Ratingvtop

ЧЕК-ЛИСТ

Проверка репутации Вашего бизнеса за 7 шагов

WWW.RATINGVTOP.RU



Проанализируйте репутацию компании за 5 минут

и узнаете, что необходимо делать дальше

с 2016 года

улучшаем репутацию клиентов

Чек-лист состоит из 7 шагов

шаг за шагом, Вы оцените состояние репутации компании
и получите рекомендации по ее улучшению:

ШАГ 1 Проверка рейтинга на популярных сервисах

ШАГ 2 Проверка рейтинга на картографических ресурсах

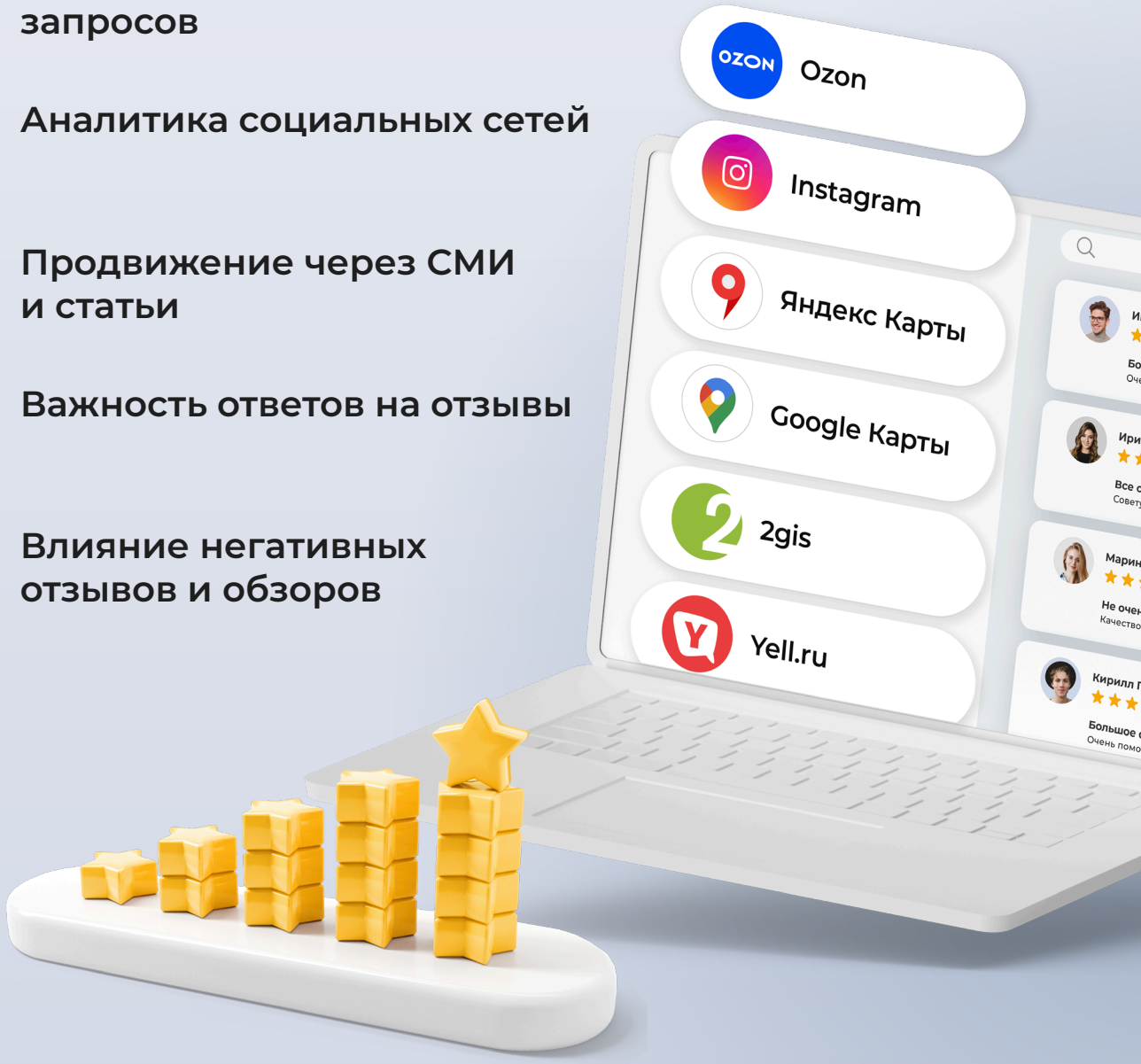
ШАГ 3 Поисковая выдача брендовых запросов

ШАГ 4 Аналитика социальных сетей

ШАГ 5 Продвижение через СМИ и статьи

ШАГ 6 Важность ответов на отзывы

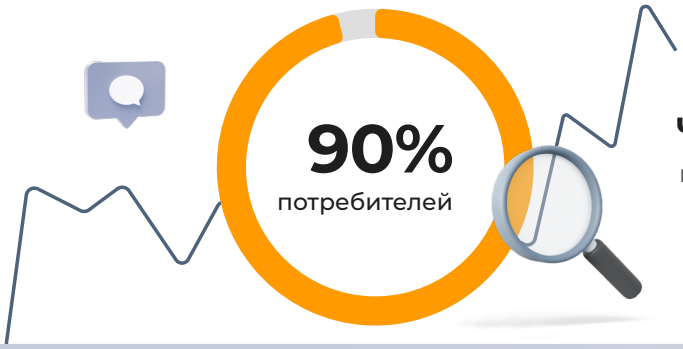
ШАГ 7 Влияние негативных отзывов и обзоров



Что такое репутация?

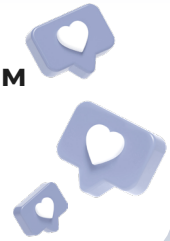
Отзывы, рейтинги, статьи и впечатления, размещенные в сети, создают виртуальное отражение компании. Благоприятная репутация привлекает клиентов, повышает лояльность, доверие к бренду и способствует развитию деловых отношений.

ПО ДАННЫМ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ INVESP BLOG 2023:



Читают отзывы / обзоры
перед посещением компании

88% потенциальных клиентов доверяют отзывам
так же, как личным рекомендациям



86% людей не решатся совершить покупку
у компании, имеющей отрицательные отзывы в Интернете



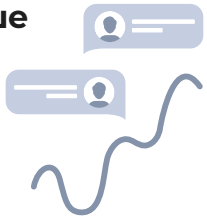
Для 9 из 10 потребителей
онлайн-обзор так же важен, как и личная рекомендация



Клиенты, скорее всего, потратят на 31% больше
на компанию с «отличными» отзывами



72% говорят, что больше доверяют бизнесу
с положительными отзывами



92% пользователей будут использовать компанию,
если она имеет рейтинг не ниже 4 звезд

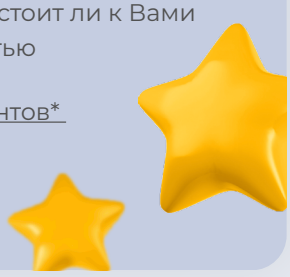


Вывод

Такая мелочь как количество звезд в рейтинге компании влияет на продажи

Клиенты, оставившие плохие отзывы, забудут неприятную ситуацию, а новые несколько раз задумаются, стоит ли к Вами обращаться. И с вероятностью

60% выберут конкурентов*



* 60% потребителей говорят, что негативные отзывы заставили их не хотеть пользоваться услугами компании.

Проверьте рейтинг бизнеса на популярных сервисах

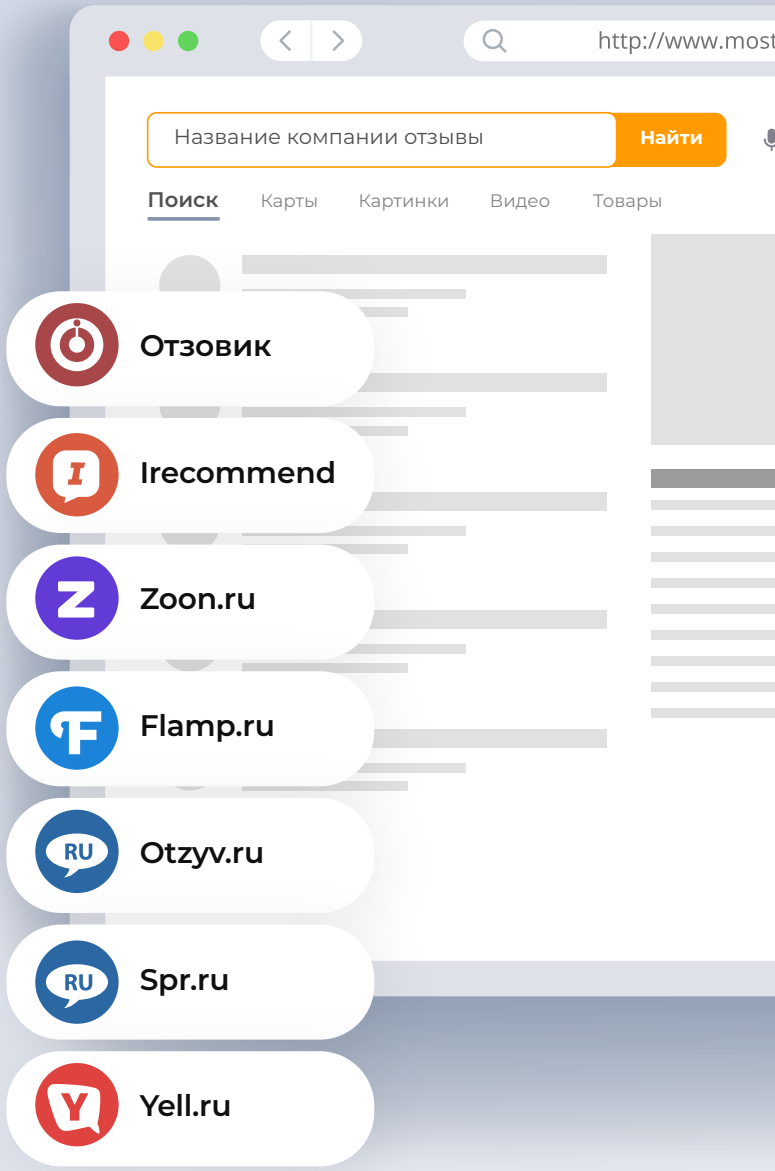
ШАГ 1

Важно контролировать рейтинг и отзывы

на популярных сервисах

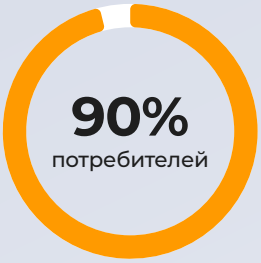
Топ-7 лидирующих площадок

выходят в первых строках поисковой выдачи при поиске товара или услуги



Возможные последствия при бездействии

не контролируя рейтинг, Вы можете и не знать, что думают ваши клиенты, потеряв львиную прибыли



Говорят, что плохой отзыв

убедил их избегать обращения в компанию

Посчитайте баллы

Средний рейтинг на площадках-отзовиках	Количество баллов
От 4,8* до 5*	5 ★★★★★
От 4,4* до 4,7*	3 ★★★☆☆
От 4,3* и ниже	1 ★☆☆☆☆

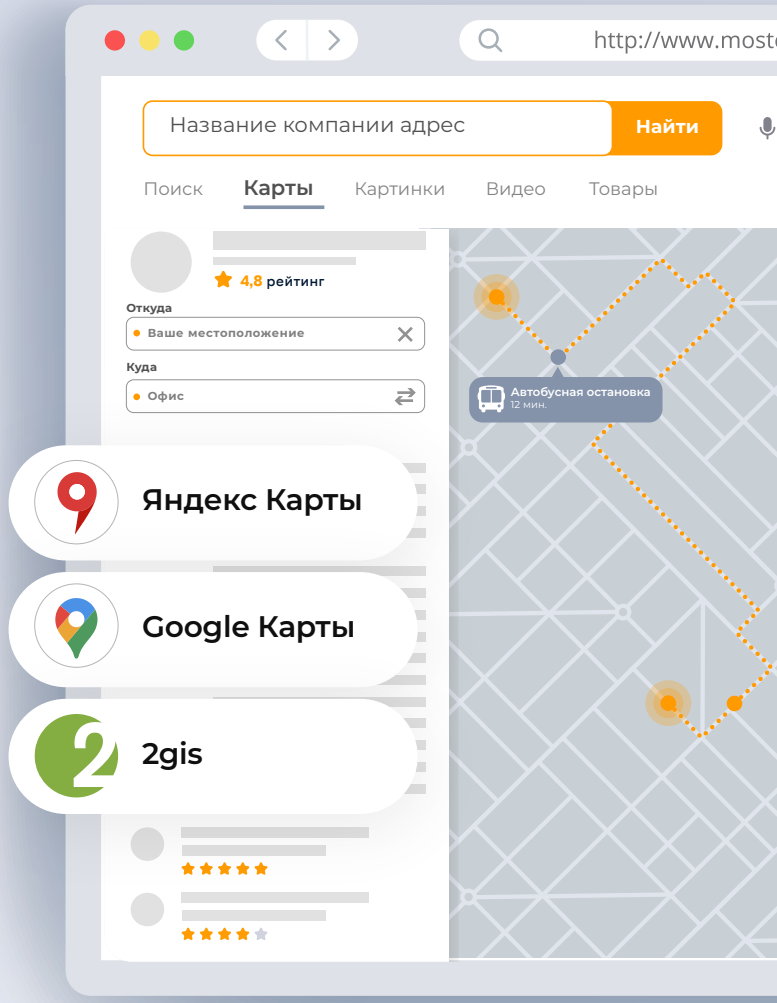
Мониторьте рейтинг карточки компании на картографических сервисах

ШАГ 2

Проверьте заполение карточки

Если Ваша компания имеет офлайн помещение, то клиенты ищут вас на картографических сервисах. Посетители хотят узнать цены, услуги, режим работы, контакты, как выглядит здание снаружи. Правильно заполненная карточка компании поможет быть в ТОПе поисковой выдачи.

Топ-3 популярных геосервисов в России



Возможные последствия при бездействии

при некорректно или незаполненной вовсе карточке бренда, картографические сервисы ранжируют запросы пользователей, отдавая первые позиции карточкам с хорошим рейтингом и большим количеством отзывов. Имеется риск остаться невидимыми для новых клиентов

Посчитайте баллы

Средний рейтинг на геосервисах	Количество баллов
От 4,8* до 5*	5
От 4,4* до 4,7*	3
От 4,3* и ниже	1

Оцените поисковую выдачу своих брендовых запросов

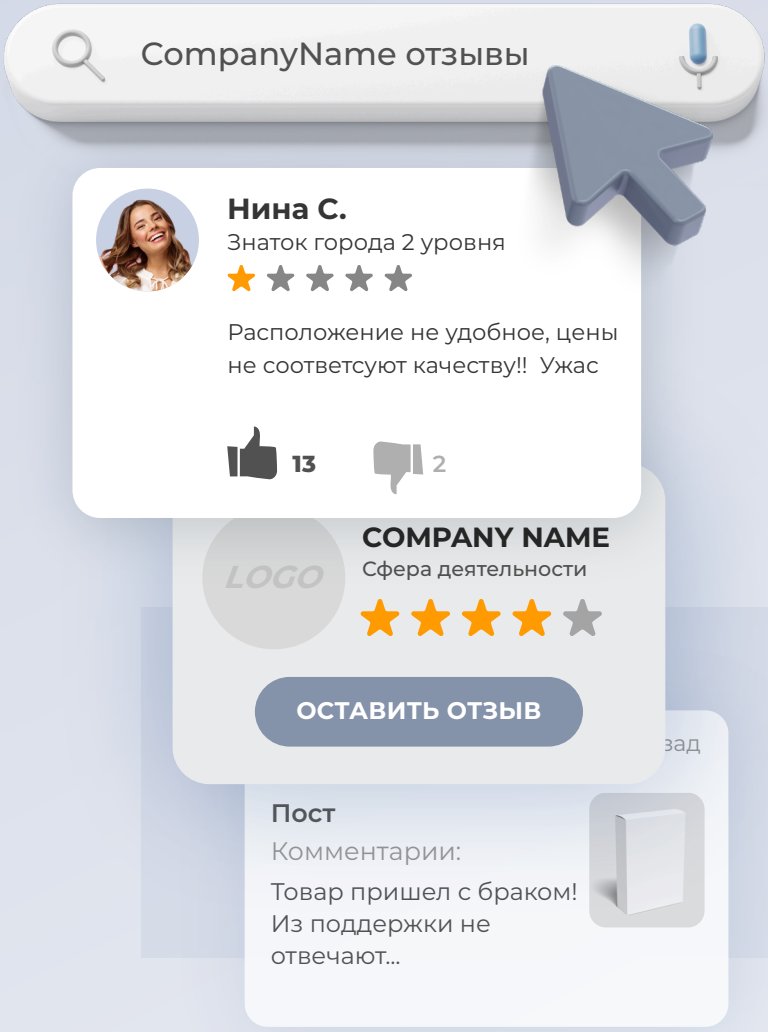
ШАГ 3

Посмотрите, что думают о компании клиенты

Самый простой способ — сочетание «Название бренда/компании + отзывы». Но необходимо помнить, что по статистике:

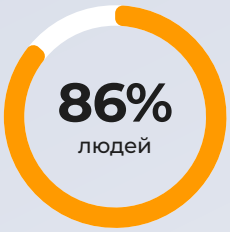


просматривают дальше первой страницы Google



Возможные последствия при бездействии

Если на первой странице поисковой выдачи отзывы и статьи о Вашей компании имеют негативный характер, то не стоит ждать большого количества новых клиентов. По статистике:



не решатся совершить покупку у компании, имеющей отрицательные отзывы в Интернете

Посчитайте баллы

Средний рейтинг брендовых запросов	Количество баллов
Только позитив	5 ★★★★★
Есть плохая и хорошая информация	3 ★★★☆☆
В основном негатив	1 ★☆☆☆☆

Проверьте ведение социальных сетей

ШАГ 4

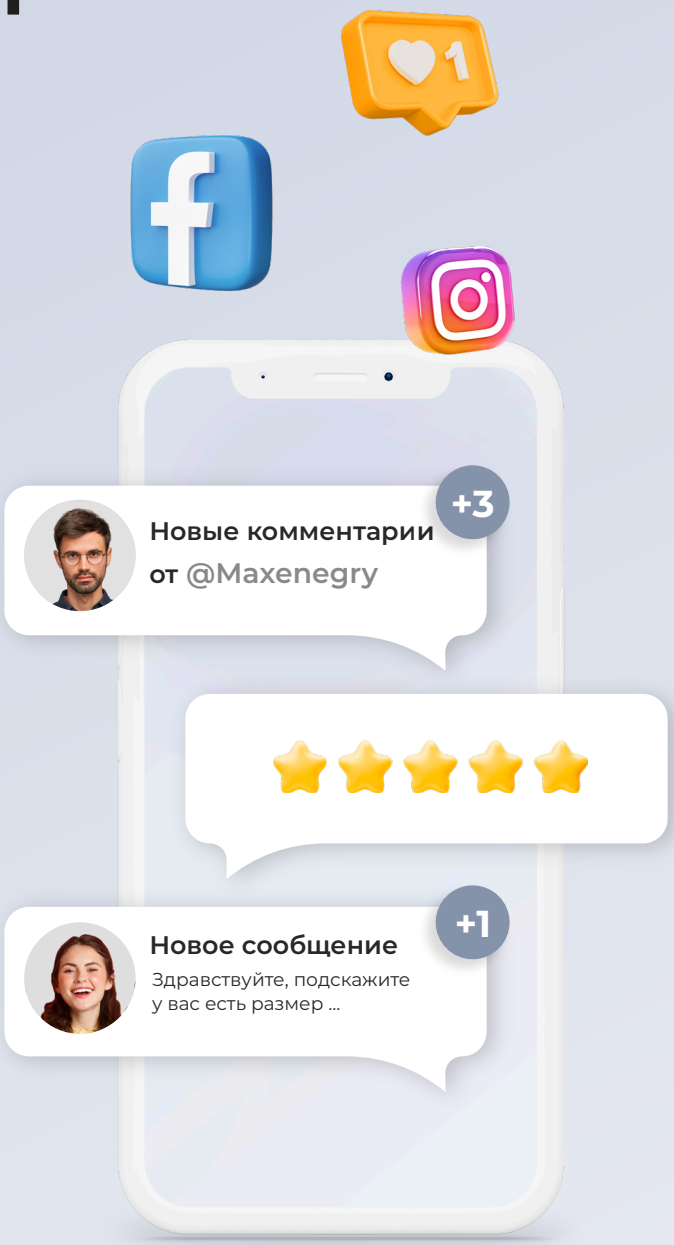
Активность в соц. сетях

поможет бизнесу привлечь новых клиентов, расширить аудиторию. Укрепить доверие и репутацию. Необходимая работа через соц сети: общаться с клиентами, отвечать на вопросы, решать спорные ситуации.



пользователи социальных сетей

4,76 млрд человек



Возможные последствия при бездействии

не поддерживая контакт с аудиторией Вы рискуете не получить обратную связь, которая очень важна в современном мире. Имеющаяся стратегия продвижения скорее всего будет бесполезной без коммуникации, анализа и опросов Вашей целевой аудитории, сделав бизнес неконкурентоспособным.

Посчитайте баллы

Ведение соц. сетей	Количество баллов
Ведутся полноценно 2 или более соцсети, посты каждый день, регулярные ответы на комментарии	5
Ведутся минимально минимум 1 соцсеть, посты каждую неделю, периодически отвечаете на все комментарии	3
Активно не ведутся	1
Не оформлены и не ведутся	0

ШАГ 5

Используйте статьи, публикации в СМИ, участвуйте в конференциях

Для привлечения внимания к компании отлично работают СМИ

Покажите свою экспертность в занимаемой нише: публикуйте статьи, социальные исследования, участвуйте в конференциях, ведите тематические блоги. Убедите клиента в своей надежности и авторитетности, тем самым сможете привлечь новых клиентов и повысить средний чек*.



Возможные последствия при бездействии

при отсутствии информационных статей и контента, отвечающего на частые вопросы клиента, имеется риск, никогда не выйти в ТОП-10 самых посещаемых страниц в своей нише. Вы лишаете себя важного этапа воронки продаж, не конвертируя обычных посетителей в потенциальные лиды.

Посчитайте баллы

Как часто публикуете статьи и проводите вебинары	Количество баллов
Часто Еженедельно публикуются минимум 2 статьи, ежемесячное участие в конференциях и вебинарах	5
Иногда Статьи публикуются 2 в месяц, участие в конференциях и вебинарах 1 раз в 3 месяца	3
Редко Статьи публикуются 1 раз в 2 месяца и реже, участие в вебинарах и конференциях не принимаются	1

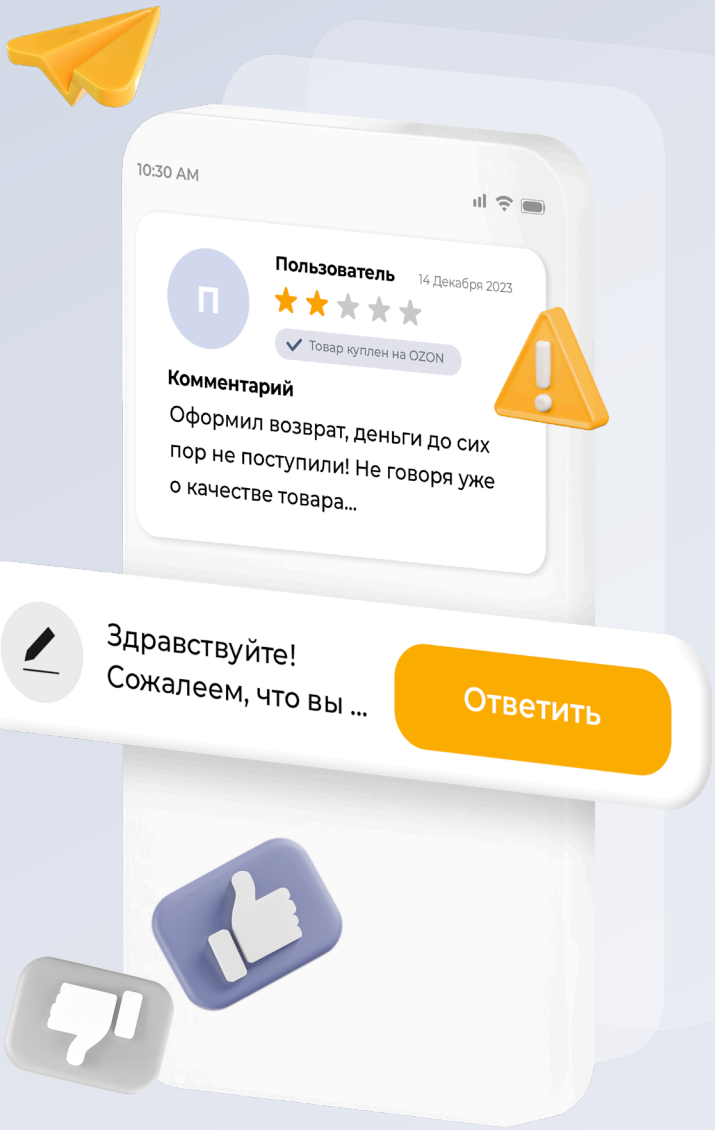
* Потребители готовы платить больше за продукт, если компания, продающая его, имеет хорошую репутацию

Отвечайте на положительные и отрицательные отзывы

ШАГ 6

Отвечайте на все отзывы

от лица официального представителя компании, располагая к себе доверие клиентов. Уделяйте внимание отрицательным отзывам: отвечайте оперативно, показав внимание и переводите клиента в личные сообщения.



53% клиентов

ожидают, что компании ответят
на негативные отзывы
в течение недели

45% клиентов

с большей вероятностью посетят компанию,
которая реагирует
на негативные отзывы

Возможные последствия при бездействии

игнорирование обратной связи от клиентов может привести к отрицательным последствиям. Например, подтолкнёт к написанию негатива новыми клиентами.

Посчитайте баллы

Официальные ответы на обратную связь	**Количество баллов**
Отвечаете не шаблонно на все положительные и отрицательные отзывы на ТОПовых сервисах и площадках	5
Отвечаете частично в основном на отрицательные отзывы	3
Не отвечаете вовсе	1

Избавляйтесь от негативных отзывов

ШАГ 7

Посмотрите, что думают о компании клиенты

У каждой компании есть недовольные клиенты. Их опасность заключается в том, что оставленный негативный контент может не выдаваться на первой странице в интернет-ресурсах, но расходится он благодаря сарафанному радио намного быстрее чем положительный. Возможный выход из ситуации: отправка «страйков», жалоб, отвечать от лица официального представителя и записывать опровержительный контент.



Возможные последствия при бездействии

1 плохой отзыв	риск потери до 22% потенциальных клиентов
3 плохих отзыва	риск потери до 59,2% потенциальных клиентов
4+ плохих отзыва	риск потери до 70% потенциальных клиентов

Посчитайте баллы

Работа с негативом	Количество баллов
Весь контент прорабатываете фейковые удаляете, а реальные сглаживаете	5
Прорабатываете частично в основном с поступающим негативом напрямую (по телефону, в жалобной книге, прямое обращение к руководству)	3
Работа не проводится	1

Посчитайте баллы

чтобы определить состояние репутации Вашего бизнеса в интернете

33-35 баллов

Поздравляем! Вы — профи

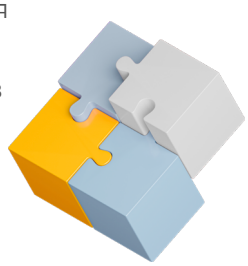
в управлении репутацией, так держать!



27-32 баллов

Держите руку на пульсе!

В любой момент ситуация может ухудшиться и без помощи профессионалов будет трудно контролировать репутацию бизнеса.



до 27 баллов

Следуют срочно заняться работой с репутацией Вашей компании,

она в плачевном состоянии! Лучше положиться на профессионалов, чтобы получить быстрый, качественный и долгосрочный результат!



Для работы Вам потребуется:

Вариант 1

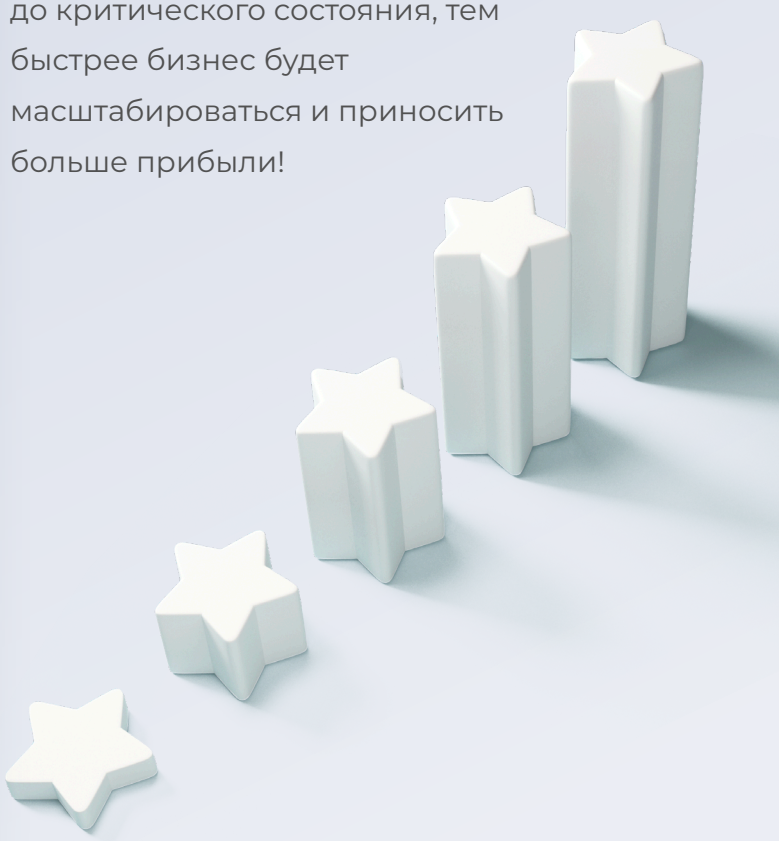
- **Менеджер проекта**
- **Копирайтер**
- **SMM менеджер**
- **SERM Менеджер**
- **Платные сервисы**
  для аналитики социальных сетей, сайтов-отзовиков, статей и негатива

Вариант 2

- **Внешний подрядчик,**
  у которого представлены все вышеперечисленные должности и услуги, для оказания качественного контроля и своевременных действий в отношении сохранения и улучшения репутации Вашего бизнеса.

Любое воздействие на репутацию бизнеса имеет большое значение

Чем раньше Вы начнете работать над улучшение ситуации не доводя до критического состояния, тем быстрее бизнес будет масштабироваться и приносить больше прибыли!



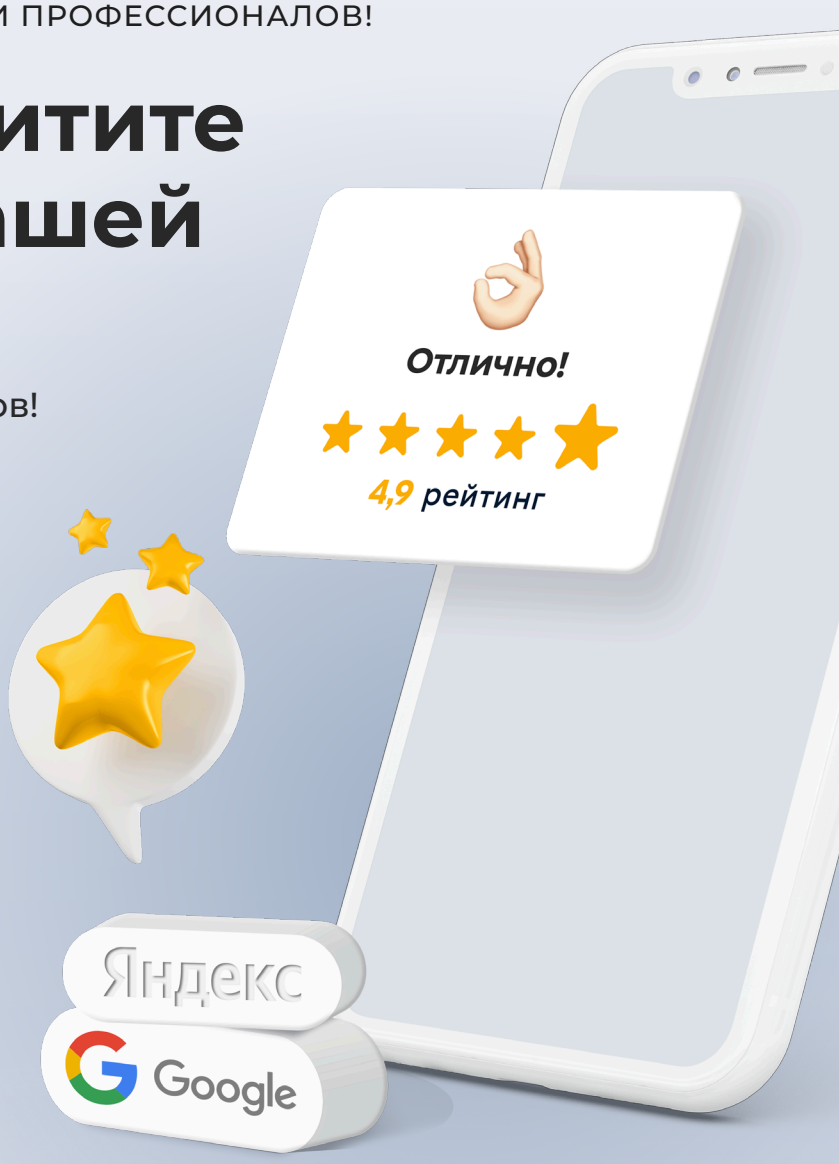
Ratingvtop

ВРЕМЯ — ДЕНЬГИ! НЕ ТЕРЯЙТЕ ЕГО ПОНАПРАСНУ,
ДОВЕРЬТЕ СВОЮ РЕПУТАЦИЮ В РУКИ ПРОФЕССИОНАЛОВ!

Надежно защитите репутацию Вашей компании

и выделите себя среди конкурентов!

WWW.RATINGVTOP.RU



Свяжитесь с нами любым удобным способом!

и получите первые результаты
уже через 3 дня!



Елена Смирнова
Персональный менеджер на связи 24/7

+7 (495) 128-83-35
+7 (926) 312-67-66
mail@ratingvtop.ru
@ratingvtop_bot