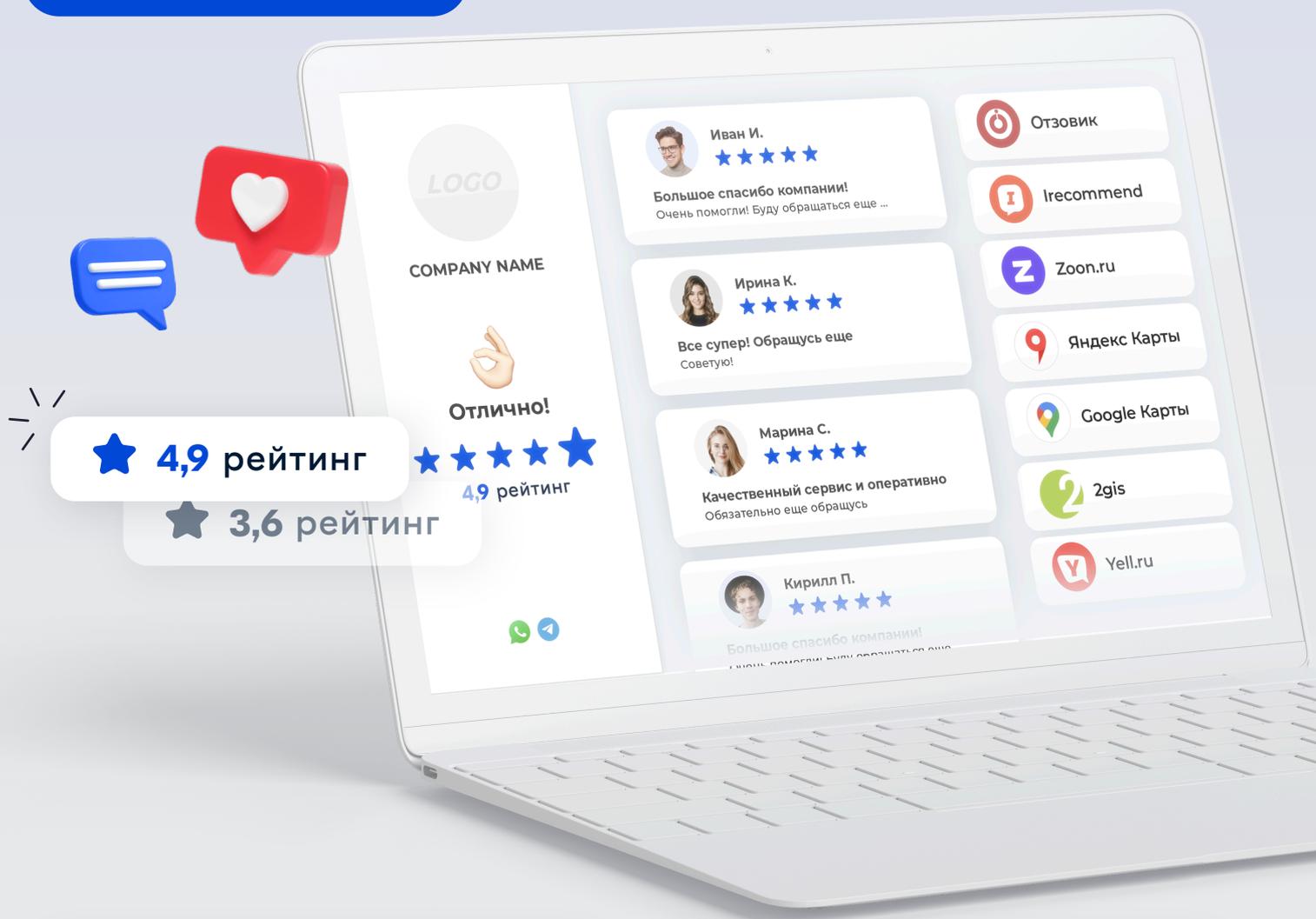


ГАЙД

# Как улучшить репутацию в интернете за 7 шагов

[WWW.RATINGVTOP.RU](http://WWW.RATINGVTOP.RU)

★ 4,9 рейтинг

★ 3,6 рейтинг

★ ★ ★ ★ ★  
4,9 рейтинг

**Создайте положительное мнение пользователей**

о Вашем бренде в поисковых системах



**с 2016 года**

улучшаем репутацию клиентов



# SERM

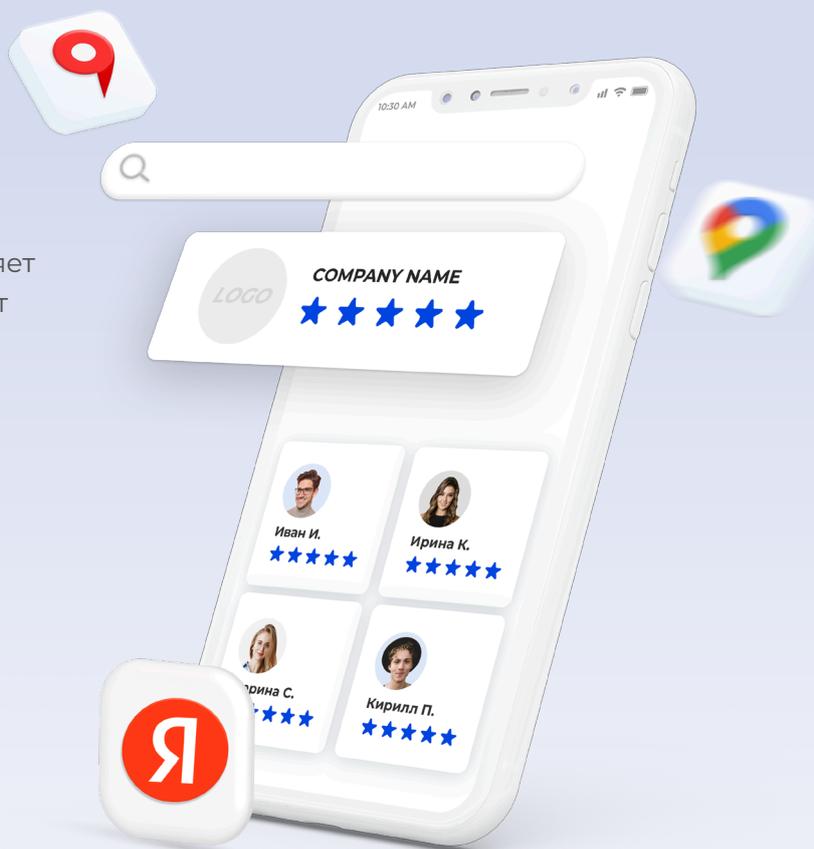
SEARCH ENGINE REPUTATION MANAGEMENT

- это направление маркетинга, которое позволяет работать с репутацией бизнеса в сети Интернет



## Главная цель

Создание положительного мнения пользователей о Вашем бренде в поисковых системах



## Управление репутацией бренда в поиске (SERM) подразумевает две активности:

### Работа с упоминаниями, комментариями, отзывами

Новое упоминание  
@companyname

+1



Новые комментарии  
от @Julia1212

+3



★★★★★  
Новый отзыв на Zoom

+1

### Вытеснение отрицательных отзывов

с первой страницы результатов поисковой выдачи

Новые



Алла Р.

★★★★★



Марина С.

★★★★★



Антон Л.

★★★☆☆

Старые

# Разместить больше положительных отзывов



## Как сделать

- Просить клиентов
- Писать отзывы самостоятельно с разных аккаунтов
- Обратиться на специализированные ресурсы например, биржу



## Риски

- Не все клиенты пишут **позитивные отзывы** своими настойчивыми просьбами можно вызвать негатив
- На биржах Вы не получите **гарантию и вовлеченность исполнителей**  
1 отзыв = 1-3 часа личного времени нет 100% гарантии результата



## Вывод

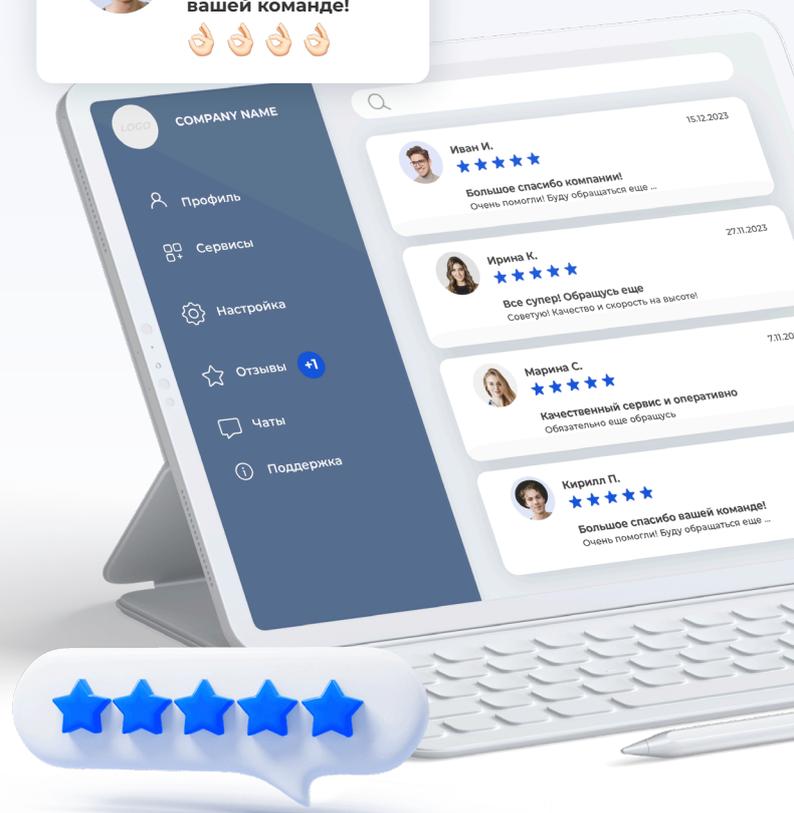
- Необходимо работать с лояльностью клиентов
- В идеале делегировать сложную задачу профессионалам которые предоставляют:
  - гарантии выполнения услуг
  - отчеты о проделанной работе подтвержденные скриншотами



★★★★★  
Большое спасибо вашей команде!



+1



# Провести анализ тональности и динамики SEO-выдачи

ШАГ 2



## Как сделать

- Сортировать и просматривать обратную связь
- Понять что на самом деле думают потребители



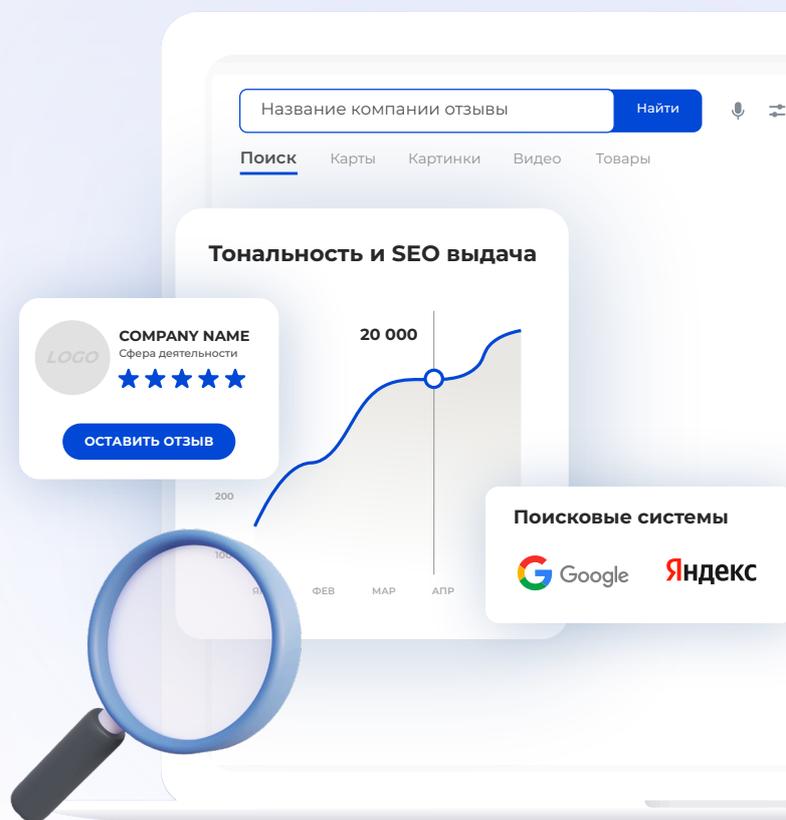
## Риски

- Аналитика занимает много времени
- Тяжело найти специалиста для выявления ошибок и их устранения
- Не все штатные сотрудники смогут провести грамотный анализ и дать соответствующее заключение



## Вывод

- Стимулировать клиентов для предоставления обратной связи
- Проводить ежедневные работы для поддержания позитивной тональности
- Данную сложную задачу лучше доверить профессионалам, сэкономив важнейший ресурс - время





### Как сделать

- **Регулярно мониторить:**
  - поисковую выдачу
  - социальные сети свои и конкурентов
- **Выявление и сегментация** жалоб и проблем от клиентов
- **Работа над качеством** продукта / услуг



### Риски

- **Задача может быть непосильной**  
учитывая количество платформ
- **Можно упустить момент,** когда информация появилась, но еще не успела распространиться в сети, подпортив репутацию компании
- **Сервисы автоматического мониторинга допускают больше ошибок,**  
т.к. исключен человеческий контроль и не анализируют изображения



### Вывод

- **Иметь в штате сотрудников или надежного подрядчика** для контроля ситуации 24/7 и своевременного решения проблем
- **Вне зависимости от масштаба бизнеса необходимо:**
  - знать мнения клиентов
  - изучить слабые стороны своего бизнеса
  - вовремя отслеживать негатив для предотвращения его дальнейшего увеличения



# Отвечать на обратную связь потребителей



## Как сделать

- **Давайте клиентам официальные ответы**  
с брендовых аккаунтов на положительные и отрицательные отзывы



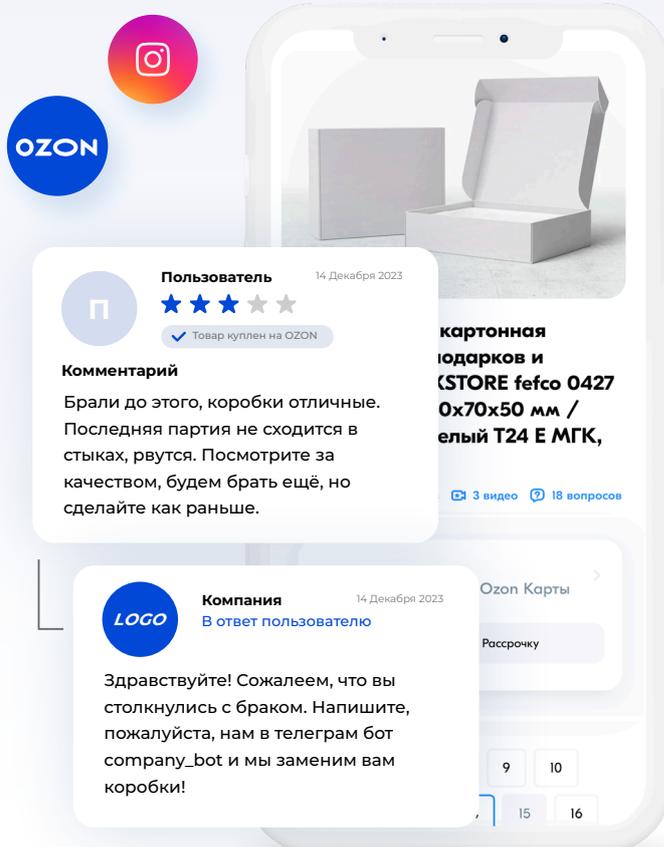
## Риски

- **Большой объем работы**  
Отзывов на всех площадках может быть более 10.000! ≈ 1/10 часть это негатив, на который важно вовремя отвечать, чтобы исключить его распространение
- **Отвечая одной шаблонной фразой Вы показываете свое безразличие к мнению клиентов,**  
отбив желание у других оставлять отзыв. Важно подходить с пониманием к каждому случаю и персонализировать ответы



## Вывод

- **Необходимо иметь в штате сотрудника**  
контролирующего обратную связь
- **Давать своевременные ответы**  
и улаживать конфликтные ситуации
- **Воспользоваться услугами агентств,**  
согласовать варианты ответов и сбора обратной связи, сэкономив деньги и время



# Размещать лайки и дизлайки на имеющиеся отзывы

ШАГ 5



## Как сделать

- **Размещать положительные и отрицательные реакции,** меняя тем самым ранжирование отзывов в выдаче: подняв вверх положительные, спрятав отрицательные



## Риски

- **При большом количестве реакций с одного аккаунта его заблокируют,** а действия могут аннулировать. Придется регистрировать новых пользователей и начинать работу заново
- **Недобросовестное исполнение поставленной задачи и накрутка результатов** при временном найме исполнителей с бирж



## Вывод

- **Необходимо большое количество аккаунтов,** в штате лучше иметь от 2 до 4 специалистов
- **С проверенными фирмами легче работать**  
Вы будете защищены от обмана, получая своевременно отчеты о проделанной работе и гарантированный результат



**Светлана Р.**

Знаток города 7 уровня



Спасибо менеджерам компании за профессиональную помощь в проведении сделки по покупке!



32



2



**Нина С.**

Знаток города 2 уровня



Обратная связь стала страдать, ответы в чате можно ждать сутками. Раздражает.



1



24

# Удалять негативные ОТЗЫВЫ О КОМПАНИИ



## Как сделать

- **Постараться удалить отзыв:**
  - написать модераторам площадки
  - связаться с клиентом, оставившим негативный отзыв
  - пожаловаться или подать иск в суд



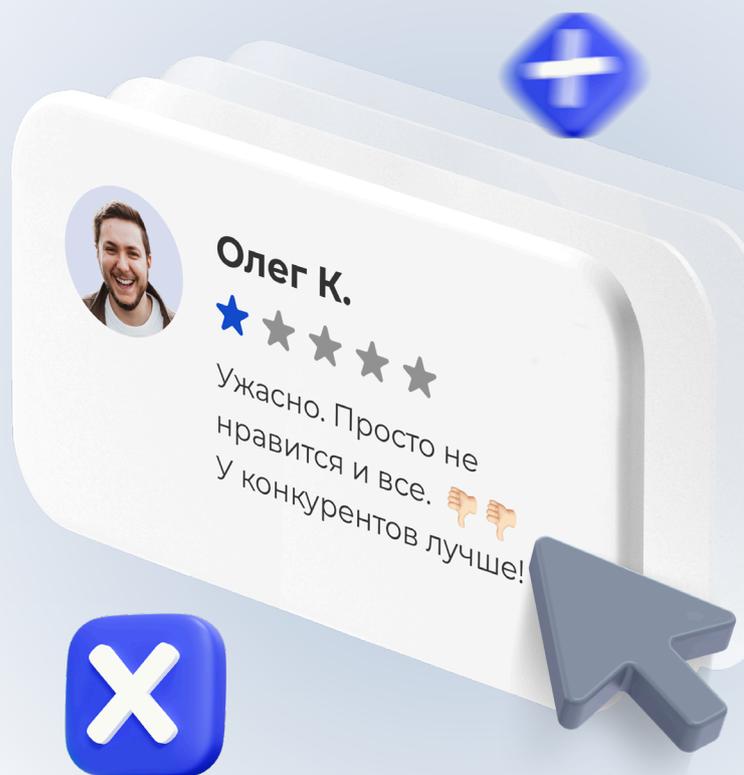
## Риски

- **Чем дольше негатив находится на площадке, тем больше людей его увидят** и задумаются об обращении за услугой к конкуренту
- **Жалоба может не помочь**  
Модераторы сервисов часто оставляют без внимания клевету или заказные негативные отзывы
- **Суды порой растягиваются,** давая возможность клиентам ознакомиться с содержанием отрицательного отзыва.



## Вывод

- При выявлении негативных отзывов не бездействуйте
- Проверенные агентства по управлению репутацией бизнеса имеют большой опыт в составлении жалоб и грамотному подходу к удалению отрицательных отзывов вне зависимости от площадки на которой он находится.





### Как сделать

- **Регулярно проводите интервью с сотрудниками**  
на предмет выявления недовольств и скрытых мотивов увольнения
- **Мониторьте отклики**  
на площадках-агрегаторах
- **Измеряйте в цифровых показателях работу**  
каждого отдела и сотрудника поодиночке



### Риски

- **Чем больше отрицательных отзывов, тем сложнее привлечь специалистов**
- **Повышаются риски частой смены кадров,**  
это уменьшает продуктивность компании, т.к. нового сотрудника нужно обучить, ввести в курс дела, дать время освоиться, за которое количество нерешенных задач вырастет
- **Возникают сложности с удержанием ключевых сотрудников**



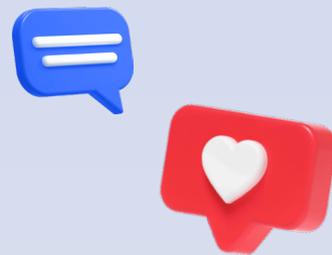
### Вывод

- **Удаление отрицательных отзывов о сотрудниках достаточно затратно**  
от 50 до 250 тысяч рублей
- **Необходимо контролировать HR-репутацию в интернете**
- **Необходимо иметь сотрудника или подрядчика,**  
который будет мониторить и удалять заказные порочащие честь отзывы, отталкивающие потенциальных работников





РЕПУТАЦИЯ КОМПАНИИ - НЕМАТЕРИАЛЬНЫЙ АКТИВ,  
ПОВЫШАЮЩИЙ ЭКОНОМИЧЕСКУЮ ЦЕННОСТЬ БИЗНЕСА



# Регулярно улучшайте имидж своего бизнеса

с помощью проверенных подрядчиков,  
дающих гарантии!

[WWW.RATINGVTOP.RU](http://WWW.RATINGVTOP.RU)



ОСТАЛИСЬ ВОПРОСЫ?

**Свяжитесь с нами любым  
удобным способом!**



**Елена Смирнова**

Персональный менеджер на связи 24/7

 +7 (495) 128-83-35

 [mail@ratingvtop.ru](mailto:mail@ratingvtop.ru)

 [+7 \(926\) 312-67-66](https://wa.me/79263126766)

 [@ratingvtop\\_bot](https://t.me/ratingvtop_bot)