

Управление репутацией интернет-магазина





Имидж интернет-магазина часто оказывается под угрозой срыва. Недовольство сроками доставки, ответами оператора колл-центра, неудовлетворенные ожидания послу получения клиентом товара - все эти факты рано или поздно находят отголоски в сети в виде отзывов/комментариев от недовольных покупателей. Качество товара и услуг интернет-магазина, попавшего под бурю негодования покупателя может быть отличным, и виной распространяемого негатива может стать просто плохое настроение критичного покупателя. Но так либо иначе бренд интернет-магазина всегда находится под угрозой проявления недовольства покупателей. А это сказывается на доверии и лояльность новых потенциальных клиентов, которые находят негативные отзывы об интернет-магазине в сети и в итоге отказываются от покупки именно в этом онлайн-магазине.

Ниже несколько актуальных советов для владельца интернет-магазина, которые применяются в работе с репутацией бренда:

1. Дайте своим покупателям возможность высказаться. Создайте на своем сайте раздел отзывов и регулярно следите за новыми комментариями на нем. Реагируйте на все отзывы, старайтесь давать оперативный ответ покупателю. В случае недовольства со стороны клиента постарайтесь оперативно разобраться в ситуации и сообщить об этом на старницах раздела отзыва. Предложите скидку недовольному клиенту, либо дополнительную "плюшку" этим вы повысите лояльность покупателя и сгладите шероховатости.

Негативные отзывы могут распространяться не только в вашем разделе отзывов, но и далеко за пределами вашего сайта. Современные способы мониторинга информации помогут вам постоянно быть в курсе обсуждений вашего бренда. Это в свою очередь поможет оперативно реагировать на комментарии. Осуществлять регулярный мониторинг информации о бренде с помощью прогрессивных инструментов отслеживания упоминаний может помочь команда специалистов Yeella. Для того чтобы заказать услугу оставьте заявку на нашем сайте.

1. Используйте социальные сети. Создайте официальную страницу вашего бренда в популярных для вашей аудитории социальных сетях. Но стоит помнить, что польза от подобных площадок может быть только при условии регулярного ведения и наполнения страницы информацией. Аудитория должна ощущать, что страница "живая", а значит и интернет-магазин уделяет должное внимание общению с аудиторией.
2. Делитесь новостями вашего интернет-магазина. Размещайте публикации с ссылкой на ваш бренд на популярных онлайн-площадках. Только помните, что сухие рекламные статьи ваша аудитория читать не будет. О чем в таком случае писать? О советах от одного из ваших специалистов на тему правильного ухода за товарами после их покупки, секретах продления жизни товаров и хранения, об истории основания интернет-магазина и его команде и т.д.

Наша компания поможет в работе с репутацией интернет-магазина и позаботится о хорошем его имидже и лояльности потенциальных покупателей.





Мы отличаемся:

- индивидуальным подходом к каждому проекту,
- опытом работы с репутацией брендов в различных тематиках,
- наличием прогрессивных инструментов для работы с репутацией онлайн,
- сравнительно низкой стоимостью услуг по причине наличия собственных технологий для SERM,
- командой редакторов, помогающих создавать качественные публикации.

Для начала работы с нашей компанией достаточно оставить заявку на сайте.
