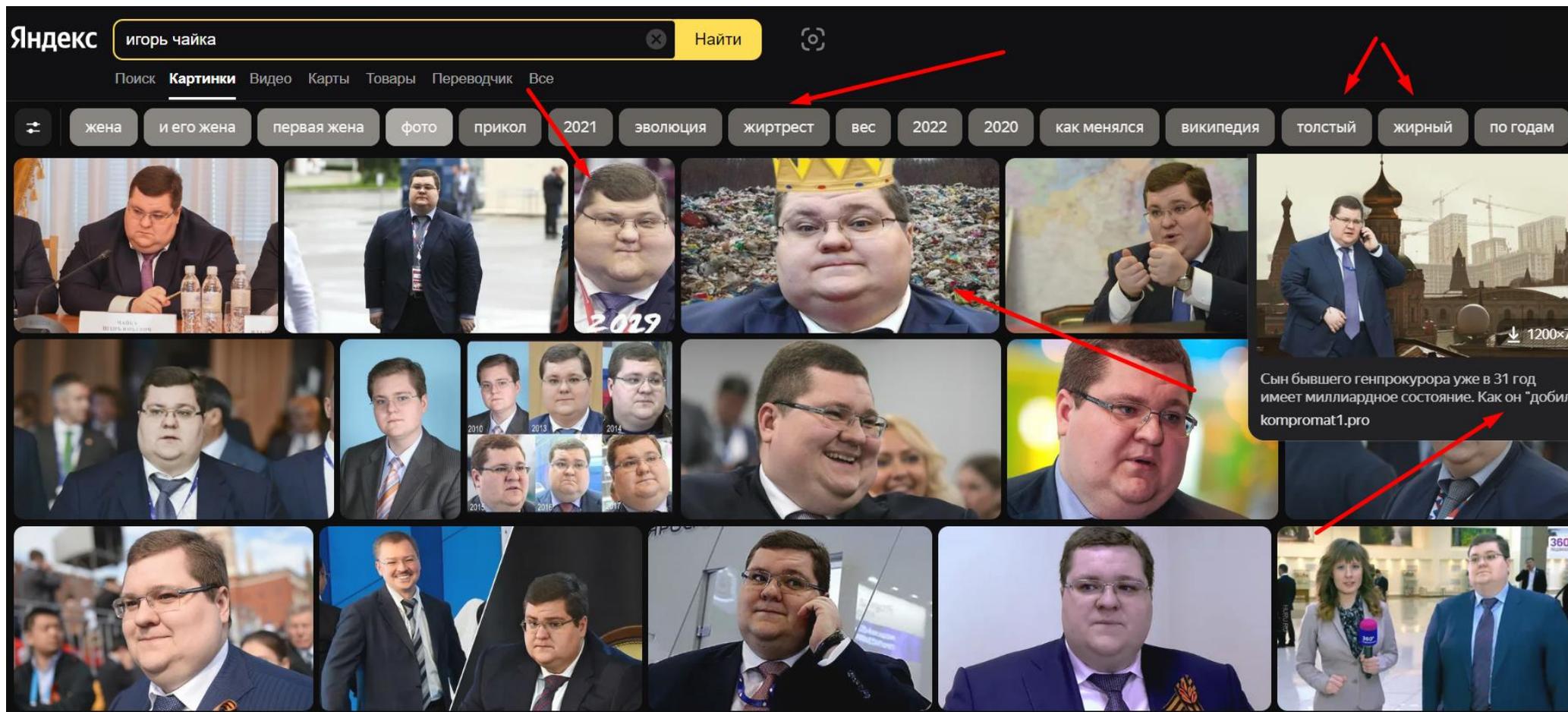
Карты



Поиск (+сервисы и колдунчики)

И другие площадки

РЕПУТАЦИЯ В КАРТИНКАХ



РЕПУТАЦИЯ В ПОДСКАЗКАХ

Яндекс

анастасия татулова ✕ Найти

- анастасия татулова предатель омбудсмен в сфере мсп ↗
- анастасия татулова андерсон ↗
- анастасия татулова биография ↗
- анастасия татулова предатель ↗
- анастасия татулова телеграмм ↗
- анастасия татулова новости ↗
- анастасия татулова фото ↗
- анастасия татулова собчак ↗
- анастасия татулова осторожно собчак ↗
- анастасия татулова последние новости ↗

ЗАДАЧИ УПРАВЛЕНИЯ РЕПУТАЦИЕЙ



ЗАДАЧИ УПРАВЛЕНИЯ РЕПУТАЦИЕЙ



Стратегически:

- Корректировка инфополя
- Формирование имиджа компании/персоны
- Увеличение узнаваемости
- Предотвращение и отражение инфоатак

ЗАДАЧИ УПРАВЛЕНИЯ РЕПУТАЦИЕЙ



Стратегически:

- Корректировка инфополя
- Формирование имиджа компании/персоны
- Увеличение узнаваемости
- Предотвращение и отражение инфоатак

Тактически:

- Вывод новых компаний и продуктов на рынок
- Продвижение продуктов/услуг
- Создание нужного образа

ЗАДАЧИ УПРАВЛЕНИЯ РЕПУТАЦИЕЙ



Стратегически:

- Корректировка инфополя
- Формирование имиджа компании/персоны
- Увеличение узнаваемости
- Предотвращение и отражение инфоатак

Тактически:

- Вывод новых компаний и продуктов на рынок
- Продвижение продуктов/услуг
- Создание нужного образа

Узконаправленные индивидуальные задачи:

- Нивелирование негатива на конкретной площадке
- Очистка топ-10 выдачи

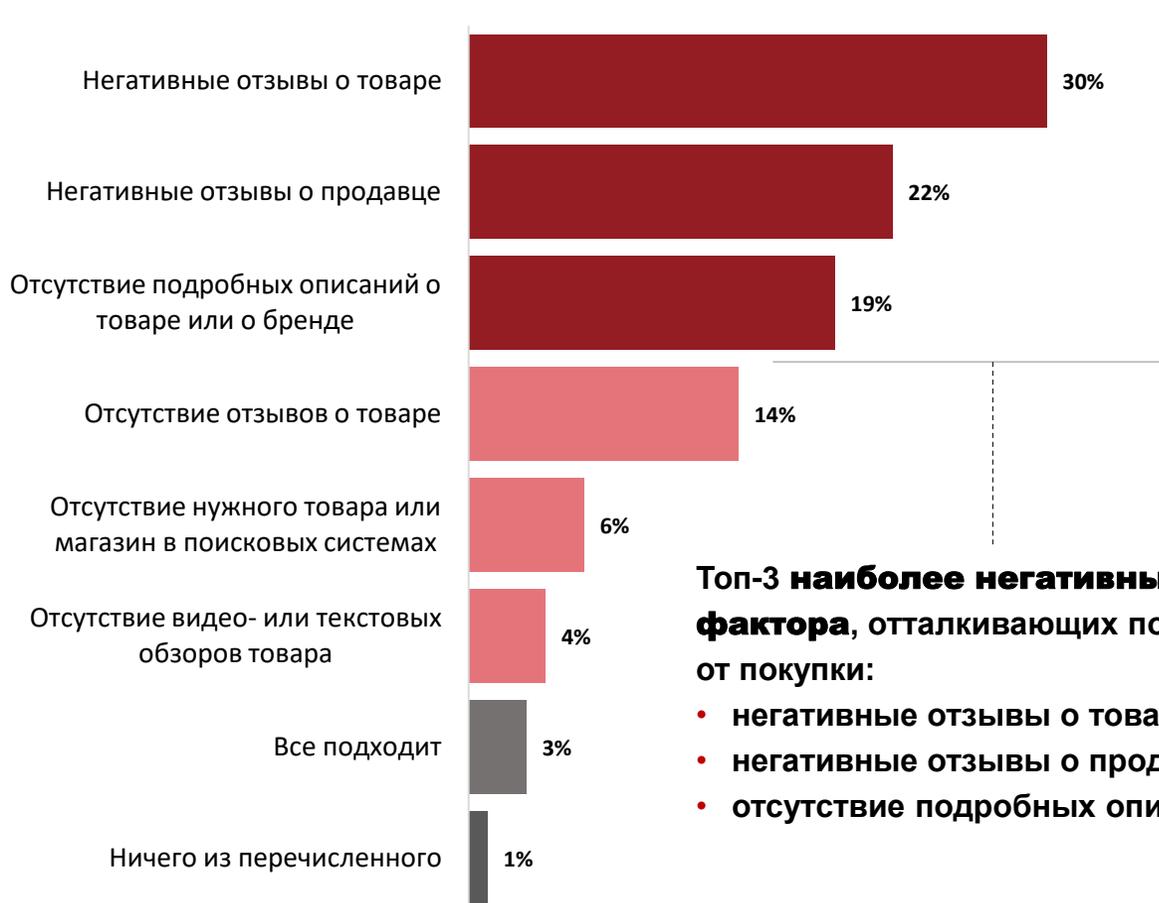
ВЛИЯНИЕ ОТЗЫВОВ НА ОТКАЗ ОТ ПОКУПКИ



ВЛИЯНИЕ ОТЗЫВОВ НА ОТКАЗ ОТ ПОКУПКИ



Какие факторы могут оттолкнуть Вас от покупки, когда Вы ищете в Интернете?



Топ-3 наиболее негативных фактора, отталкивающих потребителя от покупки:

- негативные отзывы о товаре
- негативные отзывы о продавце
- отсутствие подробных описаний

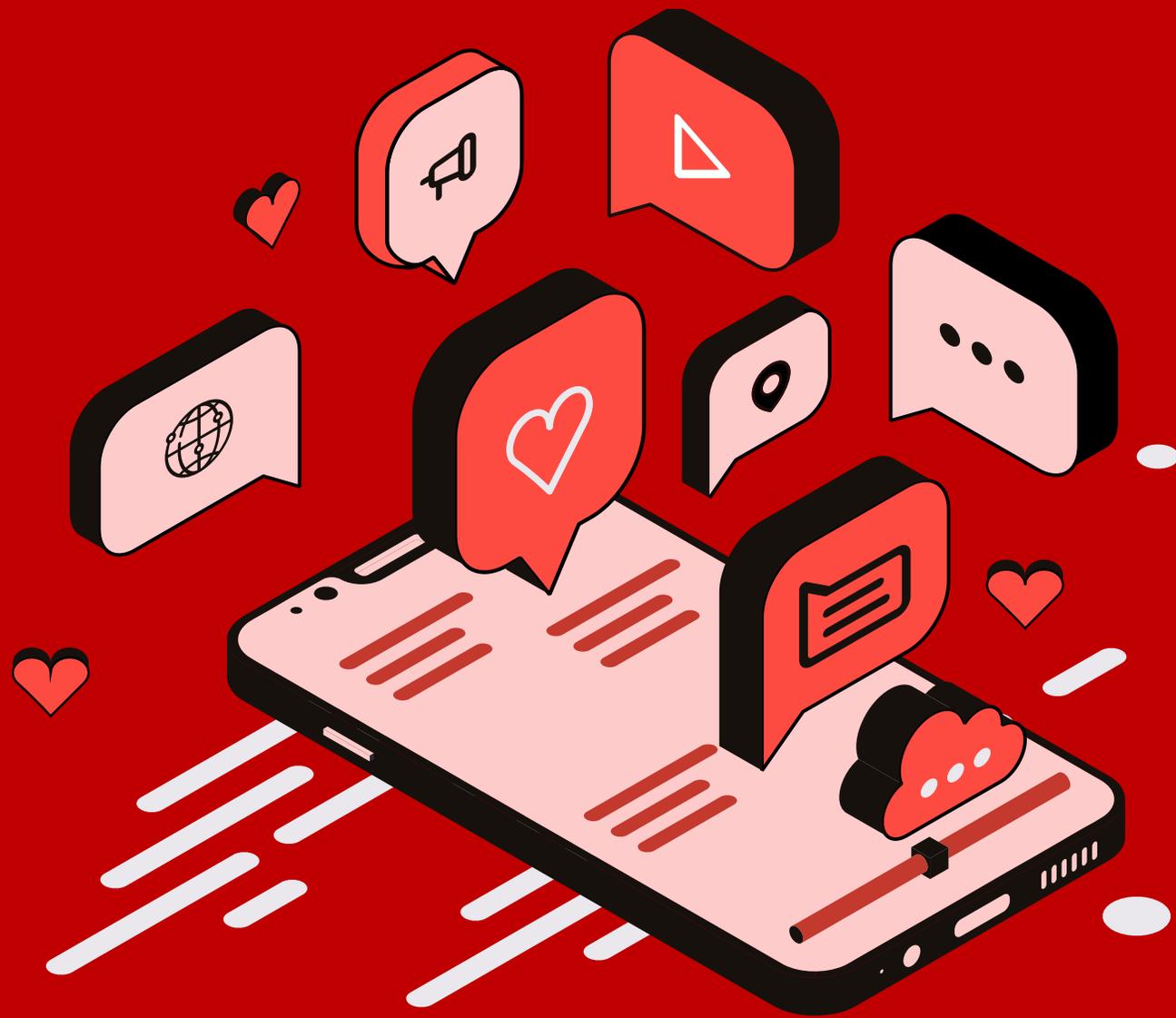




1. Тональность упоминаний
2. Тональность поисковой выдачи
3. Количество упоминаний (общее и в распределении по тональности)
4. Количество размещённого контента
5. Количество органических упоминаний и их динамика
6. Скорость реакции
7. Узнаваемость бренда
8. NPS
9. NSR
10. Индекс репутации



ИНСТРУМЕНТЫ



**ОСТОРОЖНО!
ВПЕРЕДИ СТРАШНЫЙ СЛАЙД!**



ОСНОВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ



Комплекс инструментов подбирается в зависимости от задачи:



УПОМИНАНИЯ

- Мониторинг упоминаний
- Посевы упоминаний
 - Нейтральные
 - Положительные
 - Инициация обсуждений
- Ответы на негатив
 - От официального аккаунта
 - От агентов влияния
- Удаление отзывов



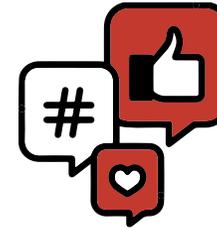
SERM

- Мониторинг выдачи
- Деиндексация материалов
- Удаление материалов через администрацию площадок
- Юридическое удаление
- Работа с Википедией и аналогичными ресурсами (создание страниц и защита от критики)
- Увеличение ссылочной массы
- Создание сайтов-визиток/лендингов
- Публикация биографий
- Создание страховой подушки
- Работа с информационными атаками



КОНТЕНТ-МАРКЕТИНГ

- Написание статей
 - официальные
 - нативные
 - интервью
- Размещение статей/заметок на тематических площадках и спецресурсах
- Работа со СМИ (статьи, пресс-релизы, комментарии, интервью)
- Продвижение статей
- Дзен и другие блог-платформы
- Работа с официальным сайтом
- Съёмка и оптимизация видео



SMRM

- Создание/актуализация аккаунтов в соцсетях
- Ведение и продвижение страниц
- Коммуникация с пользователями
- Модерация
- Influencer marketing

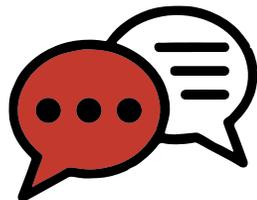


СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ

- Генерация положительного контента:
 - От текущих клиентов
 - От новых клиентов
 - От сотрудников
- E-mail-маркетинг и другие рассылки

ОСНОВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Комплекс инструментов подбирается в зависимости от задачи:



УПОМИНАНИЯ

- **Мониторинг упоминаний**
- Посевы упоминаний
 - Нейтральные
 - Положительные
 - Инициация обсуждений
- Ответы на негатив
 - От официального аккаунта
 - От агентов влияния
- Удаление отзывов



ОСНОВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Комплекс инструментов подбирается в зависимости от задачи:



УПОМИНАНИЯ

- **Мониторинг упоминаний**
- Посевы упоминаний
 - Нейтральные
 - Положительные
 - Инициация обсуждений
- Ответы на негатив
 - От официального аккаунта
 - От агентов влияния
- Удаление отзывов



SERM

- **Мониторинг выдачи**
- Деиндексация материалов
- Удаление материалов через администрацию площадок
- Юридическое удаление
- Работа с Википедией и аналогичными ресурсами (создание страниц и защита от критики)
- Увеличение ссылочной массы
- Создание сайтов-визиток/лендингов
- Публикация биографий
- Создание страховой подушки
- Работа с информационными атаками



Приглашаем на юбилейную конференцию!

КОНФЕРЕНЦИЯ

17 МАЯ 2023 · МГИМО, МОСКВА

ETARGET.
РЕПУТАЦИЯ



ОСНОВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ



Комплекс инструментов подбирается в зависимости от задачи:



УПОМИНАНИЯ

- Мониторинг упоминаний
- Посевы упоминаний
 - Нейтральные
 - Положительные
 - Инициация обсуждений
- Ответы на негатив
 - От официального аккаунта
 - От агентов влияния
- Удаление отзывов



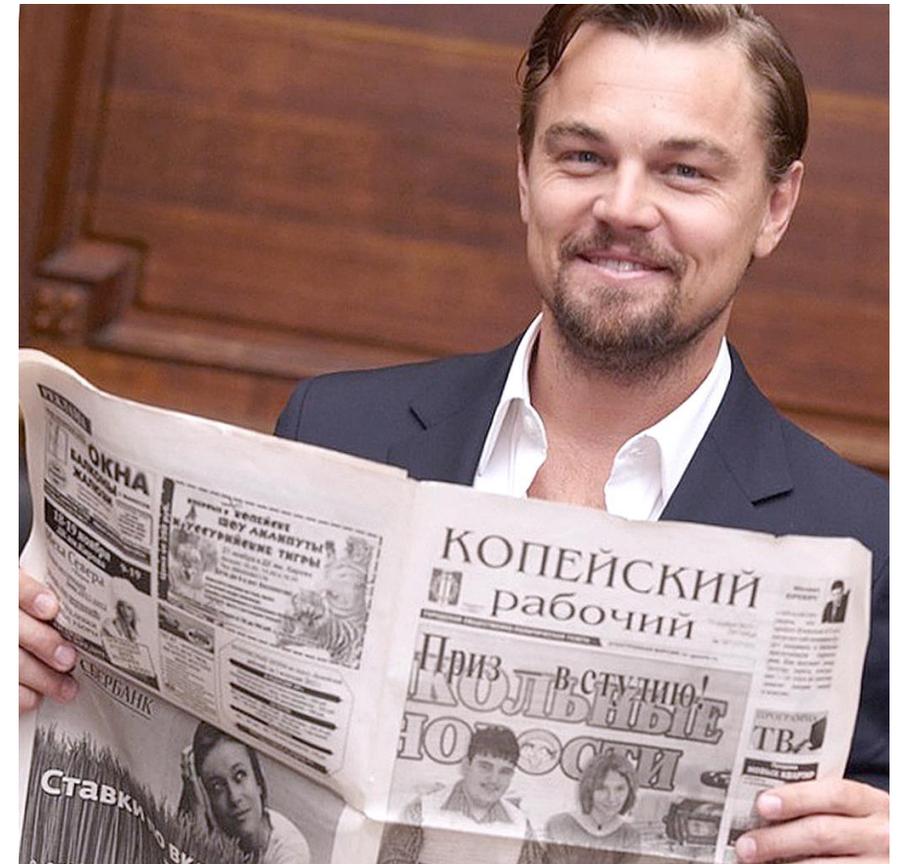
SERM

- Мониторинг выдачи
- Деиндексация материалов
- Удаление материалов через администрацию площадок
- Юридическое удаление
- Работа с Википедией и аналогичными ресурсами (создание страниц и защита от критики)
- Увеличение ссылочной массы
- Создание сайтов-визиток/лендингов
- Публикация биографий
- Создание страховой подушки
- Работа с информационными атаками



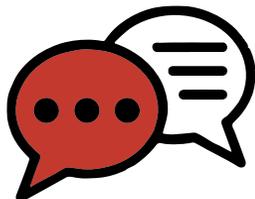
КОНТЕНТ-МАРКЕТИНГ

- Написание статей
 - официальные
 - нативные
 - интервью
- Размещение статей/заметок на тематических площадках и спецресурсах
- Работа со СМИ (статьи, пресс-релизы, комментарии, интервью)
- Продвижение статей
- Дзен и другие блог-платформы
- Работа с официальным сайтом
- Съёмка и оптимизация видео



ОСНОВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Комплекс инструментов подбирается в зависимости от задачи:



УПОМИНАНИЯ

- **Мониторинг упоминаний**
- Посевы упоминаний
 - Нейтральные
 - Положительные
 - Инициация обсуждений
- Ответы на негатив
 - От официального аккаунта
 - От агентов влияния
- Удаление отзывов



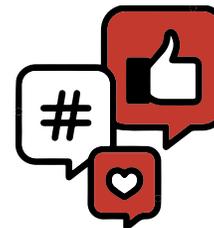
SERM

- **Мониторинг выдачи**
- Деиндексация материалов
- Удаление материалов через администрацию площадок
- Юридическое удаление
- Работа с Википедией и аналогичными ресурсами (создание страниц и защита от критики)
- Увеличение ссылочной массы
- Создание сайтов-визиток/лендингов
- Публикация биографий
- Создание страховой подушки
- Работа с информационными атаками



КОНТЕНТ-МАРКЕТИНГ

- **Написание статей**
 - официальные
 - нативные
 - интервью
- Размещение статей/заметок на тематических площадках и спецресурсах
- Работа со СМИ (статьи, пресс-релизы, комментарии, интервью)
- Продвижение статей
- Дзен и другие блог-платформы
- Работа с официальным сайтом
- Съёмка и оптимизация видео



SMRM

- **Создание/актуализация аккаунтов в соцсетях**
- Ведение и продвижение страниц
- Коммуникация с пользователями
- Модерация
- Influencer marketing



ОСНОВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ



Комплекс инструментов подбирается в зависимости от задачи:



УПОМИНАНИЯ

- **Мониторинг упоминаний**
- Посевы упоминаний
 - Нейтральные
 - Положительные
 - Инициация обсуждений
- Ответы на негатив
 - От официального аккаунта
 - От агентов влияния
- Удаление отзывов



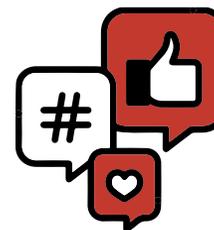
SERM

- **Мониторинг выдачи**
- Деиндексация материалов
- Удаление материалов через администрацию площадок
- Юридическое удаление
- Работа с Википедией и аналогичными ресурсами (создание страниц и защита от критики)
- Увеличение ссылочной массы
- Создание сайтов-визиток/лендингов
- Публикация биографий
- Создание страховой подушки
- Работа с информационными атаками



КОНТЕНТ-МАРКЕТИНГ

- **Написание статей**
 - официальные
 - нативные
 - интервью
- Размещение статей/заметок на тематических площадках и спецресурсах
- Работа со СМИ (статьи, пресс-релизы, комментарии, интервью)
- Продвижение статей
- Дзен и другие блог-платформы
- Работа с официальным сайтом
- Съёмка и оптимизация видео



SMRM

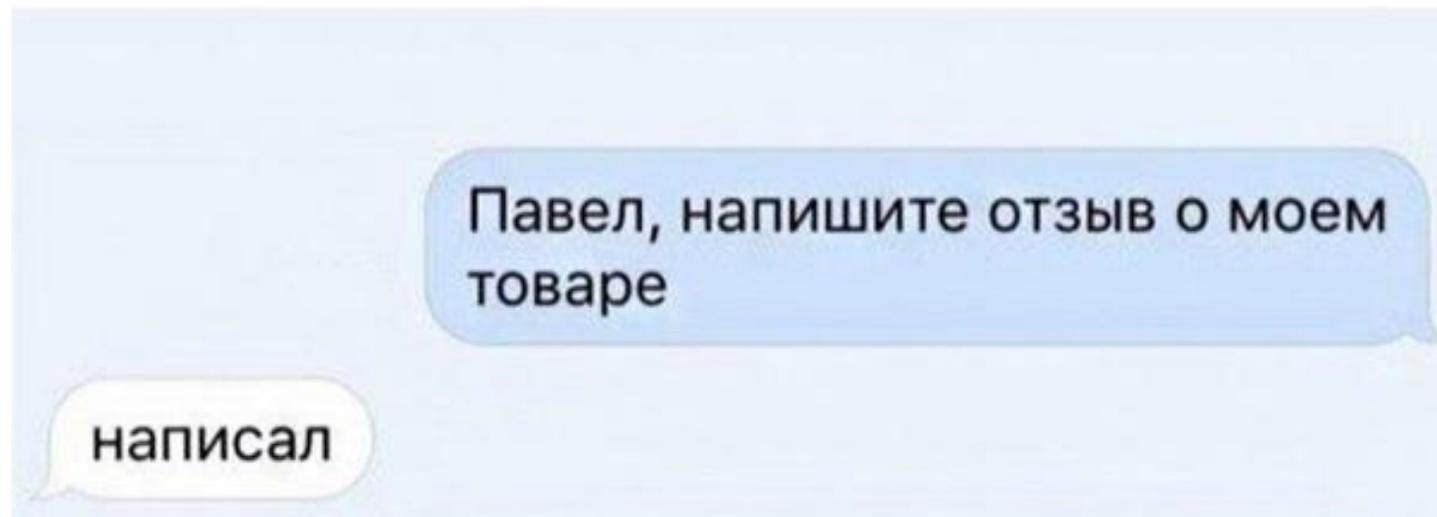
- **Создание/актуализация аккаунтов в соцсетях**
- Ведение и продвижение страниц
- Коммуникация с пользователями
- Модерация
- Influencer marketing



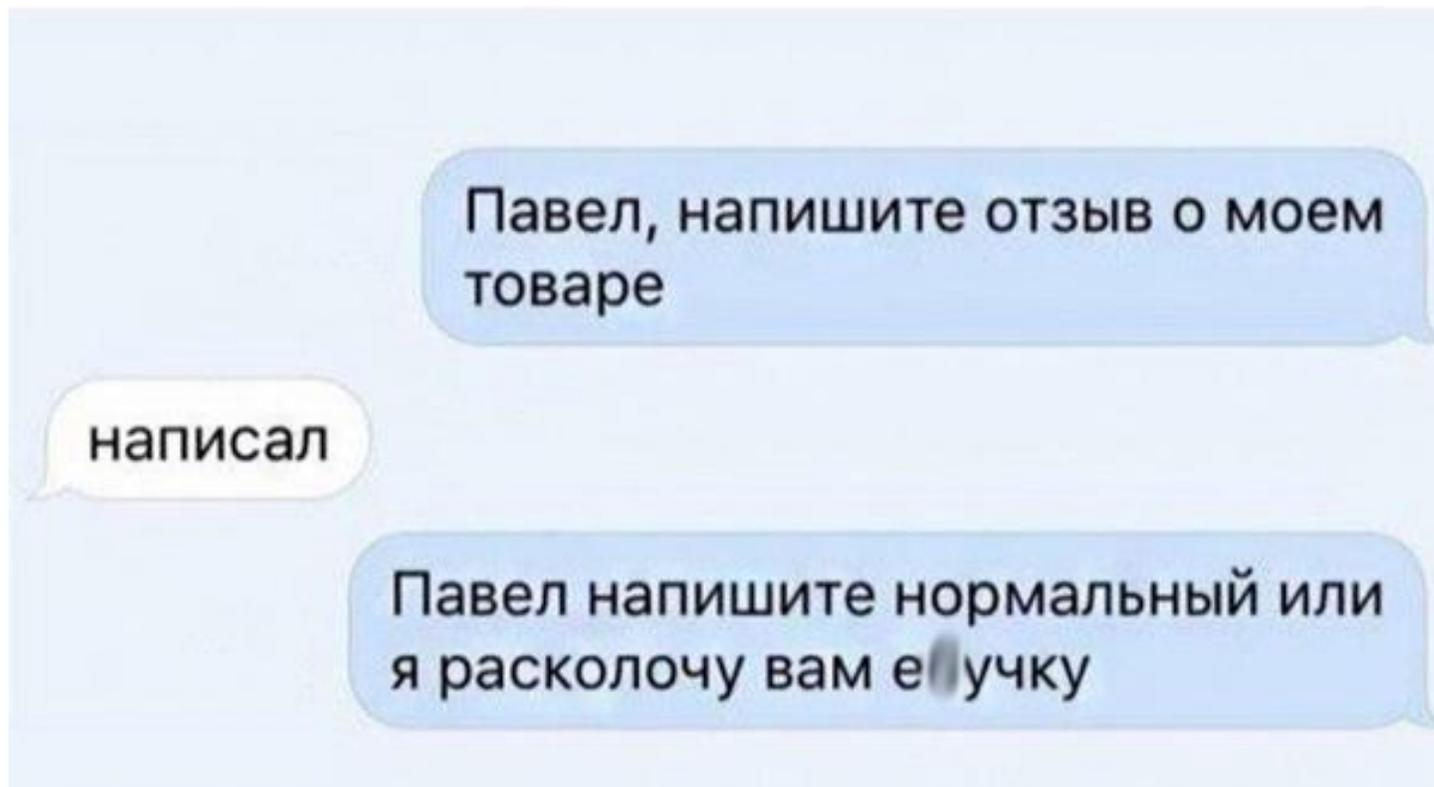
СИСТЕМЫ МОТИВАЦИИ

- **Генерация положительного контента:**
 - От текущих клиентов
 - От новых клиентов
 - От сотрудников
- E-mail-маркетинг и другие рассылки

МОТИВИРУЙТЕ ПРАВИЛЬНО



МОТИВИРУЙТЕ ПРАВИЛЬНО



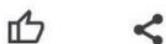
ОСТОРОЖНЕЕ С МОТИВАЦИЕЙ ПЕРСОНАЛА...



✕  **Вася Котов**
3 отзыва

★★★★★ 5 месяцев назад

"Ставил пломбы и удалял у Марины Юсуповой. Не дорого и очень качественно. Считаю, что это лучшая клиника в Новочеркасске" -это просила опубликовать доктор Юсупова. Ни разу не лечил зубы у Юсуповой Марины. Меня доктор Юсупова умоляла написать положительный отзыв, типа я лечил зубы у нее зубы. При мне была просьба еще к б жителям Новочеркасска , которые рядом работают или случайные клиенты (не стоматология)...



...И МОТИВАЦИЕЙ ДРУЗЕЙ И ЗНАКОМЫХ



★★★★★ 5 месяцев назад

"Ставил пломбы и удалял у Марины Юсуповой. Не дорого и очень качественно. Считаю, что это лучшая клиника в Новочеркасске" -это просила опубликовать доктор Юсупова. Ни разу не лечил зубы у Юсуповой Марины. Меня доктор Юсупова умоляла написать положительный отзыв, типа я лечил зубы у нее зубы. При мне была просьба еще к 6 жителям Новочеркаска , которые рядом работают или случайные клиенты (не стоматология)...



Шуваев Александр
Barber

ИНФОРМАЦИЯ ОТЗЫВЫ

+ ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ

Светлана
★★★★★ 12 июня 2019
Муж стрижётся у Александра не из-за того, что он наш сын, а потому что Саша - отличный мастер! Сынуля, ты молодец! Мама:*

Барбершоп Отзыв Стрижка

594



С ЧЕГО НАЧАТЬ?

С ЧЕГО НАЧАТЬ?



1. Проанализируйте текущее положение

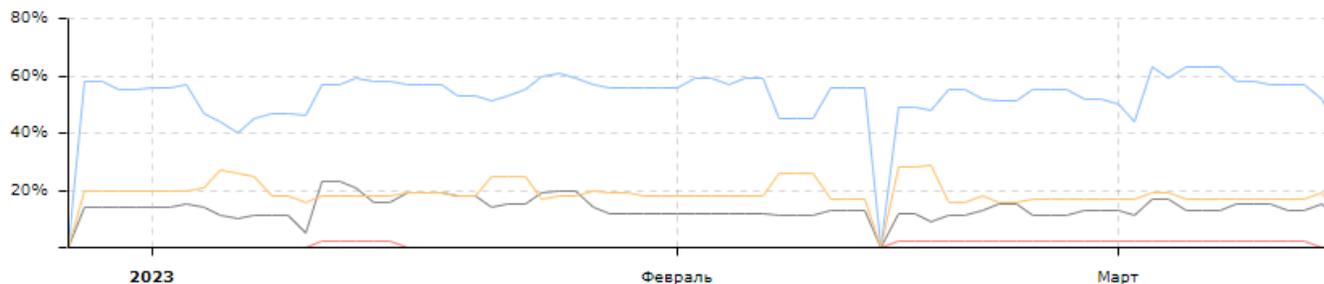


Управление репутацией в Яндексе
Осталось разметить 4%

Управление репутацией в Google
Осталось разметить 13%

Тональность страниц в: [ТОП10](#) [ТОП20](#)

За период: [неделя](#) [месяц](#) [квартал](#) [год](#) [все время](#)



С ЧЕГО НАЧАТЬ?

1. Проанализируйте текущее положение
2. Посмотрите на конкурентов



С ЧЕГО НАЧАТЬ?

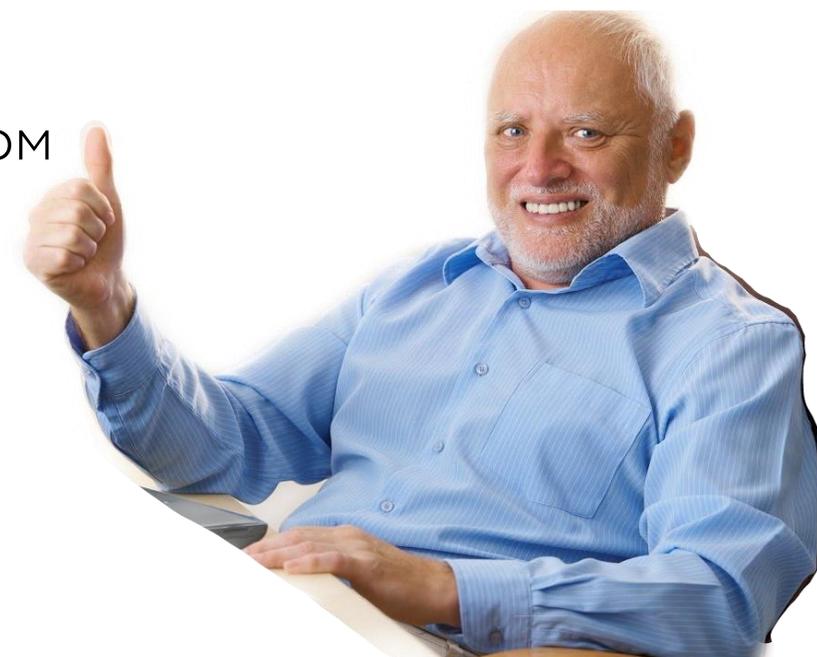


1. Проанализируйте текущее положение
2. Посмотрите на конкурентов
3. Подключите систему мониторинга (и/или ручной мониторинг)
4. Актуализируйте информацию на тех ресурсах, где вы уже есть (карты, отзывы, отраслевые ресурсы, соцсети) и начните их поддерживать
5. Определите, что делать самостоятельно, а что отдать на подряд
6. Расширьте присутствие в соответствии с п.1 и п.2
7. Начните обрабатывать негатив/позитив/вопросы
8. Займитесь удалением старых отзывов
9. Подготовьте контент-план на месяц/квартал

ЧТО МОЖНО ДЕЛАТЬ САМИМ?

Задачи попроще:

- Первичный аудит
- Ручной мониторинг упоминаний
- Ручной мониторинг выдачи
- Обновление данных карточек/аккаунтов
- Удаление отзывов
- Коммуникация с небольшими блогерами
- Отработка простых вопросов и позитива официалом



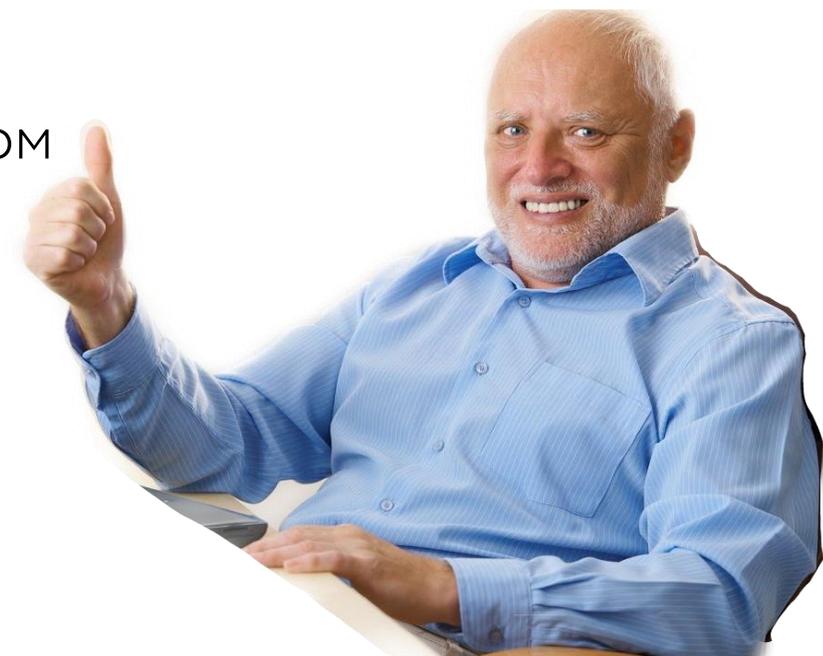
ЧТО МОЖНО ДЕЛАТЬ САМИМ?

Задачи попроще:

- Первичный аудит
- Ручной мониторинг упоминаний
- Ручной мониторинг выдачи
- Обновление данных карточек/аккаунтов
- Удаление отзывов
- Коммуникация с небольшими блогерами
- Отработка простых вопросов и позитива официалом

Задачи, где требуются ваши сильные компетенции:

- Ответы на сложные вопросы от официала
- Подготовка специализированных статей
- Рассылка пресс-релизов/комментарии для СМИ



ЧТО ЛУЧШЕ ПОРУЧИТЬ АГЕНТСТВУ?

Задачи посложнее:

- Подробный аудит инфополя и репутационная стратегия
- Автоматический мониторинг и аналитика
- Ведение и продвижение групп в соцсетях
- Подготовка системы мотивации (совместно)



ЧТО ЛУЧШЕ ПОРУЧИТЬ АГЕНТСТВУ?



Задачи посложнее:

- Подробный аудит инфополя и репутационная стратегия
- Автоматический мониторинг и аналитика
- Ведение и продвижение групп в соцсетях
- Подготовка системы мотивации (совместно)

Узкоспециализированные высокорисковые инструменты:

- Деиндексация материалов и другие SERM-инструменты
- Работы с Википедией
- Подготовка нативных материалов и интеграций
- Спецпроекты
- Посевы от агентов влияния





Ашманов
и партнеры

Получите персональную консультацию в подарок!

Проведем с вами встречу, в ходе которой:

- расскажем про ваше текущее положение в информационном поле;
- покажем, какие точки роста есть у вашего проекта;
- сравним вашу репутацию с конкурентами;
- сформируем пул рекомендаций по управлению репутацией
- ответим на все ваши вопросы.

Как получить:

Консультацию получают
5 первых
написавших на почту
info@ashmanov.com

С темой письма «МТС»

КАК УБРАТЬ НЕГАТИВ И СКОЛЬКО ЭТО СТОИТ



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С АДМИНИСТРАЦИЕЙ

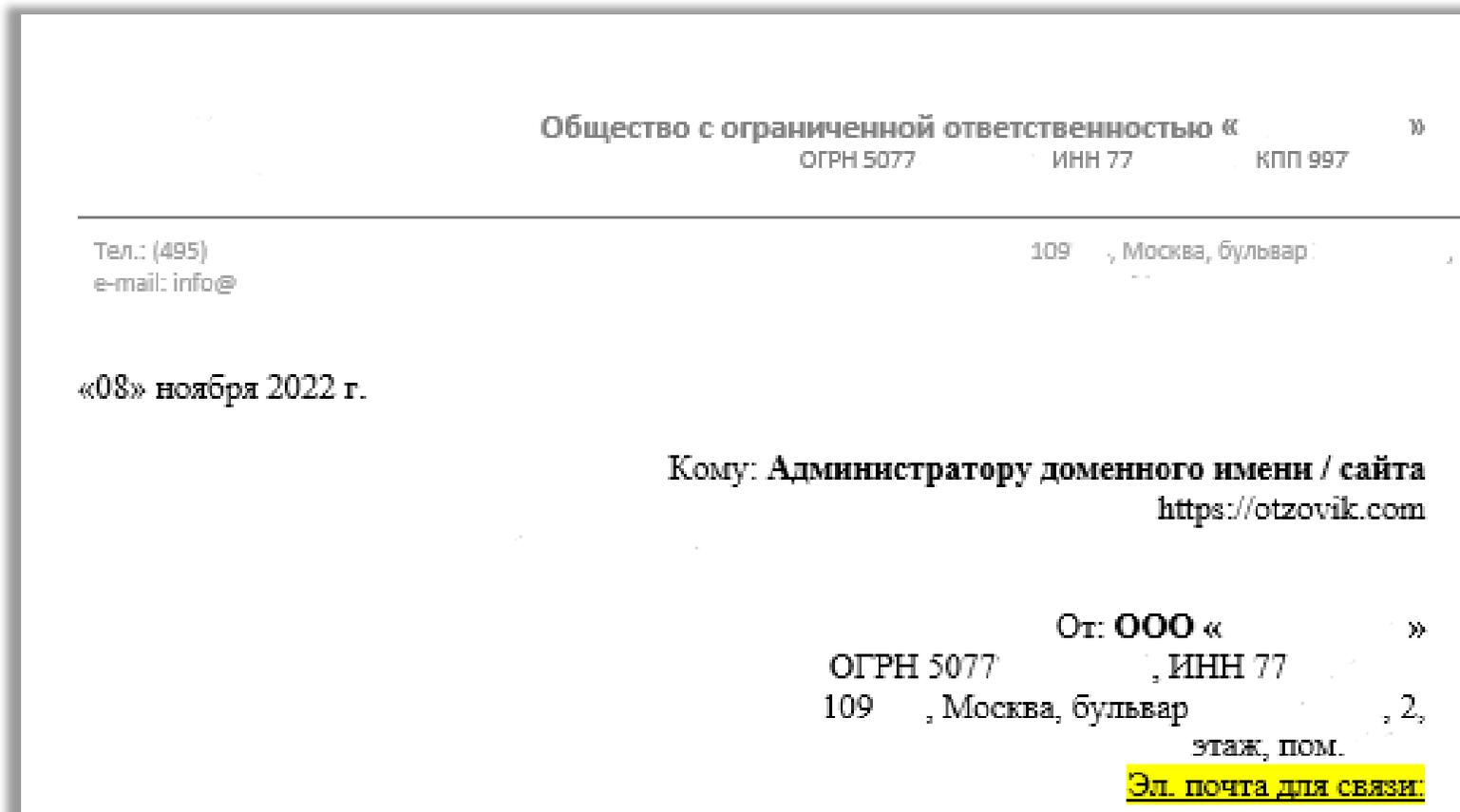


КУДА ПИСАТЬ?



- Техподдержка Яндекс.Карт, 2Gis
- Администрация крупных отзовиков (Zoon, Spr, Otvovik, Irecommend)
- Другие «приличные» площадки
- Формы для обращений в поисковиках

ЧТО ПИСАТЬ?



ЧТО ПИСАТЬ?



Добрый день!

«21» декабря 2020 г. на сайте otzovik.com Автором Dmitry опубликован отзыв под наименованием «Идея хорошая, реализация - полный провал», ссылка на отзыв: https://otzovik.com/review_1115.html.

«В отзыве содержится упоминание конкурирующего продукта АО «...», «...» («...» система). Цитата: «Почему техподдержка... отвечает максимум в течение трех часов?». Просим удалить данный отзыв, согласно пункту 2.8 Правил сообщества «Отзовик»: «Запрещается: оффтоп, дублирование, реклама, промокоды, реферальные ссылки и их распространение (за исключением раздела 3 настоящих Правил), хештеги, а также вводящая в заблуждение информация», расценивая упоминание конкурирующего продукта в качестве рекламы.»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», владелец сайта в сети «Интернет» – это лицо, самостоятельно и по своему усмотрению определяющее порядок использования сайта в сети «Интернет», в том числе порядок размещения информации на таком сайте. Владельцем сайта является администратор доменного имени, адресующего на соответствующий сайт.

На основании вышеизложенного, просим Вас удалить отзыв под наименованием «Идея хорошая, реализация - полный провал», размещенный по ссылке: https://otzovik.com/review_1115.html.

Благодарим за сотрудничество!

Директор по маркетингу
ООО «...»

- Ссылки на материал
- Даты
- Конкретика/нарушения
- Ссылки на правила/законы/статьи
- Подпись
- Печать

В КАКИХ СЛУЧАЯХ ПИСАТЬ?



- Нарушение правил площадки (!)
- Нарушение законов РФ
- Оскорбления
- Упоминание конкурентов
- Ваш встречный вопрос без ответа более 1 мес

В КАКИХ СЛУЧАЯХ ПИСАТЬ?

- Нарушение правил площадки (!)
- Нарушение законов РФ
- Оскорбления
- Упоминание конкурентов
- Ваш встречный вопрос без ответа более 1 мес

FREE

Добавляйтесь в соцсетях – вышлю форму для удаления!



Владислав Синчугов
@sinchugo



Владислав Синчугов
@sinchugovv



ЗАПРЕЩЁННАЯ СОЦСЕТЬ

**ДЕИНДЕКСАЦИЯ –
КАК ЭТО РАБОТАЕТ???**



ДЕИНДЕКСАЦИЯ – ЧТО ЭТО?

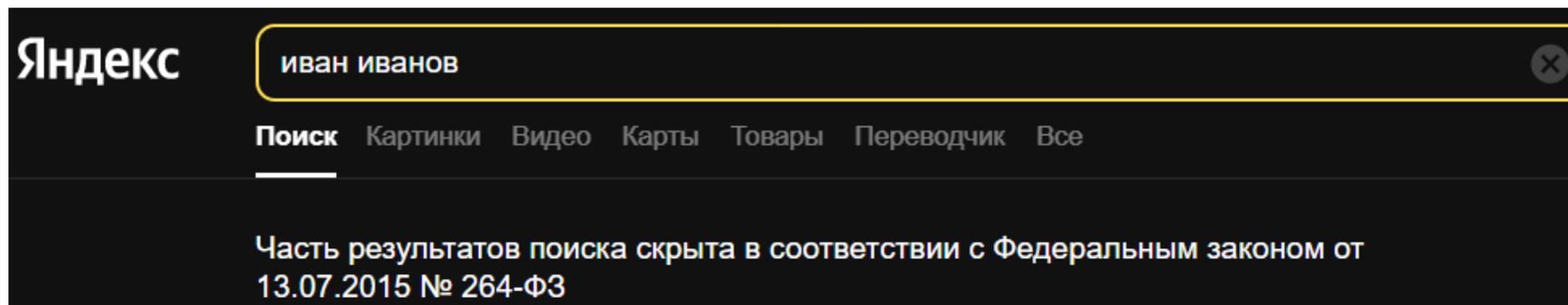


ДЕИНДЕКСАЦИЯ – ЧТО ЭТО?



Процесс удаления ссылок из поисковых систем.
При этом сами материалы с сайтов не удаляются.

ПРИМЕР



Некоторые ссылки отсутствуют в результатах поиска в силу требований применимого законодательства. [Подробнее](#)

В ответ на официальный запрос мы удалили некоторые результаты (1) с этой страницы. Вы можете [ознакомиться с запросом](#) на сайте [LumenDatabase.org](#).

В ответ на официальный запрос мы удалили некоторые результаты (1) с этой страницы. Вы можете [ознакомиться с запросом](#) на сайте [LumenDatabase.org](#).

В ответ на официальный запрос мы удалили некоторые результаты (1) с этой страницы. Вы можете [ознакомиться с запросом](#) на сайте [LumenDatabase.org](#).

В ответ на официальный запрос мы удалили некоторые результаты (1) с этой страницы. Вы можете [ознакомиться с запросом](#) на сайте [LumenDatabase.org](#).

В ответ на жалобы, поданные в соответствии с законом США "Об авторском праве в цифровую эпоху" (DMCA), мы удалили некоторые результаты (7) с этой страницы. Вы можете [ознакомиться с жалобами](#) на сайте [LumenDatabase.org](#): Жалоба, Жалоба, Жалоба, Жалоба, Жалоба, Жалоба, Жалоба.

Google >
1 2 3 Следующая

Некоторые результаты поиска могли быть удалены в соответствии с местным законодательством. [Подробнее...](#)

ДЕИНДЕКСАЦИЯ – КУДА ПИСАТЬ? ЯНДЕКС



Яндекс Справка

Сообщить о нарушении

[Сообщить о нарушении](#) > [Пожаловаться на результаты поиска](#) >

Недостоверная, неактуальная информация о гражданине, ссылки на которую подлежат исключению из результатов поиска Яндекса (по «Праву на забвение»)

Недостоверная, неактуальная информация о гражданине, ссылки на которую подлежат исключению из результатов поиска Яндекса (по «Праву на забвение»)

Заявление на исключение из результатов поиска ссылок на информацию, распространенную с нарушением законодательства РФ, являющуюся недостоверной, неактуальной или утратившей значение для заявителя, информацию о событиях, содержащих признаки уголовно наказуемых деяний, сроки привлечения к уголовной ответственности по которым уже истекли, информацию о совершении заявителем преступления, по которому снята или погашена судимость.

Направление данного заявления позволит исключить из результатов поиска Яндекса ссылки на информацию о гражданине по запросам, содержащим имя и/или фамилию гражданина («Право на забвение»).

Заявление будет обрабатываться в соответствии с положениями Федерального закона от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

* Я являюсь

* Полный URL страницы, который вы хотите исключить из результатов поиска Укажите URL конкретной страницы-источника (не страницы поисковой выдачи).

* Полный URL страницы результатов поиска Укажите URL конкретной страницы результатов поиска, на которой есть ссылка на недостоверную информацию

* Какая именно информация на данной странице является основанием для скрытия ссылки на данную страницу из результата поиска

* Данная информация является:

* Данная информация является:

информацией о заявителе, распространяемой с нарушением законодательства Российской Федерации

недостоверной информацией о заявителе

неактуальной информацией о заявителе, утратившей значение для заявителя в силу последующих событий или действий заявителя

Указать еще один URL страницы, который вы хотите исключить из результатов поиска

* Почта

ДЕИНДЕКСАЦИЯ – КУДА ПИСАТЬ? GOOGLE



* Обязательное поле

Контактная информация

Имя: *

Фамилия: *

Название компании:

Владелец авторских прав, которого вы представляете: *

Выберите владельца авторских прав [Добавить владельца, которого вы представляете](#)

Адрес электронной почты: *

Страна/регион: *

Выберите страну или регион

Укажите и опишите произведение, защищенное авторским правом: *

(Пример: "Фотографии с изображением лаука "Черная вдова" с красными пятнами и фотографии с изображением черного лабрадора, которые можно просмотреть по указанному ниже URL" или "Нарушены мои авторские права на опубликованную книгу "Не тронь кота", отрывок из которой, начиная со слов "Когда я пришел домой, то обнаружил, что кот мой сидит на кухонном столе", размещен на этом сайте.)

Если данное уведомление относится к нескольким произведениям, в отношении которых предположительно нарушаются авторские права, укажите в этом поле только первое из них. Затем нажмите на ссылку "Добавить новую группу" под текстовыми полями и добавьте другое спорное произведение.

Где можно ознакомиться с экземпляром произведения, размещенным с согласия правообладателя?

(Укажите URL-адреса, по которым можно просмотреть экземпляр произведения, защищенного авторским правом. Это необходимо, чтобы команда Google могла убедиться, что ваше произведение действительно представлено на страницах, которые необходимо удалить в соответствии с вашим запросом.)

Укажите по одному URL в строке (макс. строк: 1000)

ЮРИДИЧЕСКИ ОБЯЗЫВАЮЩИЕ ЗАЯВЛЕНИЯ

По моему добросовестному предположению, использование защищенных авторским правом материалов, описанное выше как нарушение авторских прав, не было авторизовано владельцем авторского права или его агентом и не предусматривается законом.

Установите флажок для подтверждения

Информация в данном уведомлении является точной, и, осознавая всю меру ответственности за лжесвидетельство, я заявляю, что являюсь владельцем авторского права или уполномоченным представителем владельца эксклюзивного права, об ущемлении которого было заявлено.

Установите флажок для подтверждения

Я понимаю, что копия каждого юридического уведомления может быть размещена на сайте lumendatabase.org. Я также понимаю, что моя контактная информация будет удалена, но в опубликованном уведомлении может быть указано мое настоящее имя.

Установите флажок для подтверждения

ПОДПИСЬ

Дата подписи: *

MM/DD/YYYY (например, "12/19/2010")

Подпись: *

например, Василий Иванов
Указав выше свое имя и фамилию, вы предоставляете нам свою электронную цифровую подпись, которая с юридической точки зрения рассматривается как физическая подпись. Обратите внимание, что электронная подпись должна точно соответствовать имени и фамилии, указанным в верхней части этой формы.

Я не робот 

Конфиденциальность - Условия использования

ДЕИНДЕКСАЦИЯ – КУДА ПИСАТЬ?



Google



Яндекс



ДЕИНДЕКСАЦИЯ – КУДА ПИСАТЬ?

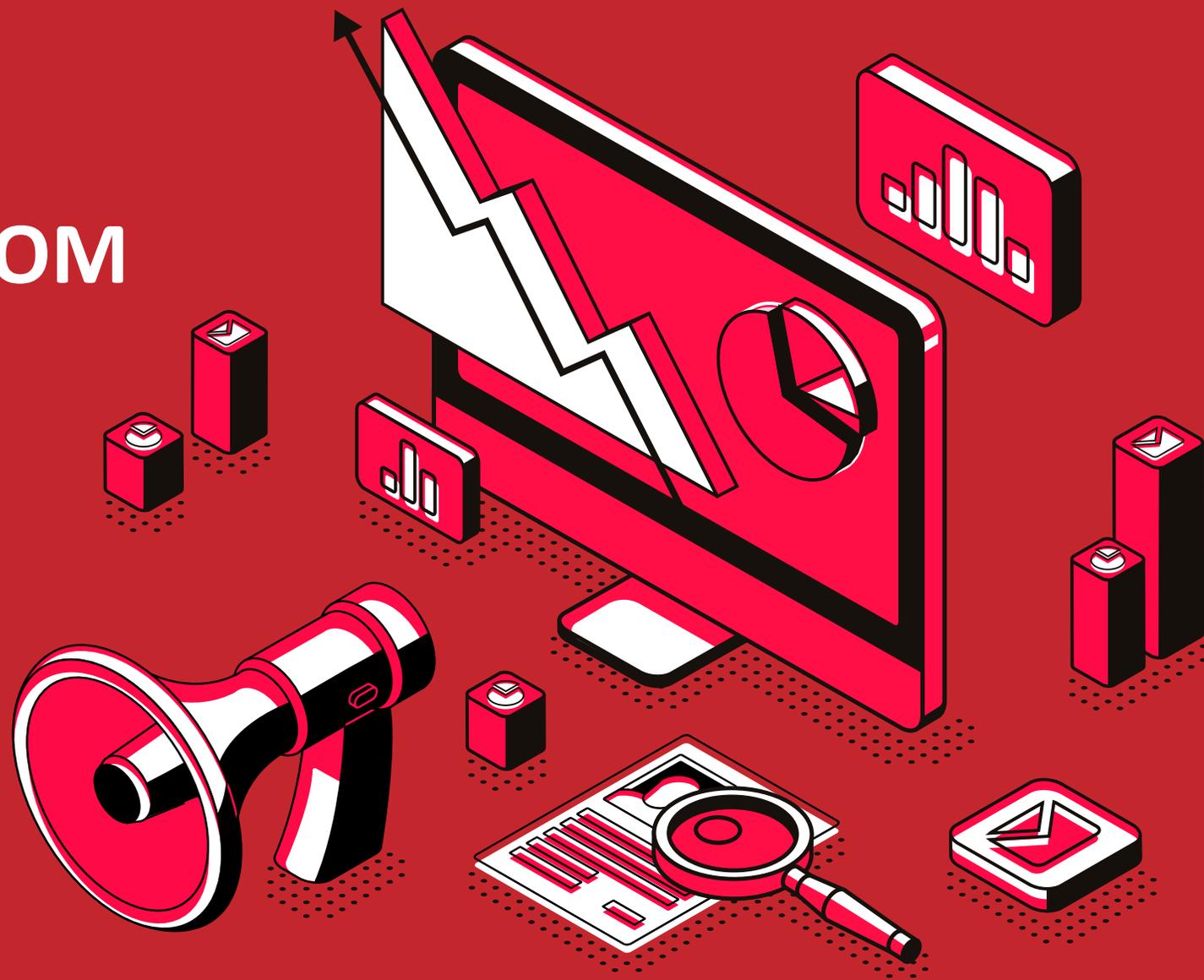


Google



Яндекс

РАБОТА С НЕГАТИВОМ



ВИДЫ НЕГАТИВА



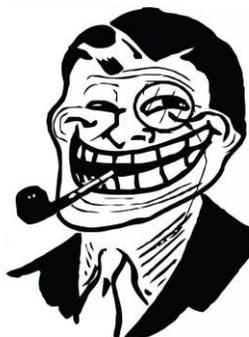
Конструктивный



Неконструктивный



Троллинг





- Присутствует подробное описание проблемы
- Из негатива понятно - кто, когда и зачем обращался
- Тон претензии спокойный, без излишней агрессии

Прочее / Прочие инструменты маркетинга / МТС маркетолог

МТС маркетолог

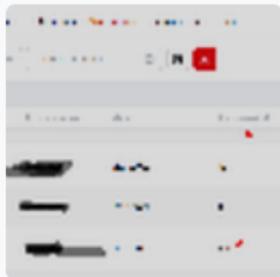
★☆☆☆☆ Отзывы: 15

ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ

ОЦЕНКА ★☆☆☆☆

Впечатление, что сходил в сельскую библиотеку с платным входом

Учитывая 2 недели подключения, 0 информирование менеджера что и как, (кроме буклета, как оказалось, который лучше почитать примерно час + переписки-уточнения, еще неделя согласования имени для рассылок, обязательно оплата со счета – еще +1-3 дня, по итогу 350 смс отправлено из пробной базы на 2 000 человек, пакет смс списался в начале месяца (учитывая 3 недели ввода в работу). Такой себе опыт. Такое впечатление, что сходил в сельскую библиотеку с платным входом.



КОНСТРУКТИВ – ЧТО ДЕЛАТЬ?



- Приоритезируем негатив
- Узнаём недостающие детали
- Уточняем контакты
- Сообщаем о сроках решения и принятых мерах
- Решаем проблему
- Публично рассказываем о том, как решили





- Большая часть претензии – эмоции
- Из негатива не понятна суть проблемы
- Часто в проблеме виноват сам клиент
- Проблема незначительна
- Проблемы нет, или она в другом

НЕКОНСТРУКТИВ - ПРИМЕРЫ



Гори в аду сбербанк вместе с сотрудниками.

★★★★★ 03 февраля 2018 00:55
интернет гавно вонючее... меняю симку... 300р в месяц в трубу
Полезно (1) Ответить Поделиться

alex 223 Год назад
горе гавнари днари и раки
Ответить

Саша Милка
Местный эксперт · 6 отзывов
★★★★★ месяц назад
Не была там, не знаю

Роскомнадзор, ГОРИ В АДУ!!!

M Medvezdofel Fomin
3 отзыва
★★★★★ год назад
Збс нажрпались. Но очень шумно. Но эт наверно мы орал
2

166. Гость | 25.03.2017, 07:38:36
Отдаешь как тварям 1500 тыщи за 5минутный прием а результата нет
[600518938]
Ссылка

НЕКОНСТРУКТИВ – ЧТО ДЕЛАТЬ?



НЕКОНСТРУКТИВ – ЧТО ДЕЛАТЬ?

Сначала:

- Попробовать перевести в конструктив
- Выяснить все необходимые детали

Далее, как с конструктивом:

- Расскажите всем, какие принимаете меры
- Исправьтесь
- Расскажите всем, как вы исправили свою ошибку
- Сделайте подарок, дайте бонус (опционально)

Если не получилось перевести в конструктив:

- Отшучиваемся
- Даём отписки
- Игнорируем
- Блокируем



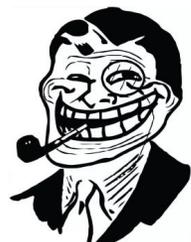
ТРОЛЛИНГ И ЧТО С НИМ ДЕЛАТЬ



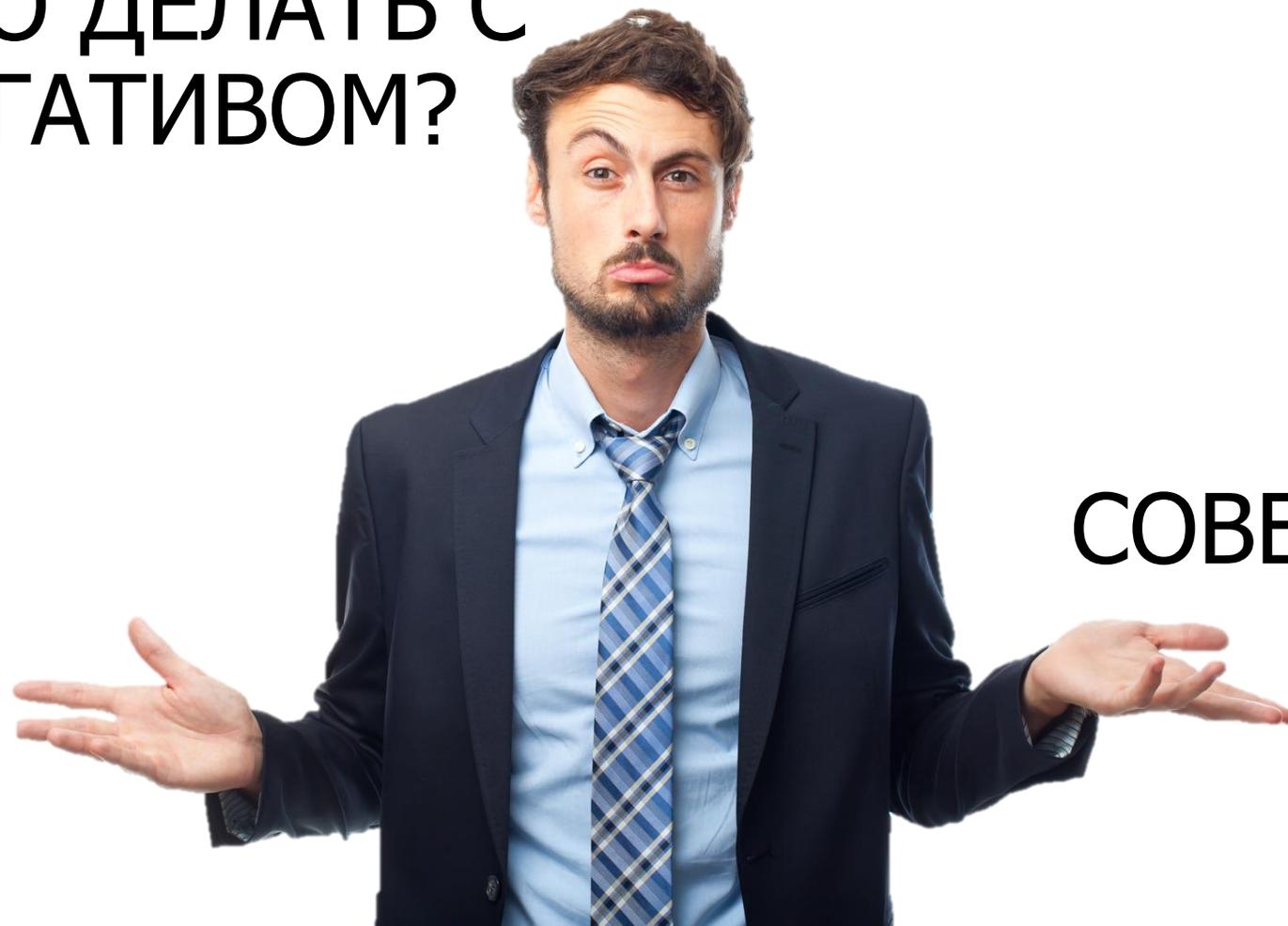
- Проблема отсутствует
- Переход на личности
- Факты и возражения искажаются
- Цель отзыва – провокация
- Попытка диалога вызывает больше троллинга

ТРОЛЛИНГ И ЧТО С НИМ ДЕЛАТЬ

- Проблема отсутствует
- Переход на личности
- Факты и возражения искажаются
- Цель отзыва – провокация
- Попытка диалога вызывает больше троллинга



ЧТО ДЕЛАТЬ С НЕГАТИВОМ?



СОВЕТЫ

ПРОЯВЛЯЙТЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ



Здарова педики)

ПРОЯВЛЯЙТЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ



Здарова педики)


Рокетбанк

Привет, Дмитрий!

Сегодня нам нужно больше времени для ответа :(Напишем вам в течение часа. Простите за неудобства.


Денис

Доброго вечера, Дмитрий. Своим приветствием сузили круг специалистов, которые подходят по критериям ответа. Пришлось выйти из отпуска. Чем можем помочь?

БОЛЬШЕ КОНКРЕТИКИ!



GOLD CUBE



★★★★★ 04.08.2016

Не работает

БОЛЬШЕ КОНКРЕТИКИ!



GOLD CUBE



★★★★★ 04.08.2016

Не работает

Ответ разработчика

(IncorporateApps) от 04.08.2016

работает

Кафе «Лай, 202»



Michelle

Очень разочарована качеством еды сегодня. 😡😡

Кафе «Лау, 202»



Michelle

Очень разочарована качеством еды сегодня. 😡😡



Кафе «Лау, 202»

Хватит ныть.

И ВНИМАТЕЛЬНЕЕ



Билайн

22:12

24 %



Архив

Очень понравилось всё!
Машина приехала
вовремя,хороший
водитель, приемлимые
цены!Спасибо

И ВНИМАТЕЛЬНЕЕ



Билайн 22:12 24%



Архив

Очень понравилось всё!
Машина приехала
вовремя, хороший
водитель, приемлимые
цены! Спасибо

Артём

Здравствуйте! Спасибо,
что рассказали. С
водителем свяжемся, а
также передадим
информацию в таксопарк.
Если такое повторится, он
больше не сможет
выполнять наши заказы.



ГЛАВНОЕ – БЫСТРО ИСПРАВИТЬСЯ!

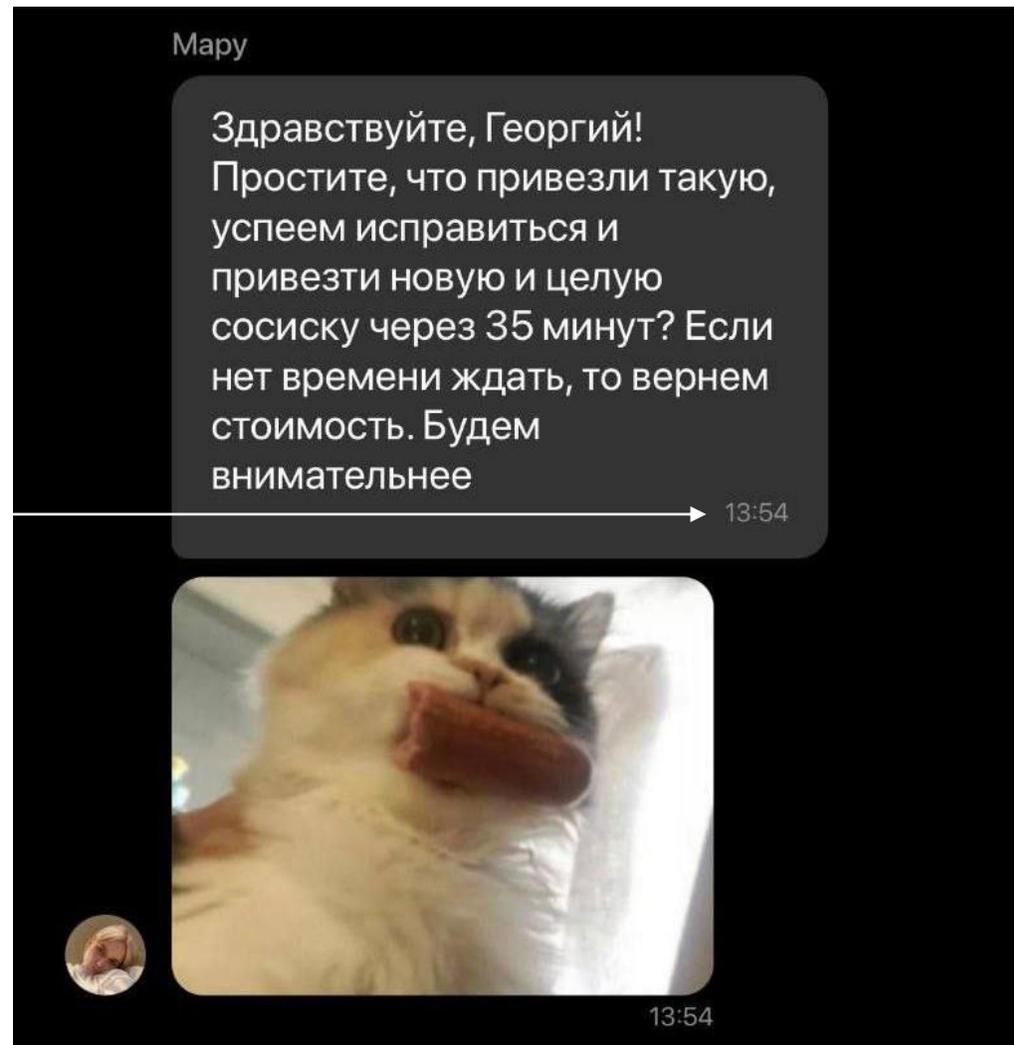
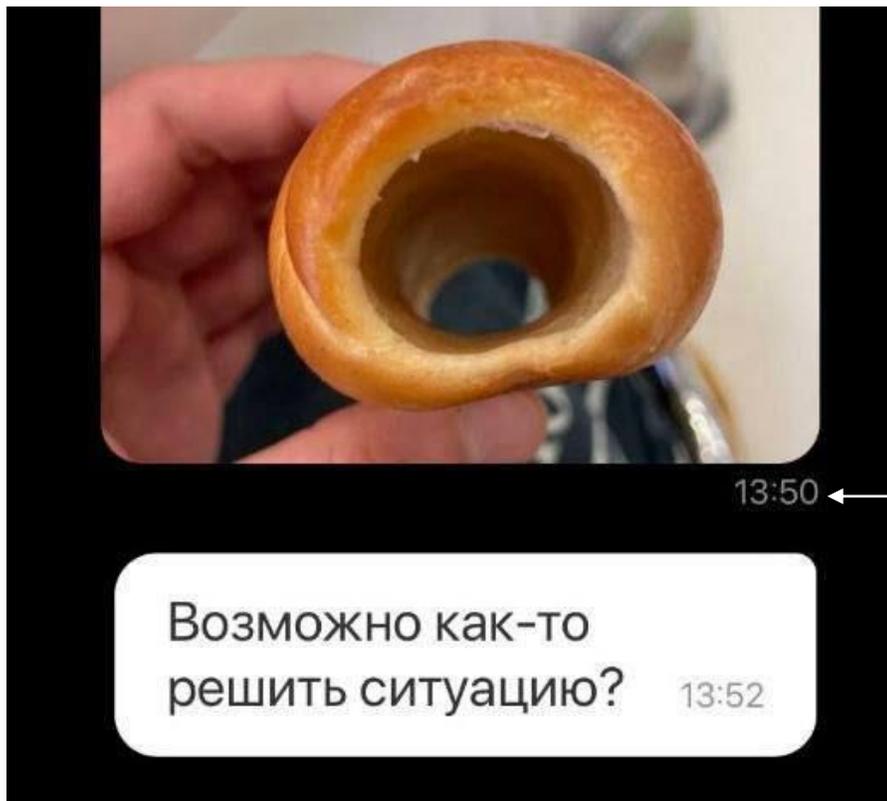


13:50

Возможно как-то
решить ситуацию?

13:52

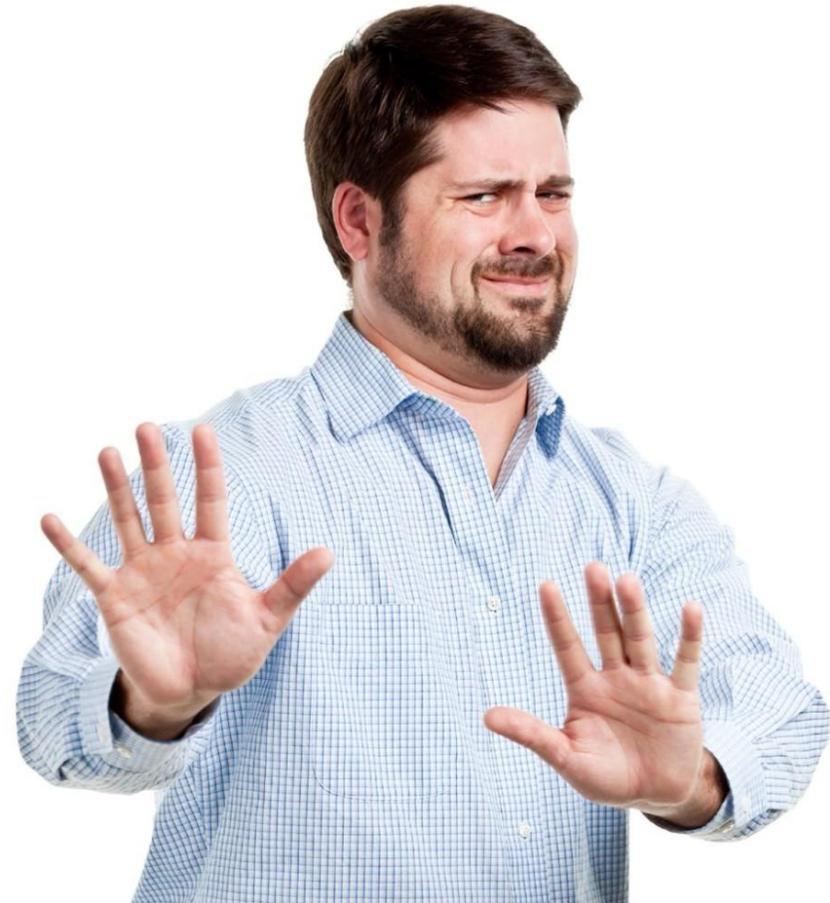
ГЛАВНОЕ – БЫСТРО ИСПРАВИТЬСЯ!



НЕ РЕКОМЕНДУЕМ



- Игнорировать конструктивный негатив
- Удалять отзывы/сообщения (иногда можно)
- Банить (тоже)
- Нервничать, отвечать агрессивно
- Уводить на другую площадку
- Спорить без смысла
- Кормить троллей
- Решать проблемы только в интернете



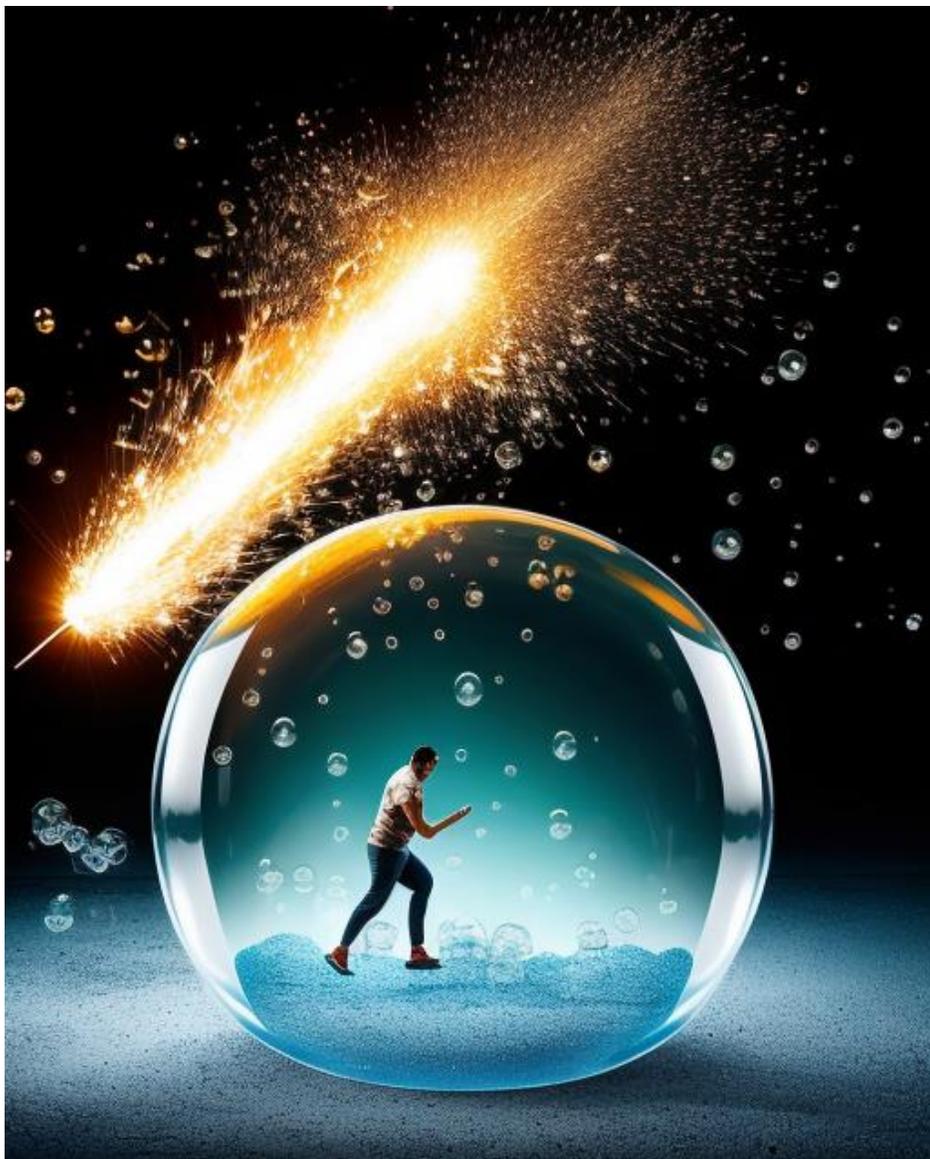
ТАКЖЕ НЕ РЕКОМЕНДУЕМ



ИТОГОВЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ



- Проведите первичную аналитику
- Зафиксируйте приоритетные задачи и KPI
- Определитесь с пулом инструментов
- Распределите задачи – штат/подрядчики
- **Постоянно мониторьте и анализируйте**
- Приоритезируйте обратную связь и регулярно отрабатывайте её
- Исправляйтесь и улучшайте бизнес-процессы
- Занимайтесь УР регулярно!



Только так можно создать репутацию, которую трудно разрушить!



СПАСИБО
СПАСИБО
СПАСИБО
СПАСИБО
СПАСИБО
СПАСИБО
СПАСИБО

ДЕПАРТАМЕНТ РЕКЛАМЫ
В СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА
И УПРАВЛЕНИЯ РЕПУТАЦИЕЙ

Директор
по развитию продуктов
ВЛАДИСЛАВ СИНЧУГОВ

SINCHUGOV@ASHMANOV.COM

+7 (495) 859-47-50

Подписывайтесь на мой канал в Телеграм!



- Секреты публичных выступлений
- Фишки оформления презентаций
- Советы от признанных экспертов
- Чат с опытными спикерами
- **Ответы на каверзные вопросы слушателей**

