

Как вдохновить клиентов на отзывы: 6 белых методов

Можно бесконечно нахваливать свой товар или услугу, но ЦА все равно поверит отзывам, а не рекламе. По данным прошлогоднего исследования Website Builders потребители доверяют мнениям других покупателей в 12 (!) раз больше, чем описаниям товара. Но как вдохновить людей писать отзывы? Рассматриваем только чистые с точки зрения маркетинговой этики методы, то есть никаких платных отзывов.

Оглавление:

Ответы на уже размещенные отзывы

Бонусы за отзывы

Рассылка экс-клиентам с просьбой оставить мнение о сотрудничестве

Креативные призывы оставить отзыв

Размещение постов в крупных пабликах

Кнопка отзыва на странице товара/услуги

Ответы на уже размещенные ОТЗЫВЫ

Когда компания вступает в диалог с потребителем – это уже круто. Но еще лучше, когда комментарии от имени компании не выглядят унылыми реверансами, а вызывают желание продолжить диалог.



KRAUSE Russia

04.10.2017 14:52:59

Здравствуйте!

От лица концерна KRAUSE благодарим Вас за выбор нашей лестницы и за подробный отзыв о ней. Ниже несколько комментариев на него.

Прежде всего хочется пояснить, что концерн KRAUSE четыре года назад открыл завод в Рязани. Как и большинство молодых предприятий, этот завод сталкивается с первоначальными трудностями. Одно из таких слабых мест - это недостаток опыта у персонала. Но рабочие там сообразительные и быстро научатся тому, чему немцы учились 100 лет.

Упомянутые Вами незначительные трещины на внешней развальцовке перекладин и расположение сварного шва всего лишь визуальные недостатки. При испытаниях на заводе лестница подвергается нагрузке намного большей, чем официально заявлено. И только выдержав эти нагрузки, она признаётся годной.

Наличие на лестнице одной-двух неглубоких трещин по краю развальцовки не влияет на безопасность конструкции и допустимо.

Вы уже убедились в жёсткости лестницы KRAUSE.

Однако мы хотим, чтобы наши лестницы выглядели идеально, поэтому в ближайшее время устраним и эти визуальные недостатки.

По поводу крепления траверсы согласны, что Алюмет решил эту задачу иначе, но из-за этого сам процесс крепления стал сложным. Вы писали об этом в отзыве о лестнице Алюмет.

У нас же гайка для крепления траверсы снабжена уплотнительным мягким материалом, который не позволит ей самопроизвольно ослабиться. И детали настолько компактны и округлены, что пораниться о них невозможно.

Отдельное спасибо за Ваши замечания к инструкции по эксплуатации. Мы уже сделали в них необходимые изменения и все новые лестницы комплектуются изменённой инструкцией.

Остальные замечания приняты к сведению и мы устраним те незначительные недостатки, которые у нас остались.

Ещё раз благодарим Вас за отзыв и за положительную итоговую оценку лестнице KRAUSE Corda 013408.

С уважением, ООО «КРАУЗЕ-СИСТЕМС»

+7(495)640-46-56

← ОТВЕТИТЬ



gfun2 → KRAUSE Russia

05.10.2017 20:34:07

Здравствуйте.

Спасибо за оценку отзыва. Всегда приятно когда отзыв полезен, а если уж официальный представитель признает его полезным, то это приятно вдвойне.

Немного удивило в Вашем ответе, что за четыре года не удалось нормально отладить серийное производство. Все-таки лестницы и стремянки - не самодел.

Покупатель оставил очень подробный отзыв об одной из моделей лестниц Krause на сайте «Отзовик». В комментарии заглянул представитель компании с корпоративного аккаунта. Он не просто поблагодарил покупателя, но и прокомментировал недостатки лестницы, обозначенные в отзыве.

В том, что бренд внимателен к своим потребителям, убедился не только автор отзыва, но и пользователи сайта, которые отметились в комментариях. Удачный, и, главное, незатратный метод повышения лояльности к бренду.

Хорошо срабатывают не только подробные, но и креативные ответы на отзывы. Как делает, например, крымская сеть фаст-фуда «Гаррис».



Garry's | Очень вкусные гамбургеры

15 фев 2018 в 14:41 🍏

+ Подписаться

Зацените какой отзыв оставил о нас @slavaqb 😊

• • •

Спустя много лет существования Гарриса добрался таки до них и попробовал фирменный бургер. Ранее сюда не шёл, ибо предвзято отношусь к такого рода заведениям. Мне кажется, они работают на количество, а не на качество 🧑

Короче, фирменный бургер Гаррис: стандартная булочка для бургеров, котлету узнал сразу же - говядина Мираторг, степень прожарки не спросили, сделали medium well. На medium было бы в разы сочнее 😊 Очень круто что внутри я нашёл голландский сыр, ялтинский лук и соус с дымком, прям как в биг-тейсти 🔥

Цена классная (250₽), время приготовления тоже в полном порядке 🍷

Зайду ли я сюда ещё раз? Однозначно ДА, чтобы попробовать другой фирменный бургер с соусом блю-чиз 🍷



slavaqb

♥ Нравится 11 🗨 Поделиться Ещё ▾

👁 2.7K

23 комментария



Лаврентий Лавриков

А чего в резиновых перчатках?)))

Ответы на молодежном сленге поддерживают имидж компании как «своей в доску», а еще неплохо отсеивают критиканов

Отвечая на негативные отзывы, не опускайтесь до взаимных оскорблений и троллинга. При этом ваш ответ не должен выглядеть жалкими оправданиями. Поставьте себя на место клиента и подумайте, что хотели бы услышать от представителя компании. Если он жалуется на конкретные моменты (в суши-сет положили мало имбиря, из швов на платье лезут нитки и т. п.) – работайте с негативом.



Хомяк Интим

Россия, Санкт-Петербург

Репутация

+2

Все отзывы автора

7

Отзыв: Такси "Яндекс Такси" (Россия, Санкт-Петербург) - Зачем набираете , если заказы не даёте

21.03.2018

Отзыв рекомендуют: 0 2

+ ДОСТОИНСТВА:

не почувствовал

- НЕДОСТАТКИ:

Фотоконтроль, полное отсутствие заказов при "мутном" дистанционном подключении

Моя попытка записаться водителем и начать возить заказы закончилась полным фиаско. ПРЕЖДЕ всего на каком-то сайте их партнёров подключашек к яндекс такси, весь экран компьютера перекрывал баннер, мол напишите телефон, и через 30 секунд вам позвонят. Ладно, думаю. Есть у меня один кривой номер, которым пользуюсь для соединения с подобными перезвонщиками. Отзвонилась барышня, протараторила, условия подключения по бумажке. Не смотря на то, что я указывал город, ещё раз переспросила, в каком я городе и переключила на МэнЭджЭра. В офис меня никто не смог пригласить, т. к. всё у них дистанционно. Загрузил программу, замучился туда закачивать фото контроль. 2 недели ездил с включённым таксометром. Был он-лайн, зелёный цвет, Периодически обновлял фото отчёт. Так ничего в границах С-Пбурга и не поймал. По прошествию указанного времени в очередной раз вместо отсылки фото-контроля, мысленно отослал им большой болт и стёр программу

Год посещения:	2017
Страна:	Россия
Регион (край, область, штат):	Санкт-Петербург
Город или поселок:	Санкт-Петербург
Улица:	Садовая
Дом №:	32

Общее впечатление: Зачем набираете , если заказы не даёте

...
Моя оценка:

Рекомендую друзьям: **НЕТ**

КОМФОРТ	СЕРВИС	ДОСТУПНОСТЬ	ОЖИДАНИЕ	СКОРОСТЬ

Это полезный отзыв? ДА

Комментарии к отзыву (2)



YandexTaxi

28.03.2018 17:56:49

Здравствуйте!

Представитель Яндекс.Такси пытается решить проблему вместе с клиентом. В ответном отзыве негатива уже меньше

Если же отзыв сводится к банальному «товар – говно, компания – говно, все говно», поблагодарите автора за его ценное мнение и предложите рассказать о проблеме подробнее. В большинстве случаев таким товарищам сказать нечего. Зато в глазах остальных людей, которые прочитают отзыв, компания получит +1 к репутации за корректную реакцию на негатив.



dunker

Россия, Новосибирск

Репутация

+7

Все отзывы автора

11

Отзыв: Мобильный оператор Yota - Ужасный оператор.

18.01.2018

Отзыв рекомендуют: 0 1

+ ДОСТОИНСТВА:

Когда-то они были,но сейчас их нет.

- НЕДОСТАТКИ:

Связь,скорость,тарифы.

вКрайне ужасный оператор, пример того, что будет если в наглую испортить тарифы.

Подключился я к этому оператору в 2016 году, тогда оператор действительно был с большим потенциалом.

Сейчас же это сущий ад, хуже оператора и не найти:низчайшая скорость(видео с 4g подключением с трудом в 480р воспроизводит.), постоянно скачет уровень связи, то 4g, то h+, то e+. А это ведь я подключился в 16 году, сейчас же они берут конские цены за это, так при этом всем они ещё и безлимит убрали.

На все подобные жалобы они отвечают шаблонными ответами, единственное что тут интересно, так это смена номера прямо в приложении, даже безлимитные СМС нужно отдельно подключать, иначе СМС дорого будут обходиться.

В общем не советую не при каких обстоятельствах брать эту сим-карту.

Год посещения: 2016
Страна: Россия
Регион (край, область, штат): Новосибирская область
Район: городской округ Новосибирск
Город или поселок: Новосибирск

Общее впечатление: Ужасный оператор.

Моя оценка: ★☆☆☆☆

Рекомендую друзьям: **НЕТ**

ЦЕНЫ

КАЧЕСТВО

ПЕРСОНАЛ

ПРОЕЗД

РЕКЛАМА

Это полезный отзыв?



ДА



!

Комментарии к отзыву (1)



Yota Russia

19.01.2018 06:51:54

Здравствуйте! Мы сожалеем, что у Вас сложилось такое мнение о нас и хотели бы изменить его в лучшую сторону.

Для этого просим Вас написать о возникших у Вас сложностях нам в личные

Представитель Yota не теряет лицо даже при откровенных наездах

Отследить упоминания своего бренда в интернете можно с помощью специальных сервисов – **мы о них уже писали.**

Бонусы за отзывы

Этот способ практикуют многие крупные ритейлеры. Бонусом может быть все, что попадает в категорию «мелочь, а приятно»: скидка, промокод, мелкий подарок.

Целесообразнее проводить такие акции не на сайте компании, а на сторонних площадках с высокой посещаемостью. Соцсети и крупные сайты-отзовики отлично подходят.

[LetyShops](#) / [Помощь](#) / [Как экономить больше](#) / [Как получить бонус за честный отзыв?](#)

С чего начать?

Проблемы с начислением кэшбэка

Технические трудности

Вывод средств

Как экономить больше

Пожелания и предложения

Как получить бонус за честный отзыв?

Чтобы получить бонус до 300 руб. за реальный отзыв необходимо:

1. Оставить отзывы о том, как вы сэкономили на покупках с LetyShops на сайте [IRecommend](#) и получить 200 руб.

Следует составить расширенный, развернутый отзыв, приложив к нему скриншоты (снимок экрана) личного кабинета LetyShops, которые подтверждают то, что вы экономите вместе с нами:)

2. За отзыв о [расширении Google Chrome от LetyShops](#) мы предоставим бонус 100 руб.

Следует сделать скриншот (снимок экрана) опубликованного вами отзыва. Он понадобится для получения бонуса.

3. После того как оставите отзывы, напишите, на pr@letyshops.com

Приложите к письму ссылку на ваш отзыв в IRecommend или скриншот с отзывом в Google Chrome.

LetyShops конвертирует честные отзывы в деньги



поиск по сайту



[Женщинам](#) [Мужчинам](#)



Корзина

8(800) 550-5683

[Каталог](#) [Колготки](#) [Чулки](#) [Легинсы](#) [Гольфы](#) [Носки](#) [Нижнее бельё](#) [Пляжная мода](#) [Одежда](#) [Эротическое бельё](#) [Скидки %](#)



Бесплатная доставка



Бренды без наценок



Выгодные акции и скидки



Широкий ассортимент

[Главная](#) > [Бонус за отзыв](#)

АКЦИЯ "БОНУС ЗА ОТЗЫВ"

Описание акции «Бонус за отзыв»

Нам очень важно знать Ваше мнение и нас интересует абсолютно всё! Поэтому мы предлагаем Вам высказать своё мнение о нашей работе на Яндекс.Маркет. В благодарность за честность и потраченное время мы дарим Вам промо-код на **200 рублей**, которые вы сможете потратить на следующие покупки! Просто введите промо-код в корзине при оформлении нового заказа. Как получить бонусы за отзыв на Яндекс.Маркет:

1. Перейдите [по ссылке](#) в письме, на Яндекс.Маркет, отправленного вам после доставки заказа.
2. Напишите Ваш отзыв о доставке и работе магазина, **обязательно указав номер Вашего заказа (ВАЖНО указывать только цифры без дополнительной информации и лишних символов)**

Способ покупки доставка самовывоз в магазине

Номер заказа

Публиковать от моего имени анонимно не публиковать

Опубликовать в

Оставляя отзыв, вы соглашаетесь с условиями использования сервиса Яндекс.Маркет

3. После автоматической проверки службой модерации публикации отзыва на Яндекс.Маркет Вам будет выслан персональный промокод на e-mail указанный в заказе.

** Чтобы Ваш отзыв был опубликован на Яндекс.Маркет - указывайте максимально подробную информацию о нашем магазине, его достоинствах и недостатках, что Вам понравилось, а что бы Вы порекомендовали нам улучшить.*

Если отзыв не прошел проверку Яндекс.Маркет просим Вас обратиться в [службу поддержки Яндекс.Маркет](#)

Промокод – тоже вариант

Рассылка экс-клиентам с просьбой оставить мнение о сотрудничестве

Метод актуален для сбора отзывов на сайт или в группу. Решает две задачи: получить отзыв и напомнить о себе без навязчивой рекламы. Не исключено, что клиенту вновь понадобятся ваш товар или услуга.



Отзыв о сотрудничестве



Здравствуйте, Ирина!

Это Максим, который в декабре настраивал контекстную рекламу для вашего салона. Наконец-то я сделал себе сайт-визитку, и теперь собираю отзывы с клиентов). Буду рад, если вы оставите мнение о сотрудничестве со мной [здесь](#)

Заранее спасибо!

Мы ведем email-рассылки для бизнеса. Подробнее

Схема удачной рассылки выглядит так:

1. Персонализированное приветствие;
2. Напоминание о факте сотрудничества;
3. Просьба оставить отзыв со ссылкой на целевую страницу (раздел сайта, обсуждение в группе, страница компании на Google + и т. д.);
4. Заключительная фраза («Заранее спасибо», «Спасибо за внимание» и т. п.).

Цель достигнута: письмо прочитано, отзыв оставлен). Теперь можно и ненавязчиво забросить удочку на возобновление сотрудничества (если вы, конечно, сами в нем заинтересованы). Добавьте к благодарности за отзыв коммерческое предложение.



Re[2]: Отзыв о сотрудничестве



Благодарю!

Кстати, я теперь делаю и таргетированную рекламу. Если будет нужно, обращайтесь)

Пятница, 6 апреля 2018, 10:48 +03:00

Здравствуйте, Максим! готово)

Четверг, 5 апреля 2018, 17:51 +03:00

Креативные призывы оставить ОТЗЫВ

Во всех коммерческих пабликах есть отдельные обсуждения для отзывов. Часто там кроме

унылого заголовка «Ваши отзывы» нет ничего, а зря. Креативные призывы к обсуждению товара указывают на заботу компании о покупателях и готовности идти на диалог.

Это актуально при продвижении эксклюзивных товаров и услуг, которые не продаются на каждом углу. Отзывы предыдущих покупателей – единственная возможность оценить товар заочно.



ШКЯ Ларёк 25 июл 2016 в 19:29

оставляй свой отзыв, пожалуйста, родной! оставляй на здоровье!

[Ответить](#)

♥ 1



Полина Выговская 30 июл 2016 в 17:36

Ребята, это просто восхитительно! Не смогла устоять соблазну иметь частичку Кутежа, облаченную в бумажную форму и всем совету следовать своему примеру! Тем более, что цена более чем приемлемая, доставка меньше 10 дней до Питера, упаковка крафтовая, двойная, включает в себя гриппер на клею, всё подписано от руки и сделано с любовью! В качестве бонуса вы получите не только благостное состояние, но и памятный конверт с логотипом ШКЯ! Спасибо им большое за самое себя.

[Посмотреть все изображения](#)



Администратор паблика ШКЯ Ларек агитирует делиться отзывами о модном мерче

Отзывы

1 2 3 >



SCP Foundation, ARTSCP 14 дек 2015 в 16:43

Тут все желающие могут разместить отзывы как о нашей продукции, так и о проекте в целом. Так что в этой тебе можете нас хвалить :) Или ругать. Но лучше, конечно, хвалить)

[Ответить](#)

Аполлинарий Зорин 16 дек 2015 в 1:21

идея прекрасная, арты великолепные, календари и артбук это отличная идея, поможет обрести большую популярность, удачи с этим)
но ,вот, одно дело. очень хотелось бы видеть арты не только объектов, но и персонала, хотя бы более-менее известных личностей, таких как Клеф, Брайт, Гирс. ну, просто к примеру. думаю, найдутся люди, которые поддержат эту идею, так как в фандоме есть множество интересностей, помимо самих объектов. большое спасибо Вам за Ваши труды, надеюсь, мой отзыв не останется без внимания:3

[Ответить](#)

♥ 6



SCP Foundation, ARTSCP 16 дек 2015 в 2:14

Аполлинарий, спасибо за такой приятный комментарий) Арты персонала обязательно будут, можете не сомневаться)

[Ответить](#)

Ребята продают артбук по редкому фэндому. Сразу видно, что переживают за свое детище.

Размещение постов в крупных пабликах

Старый добрый партизанский маркетинг. По сути, это прямой призыв оставить отзыв, но от лица потребителя. Лучшие площадки для размещения таких постов – тематические паблики. Так вы получите отзывы от ЦА, а не мимокрокодилов, которые любят поупражняться в остроумии.

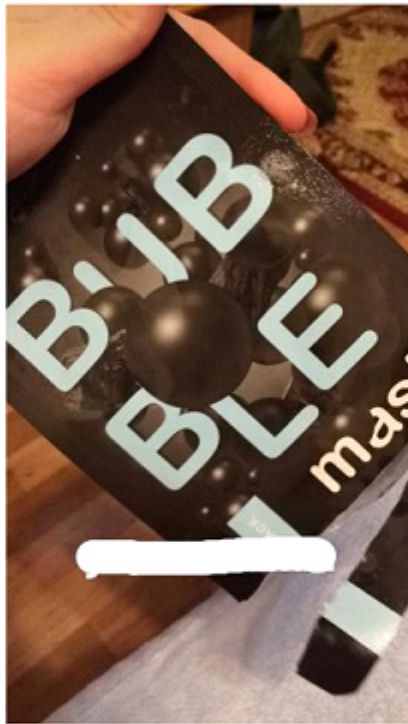


Подслушано Косметика/Отзывы о косметике
сегодня в 7:30

+ Подписаться




Девочки, здравствуйте.
Может кто-нибудь пользовался этой маской? Что можете сказать о ней?
Насколько я знаю, она начинает на лице пениться.
Стоит попробовать?

#вопрос@overhear_cosmetics
#лицо@overhear_cosmetics
#маска@overhear_cosmetics
#уход@overhear_cosmetics



♥ Нравится 24 🗨 Поделиться 1 Ещё ▾ 👁 8К

26 комментариев ↑↓

-  **Александра Королёва**
Будьте готовы к тому, что эта пена будет двигаться по всему лицу, в рот, в глаза, нос
Сама маска очень понравилась, очищает кожу, убирает чёрные точки, поры уменьшает и вообще кожа после неё очень нежная, мягкая и приятная
Попробуйте)
сегодня в 7:39 Ответить ♥ 14
-  **Яночка Баронкина**
Где можно купить такую?
сегодня в 7:43 Ответить ♥ 5
-  **Аня Штанько**
Понравилась! Классно очищает) тщательно так. Я ещё куплю обязательно)
Пенится сильно да, но у меня пена никуда не попадала и не мешала мне)

Этот пост здесь исключительно для иллюстрации метода. Мы не уверены, партизанит ли его автор или просто интересуется мнением остальных. Но суть вы уловили

Кнопка отзыва на странице товара/услуги

Многим покупателям лень регистрироваться на площадках-отзовиках (или они просто о них не знают). Им проще оставить лаконичное мнение прямо на витрине, то есть под описанием товара. Если вы не хотите упустить отзывы от таких клиентов, сделайте для них специальную кнопку – большую, на видном месте.

Версия #1

Seryak создал Wed, Sep 16, 2020 3:42 AM

Seryak обновил Wed, Sep 16, 2020 3:42 AM