

Чек-лист золотых правил по работе с отзывами и вопросами



- ✓ Поприветствуйте покупателя
- ✓ Обращайтесь по имени, если оно известно
- ✓ Обращайтесь на Вы с большой буквы, по правилам русского языка
- ✓ Поблагодарите за отзыв
- ✓ НЕ отвечайте шаблонно
- ✓ Пишите ответ от имени компании, сдержанно, но живым человеческим языком
- ✓ Избегайте фраз «Извините за предоставленные неудобства»



Позитивные отзывы:

- ✓ Не пишите автоматическое одинаковое «Спасибо за Ваш отзыв» всем подряд
- ✓ Работайте на 3 цели позитивных отзывов и разнообразьте свои ответы в соответствии с ними

В негативных отзывах всегда пишите:

- ✓ Что Вы сделаете, чтобы исправить проблему (если это в вашей зоне влияния)
- ✓ Если не можете повлиять, проявите причастность, объясните ситуацию, дайте дельный совет



- ✓ Орфографические и пунктуационные ошибки недопустимы
- ✓ На отзывы должны отвечать грамотные люди. Это ваш имидж, репутация. Используйте сервисы проверки
- ✓ Если Вы – серьезный бренд или хотите им стать, разработайте свои правила коммуникации с покупателями, т.н. политика «Tone of voice» - как вы общаетесь с вашей целевой аудиторией? Формально, дружески, какие слова и выражения можно использовать