



ПРАКТИКАУСПЕХА
Центр бизнес технологий

Как вы теряете ваши деньги: ошибки в работе с отзывами гостей.

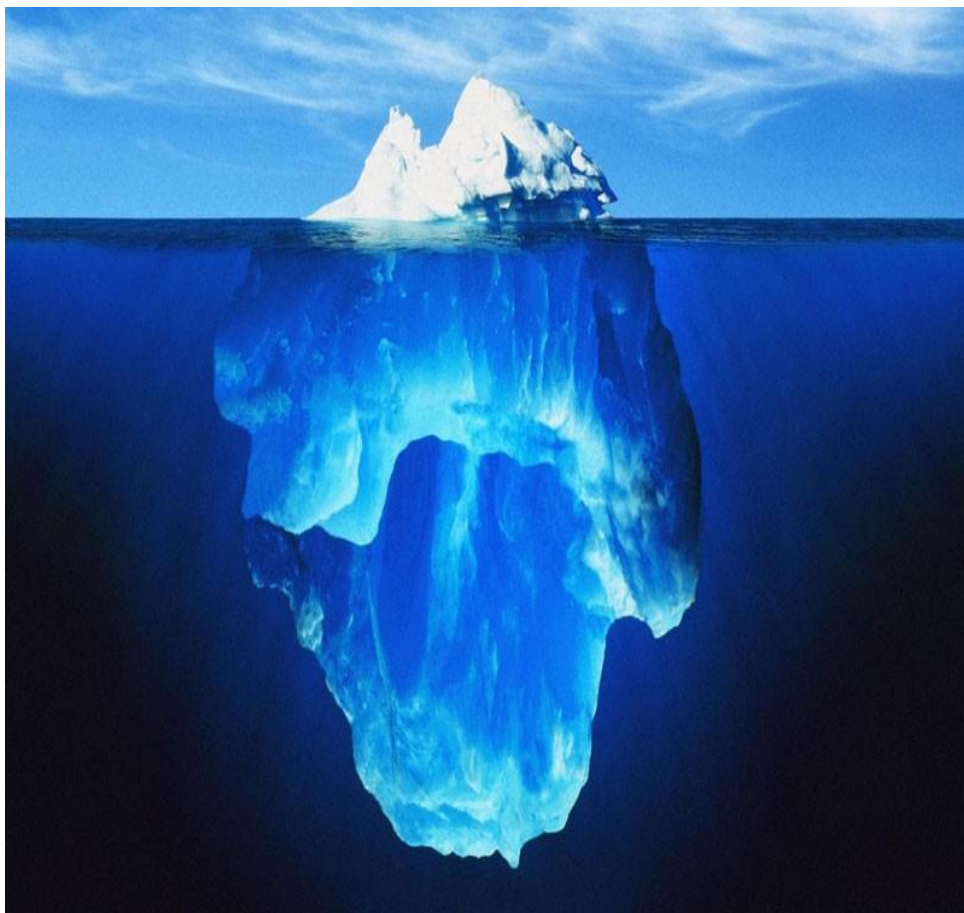
Управление репутацией.

**Спикер: Альбина Логачева, собственник
компании «Секреты сервиса», эксперт по
сервису, бизнес-консультант**

Сколько жалоб вы получаете в месяц?



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ



Клиенты, которые
озвучивают свое
недовольство Вам

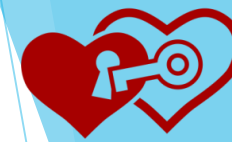
4%

Клиенты, которые
предпочитают не
связываться
(неконфликтные,
не верят, что что-
то поменяется)

96%

Экономика сервиса

Годовой расчет



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ

Количество жалоб за день * 365 = Количество Моментов истины, когда гость принимает решение возвращаться к Вам или нет.

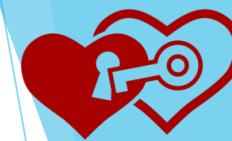
Умножьте на средний чек и на количество негативных комментариев = сумма потерь и недополученной прибыли.

Пример: $1 * 365 * 1500 = 547\,500$ рублей в год.

$547\,500 * (\text{на количество кафе, ресторанов или официантов}).$

$547\,500 * 4 (\text{кафе, ресторана}) = 2\,190\,000$ рублей.

Пример потерь по санаторию: $1 * 365 * 40\,000 = 14\,600\,000$



Как найти все отзывы о Вас?

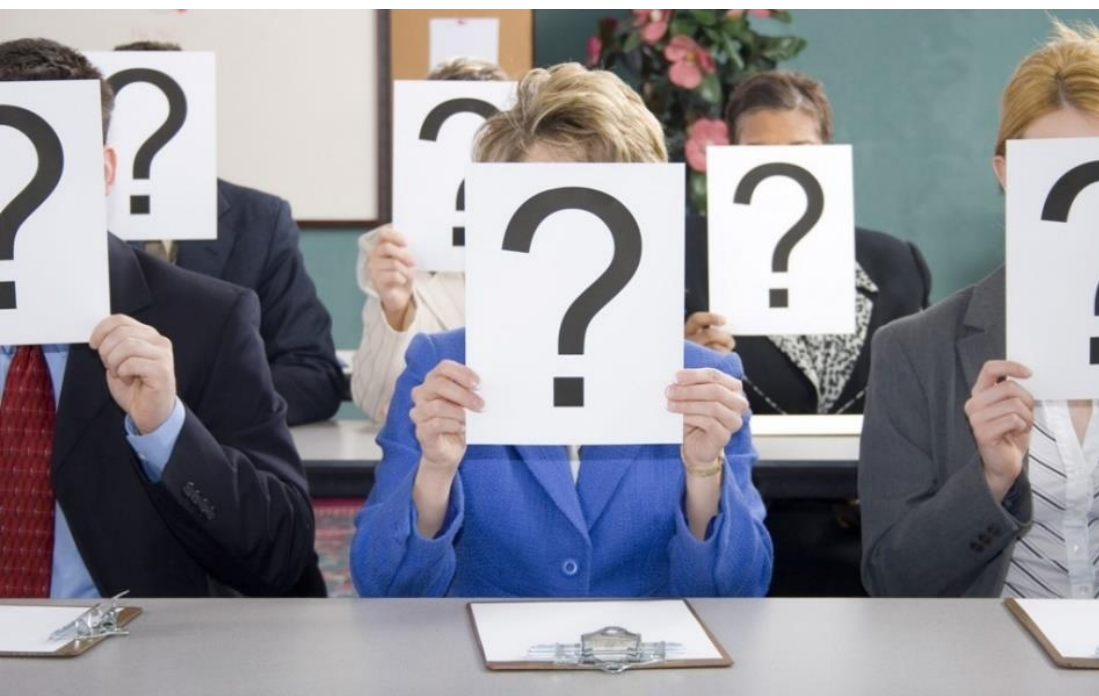
- ▶ В «Яндекс» или Google, введите название санатория в поисковой строке и добавьте слово «ОТЗЫВ».
- ▶ Настройте сервис **Google Alerts**, чтобы получать уведомления, когда в интернете появится упоминание о вашем санатории.
- ▶ Для сетевых санаториев сервисы мониторинга: **YouScan, IQbuzz, BrandSpotter**
- ▶ Новосибирский сервис **chotam.ru**

Разработчик Евгений Скрипник

Нужно ли стремиться к сокращению отрицательных отзывов?



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ



Какими способами санаторий может давать понимать своим гостям, что они не должны жаловаться?

Каким образом руководство санатория намекает сотрудникам, что плохие отзывы не приветствуются?

Отношение к отрицательным отзывам



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ

Почему не нужно удалять гневные комментарии?

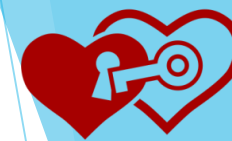
Во-первых, абсолютно оптимистичный фон выглядит подозрительно.

Во-вторых, умение грамотно разобраться в сложной ситуации — это дополнительный пиар.

Важно, чтобы потенциальные гости (те, кто читают отзывы) видели, что санаторий не боится критики и умеет с ней легко справляться.

Почему гости оставляют плохие отзывы?





Что хотят, когда жалуются?

- ▶ Скидка, купон, бесплатная услуга, десерт
- ▶ Искренние извинения
- ▶ Подарок
- ▶ Заверения в том, что подобное больше не повториться.
- ▶ Реальные изменения в бизнес-процессах

Истинная причина негативных ОТЗЫВОВ?



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ

- ▶ Получение внимания. Гость не получил должного внимания в санатории.
- ▶ Получение уважения. С гостем поступили не уважительно.
- ▶ Жажда справедливости. Миссия улучшать сервис.
- ▶ Почувствовать свою власть, значимость, экспертность.
- ▶ Недопонимание внутренних процессов в санатория.



**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ



Последствия не понимания

Гость оставляет негативные отзывы.

Непонимание дает искаженную интерпретацию событий для гостя.

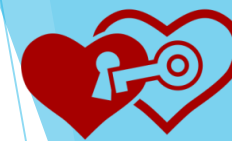
Пример:

Этот официант холодно поздоровался со мной, взял заказ и исчез на 30 минут. Я был очень голоден. Мой стейк готовили более 30 минут. Умереть можно за это время с голоду! Больше в этот ресторан не пойду!

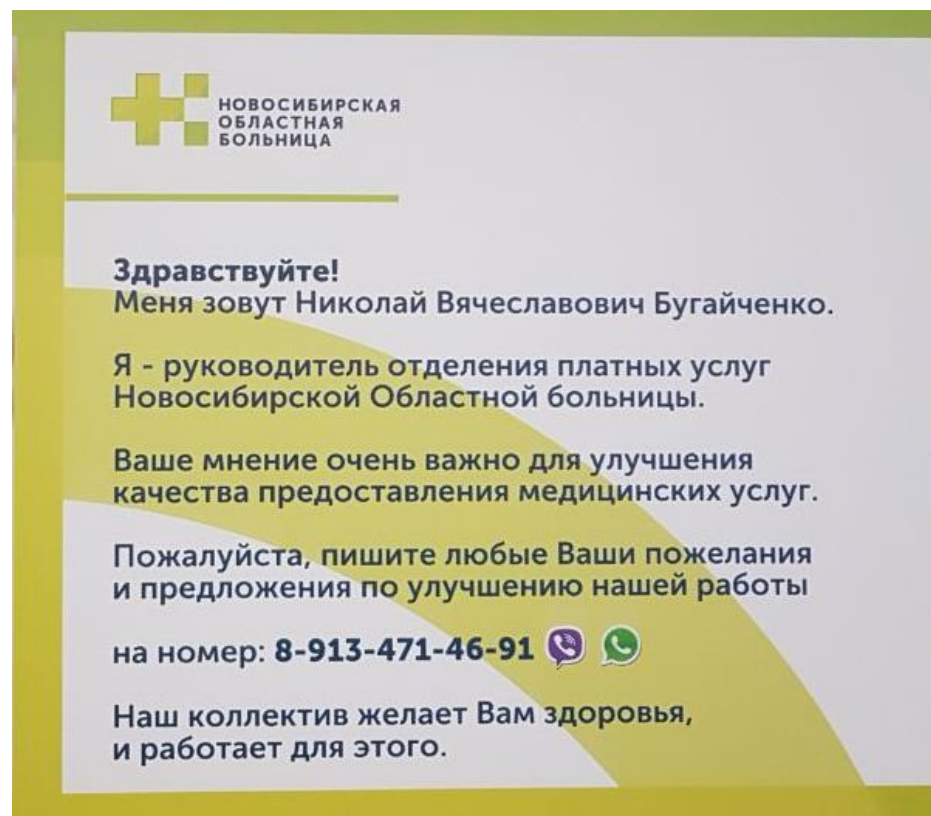
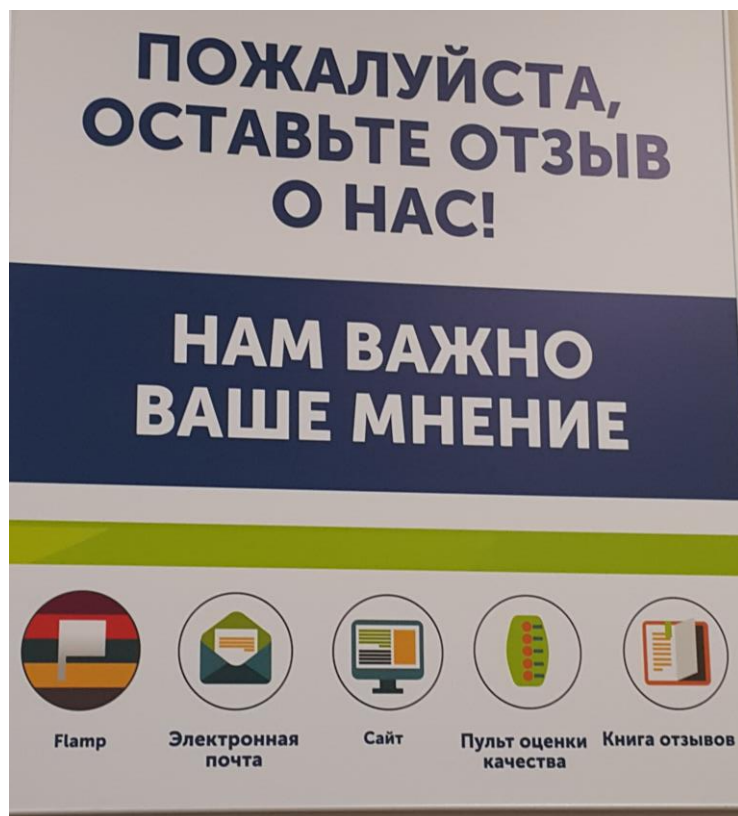


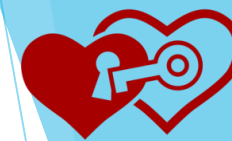
СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ





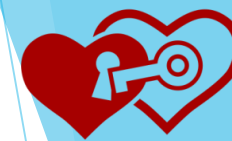
Работа с отзывами гостей на том ресурсе, где им удобно.





Возможность записаться на услугу,
забронировать сауну, столик,
задать вопрос через вот сап.
Возможность записи через соц. Сети.

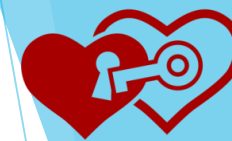




Ошибки работы с отзывами

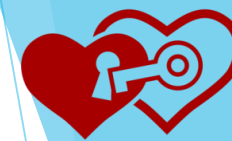
- ▶ Отвечают на отзыв через 5 - 6 месяцев.
- ▶ Не отвечают на положительные отзывы.
- ▶ Отвечают на отзывы типовыми фразами.
Ответы на отзывы одинаковые, формальные.
- ▶ Не обращаются к гостю по имени/нику при ответе на отзыв.
- ▶ Провоцируют гостя на дальнейший конфликт

Ошибки работы с отзывами



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ

- ▶ Спорят с гостем
- ▶ Выясняют отношения в оф-лайне
- ▶ Обвиняют в «заказухе» не выяснив ФИО, дату заезда, визита...
- ▶ Отсутствие реальных изменений.
Отрицательные отзывы повторяются по одним и тем же темам.



Ошибки работы с отзывами

- ▶ Писать ответ на отзыв ставя после каждого предложения восклицательный знак, часто !!!!! Знаков.
- ▶ Не извиняться за сложившуюся ситуацию, а сразу задавать уточняющие вопросы.
- ▶ На отзыв отвечает юрист. Сухой, безразличный язык фактов. Такой ответ провоцирует гостя на дальнейший конфликт.

ЧТО МОЖЕТ СПРОВОЦИРОВАТЬ ГОСТЯ НА КОНФЛИКТ?

1. Не извиниться перед гостем
2. Перебивать гостя
3. Говорить слово нет, это не возможно, у нас так не делают
4. Не слушать гостя
5. Говорить слишком громко или слишком тихо
6. Говорить слово: я вам уже говорила, повторяю...
7. Начать успокаивать гостя: успокойтесь пожалуйста
8. Невнимание и равнодушие. Холодный, ровный голос.
9. Сразу предлагать решение.
10. У меня вообще-то сейчас человек стоит ждет, ни чем не могу помочь, перезвоните по такому –то номеру.
11. Допрос, обвинения: Вы читали внутренние правила санатория?
12. Долгое ожидание.
13. Перенаправление к другому сотруднику.



Отзыв клиента

03.01.19, отзыв:

Сейчас отдыхаем и лечимся с семьей в вашей санатории, отдыхаем это громко сказано. У меня основной вопрос к руководству санатория, как не стыдно предлагать людям такие убогие и грязные номера для проживания? В номере грязные обои, отваливающийся кафель в санузле, грязь на плинтусах, давно не мытый унитаз! Если номер второй категории, то обязательно должна быть грязь, обшарпанность и убогость?! Обязательно поделюсь своими впечатлениями в общих отзывах на международных сайтах!!!

Ответ компании. Найдите ошибки

11.02.19г. Ответ от компании.

Добрый день! От администрации санатория и от себя лично приношу извинения! Выражаю благодарность за то, что вы не умолчали данный вопрос! Лично разберусь в ситуации и накажу того, кто отвечал за ваш номер! В свою очередь, приглашаю вас лично на отдых, для того, что бы ваше мнение изменилось о санатории, а я обещаю встречать вас лично!!!!!! Еще раз приносим свои извинения.

Работа с отзывами

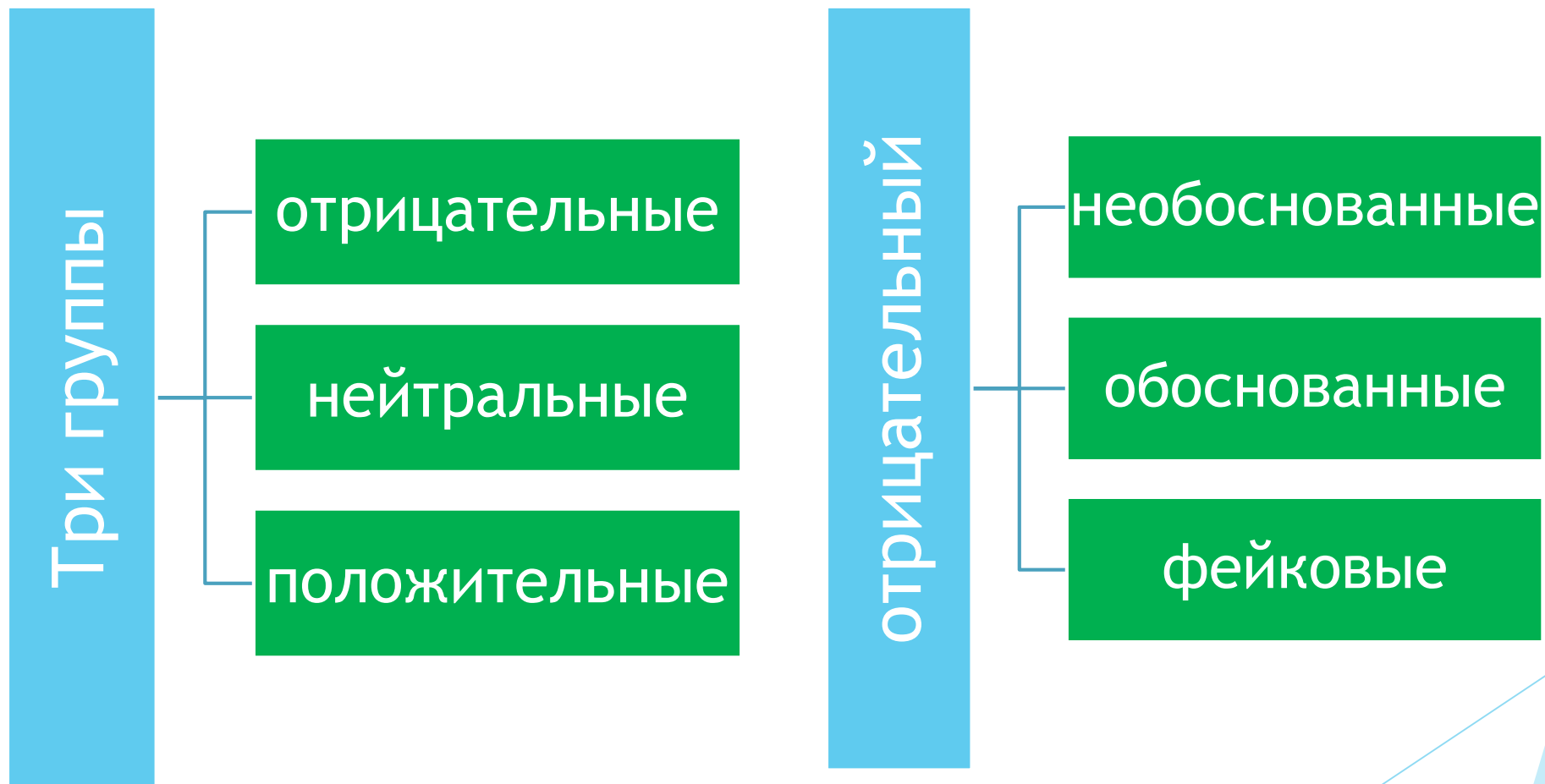
Для чего работать с отзывами?



Управление репутацией



Три группы ОТЗЫВОВ



На что обратить внимание при анализе отзыва в соц. сетях.

Будьте начеку, если:



количество подписчиков (читателей) превышает сотню: популярные блогеры, лидеры мнений



автор сообщения является журналистом, представителем отрасли, аналитиком



в тексте сообщения есть призыв к распространению информации или угрозы



пользователь регулярно публикует негативные сообщения

Источник: «Одноклассники»

Порядок работы с отзывами

Негативный отзыв

Просим написать дату заезда, визита, заглавные буквы вашего ФИО и 4 последних цифры телефона. Далее по телефону с гостем выясняем подробности.

Ответ получили

Решаем проблему и просим гостя оставить **НОВЫЙ ОТЗЫВ**.

Ответа нет

Связываемся с администрацией сайта и просим удалить отзыв, либо в комментариях к нему пишем опровержение.

Порядок работы с отзывами

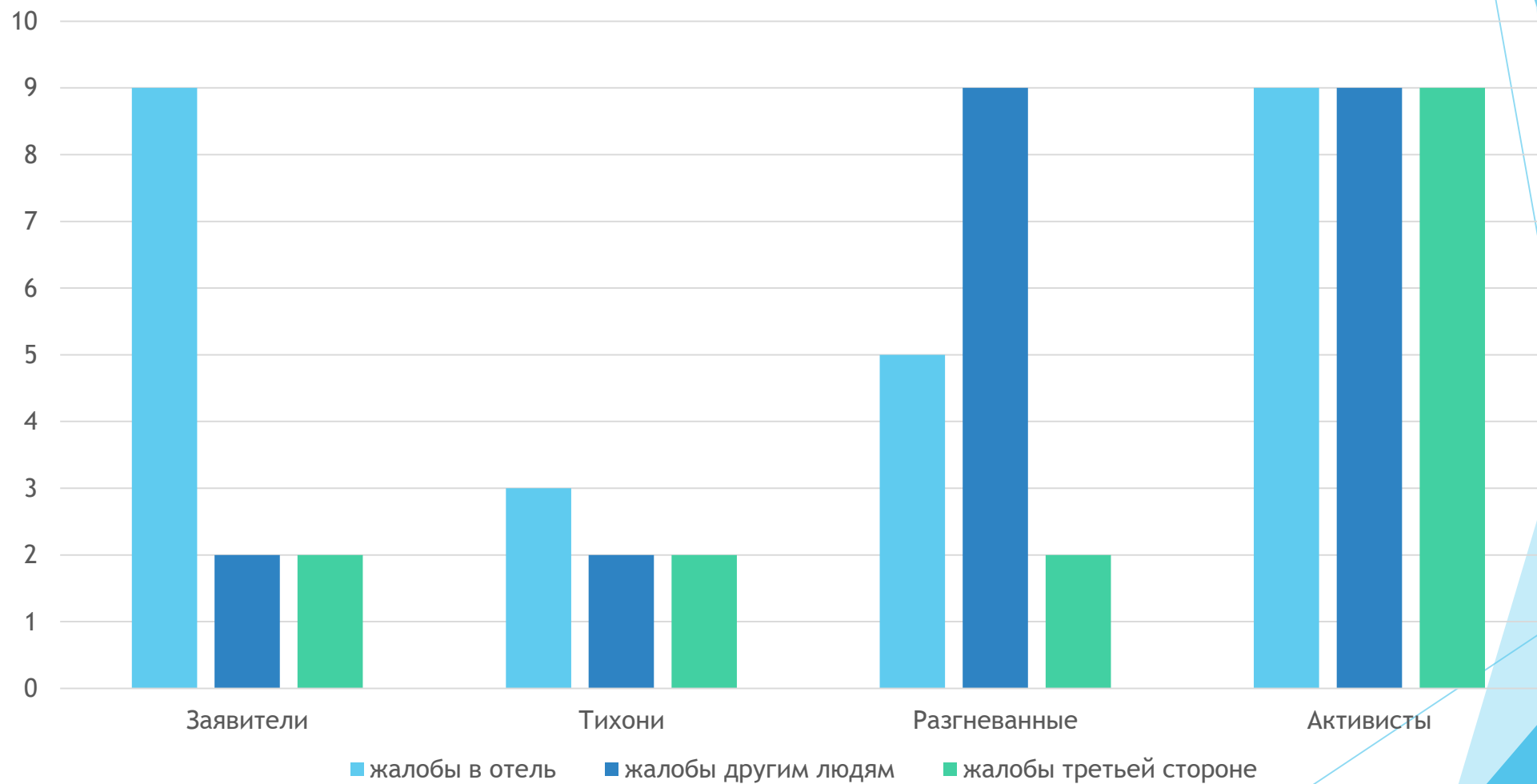
Нейтральный ОТЗЫВ

Благодарим за
отзыв, напоминаем
об акциях и услугах
отеля

Положительный ОТЗЫВ

Благодарим за
отзыв, предлагаем
рассказать о
санатории друзьям
и дарим промокод.

Уровни развития реакции на негативный опыт



Управление репутацией: как выстроить системную работу с отзывами

- ▶ Шаг 1: Продемонстрируйте скорость реакции (от 1,5 до 5 часов - норма). Даже если решение проблемы занимает больше времени, выйдите на связь с гостем.
- ▶ Шаг 2: Скажите «спасибо».
- ▶ Шаг 3: Объясните, почему Вы благодарны за отзыв, обращение. Скажите, что сможете дать подробный ответ через неделю, т.к. необходимо разобраться в ситуации.
- ▶ Шаг 4: Извинитесь за ошибку.

Управление репутацией: как выстроить системную работу с отзывами

- Шаг 5 Выясните подробности: Пожалуйста, помогите нам разобраться в этой ситуации.
- ▶ Уточните, пожалуйста (в личку), дату вашего пребывания у нас или номер телефона, почту, чтобы мы могли разобраться в этой ситуации и исправить ситуацию?
- ▶ Может быть, вы помните ФИО, администратора, который работал с Вами?
- ▶ При отработке негативного отзыва, **следует уводить гостя от обсуждения всех подробностей на публице.** Важно перейти на персональное общение по телефону, электронной почте.

Управление репутацией: как выстроить системную работу с отзывами

- ▶ Шаг 6: Обещайте принять меры, возьмите ответственность на себя.
- ▶ Шаг 7: Быстро исправьте ошибку или начните системные изменения. Выясните причину ошибки.
- ▶ Шаг 8: Убедитесь, что гость доволен.
- ▶ Шаг 9: Расскажите, чем всё закончилось. Большое количество Ваших потенциальных и постоянных гостей ежемесячно выходят в интернет, чтобы почитать отзывы и ваши ответы на них.
- ▶ Наличие позитивных отзывов и решение конфликтных ситуаций способствуют запуску сарафанного радио.

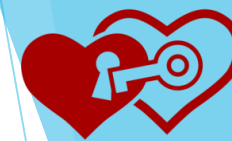
Практика

Что случилось с сервисом?! Являюсь клиентом санатория более 5 лет, благодаря прекрасному расположению санатория, природным факторам! Но ваши администраторы просто ужас!!! Каждый раз случается какой-то инцидент, каждый раз хамят и совершенно не заинтересованы в клиентах. У вас их слишком много?! Где элементарная вежливость?! Надо обучать персонал, если у них самих уровень не тот! Администраторы разговаривают так, как будто я не рассчиталась за путевку, за номер. Очень грубо и надменно. Путевка стоит приличных денег, но до сих пор не понятно почему, ни сервиса, ни ремонта, ничего.

Практика

Позвонила сегодня в Ваш санаторий (06.05.19 в 13-20), хотела забронировать номер на выходные, администратор сказала подождите 5 минут (и ее пять минут, оказались 10 минутами. Я слушала как она обсуждает с каким - то парнем и девушкой какого-то сумасшедшего мужика - гостя видимо, и все бы ничего, но про меня она забыла, а я все это слушала, мое "алло" было в игноре) мне кажется это ненормально! Когда я пыталась перезвониться снова, там просто сняли трубку и забили...(поэтому номер я так и не смогла забронировать, потому, что администратор не хочет работать-устала наверное (очень жаль(

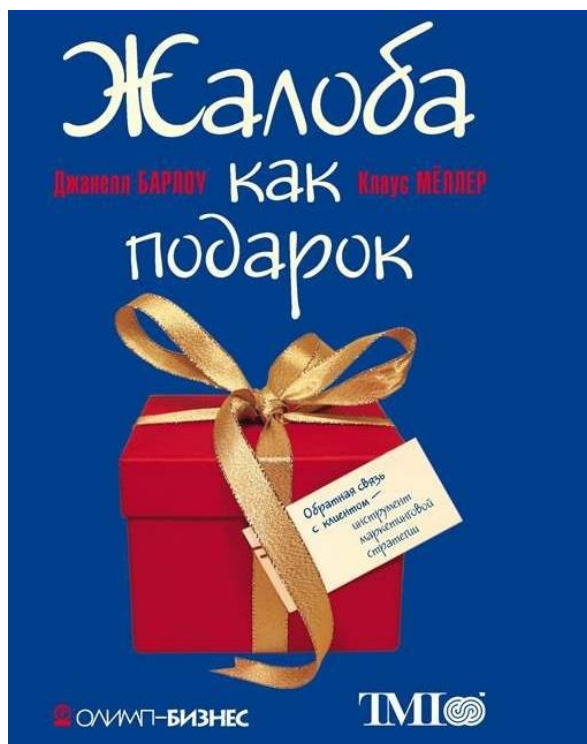
Собеседование. Отказ.



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ



Рекомендуемые книги:





**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ

**Ждем Вас на конференции
«Секреты сервиса».
25-26 октября 2019**

8-913-377-25-53, 214-71-60

www.secretsservice.ru

logacheva-albina@practica-uspeha.ru





**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ

**Подайте заявку на сайте
www.sanatorium.bitrix24.site и
получите бесплатно чек-листы
для контроля сервиса**

**8-913-377-25-53, 214-71-60
[logacheva-albina@practica-
uspeha.ru](mailto:logacheva-albina@practica-uspeha.ru)**