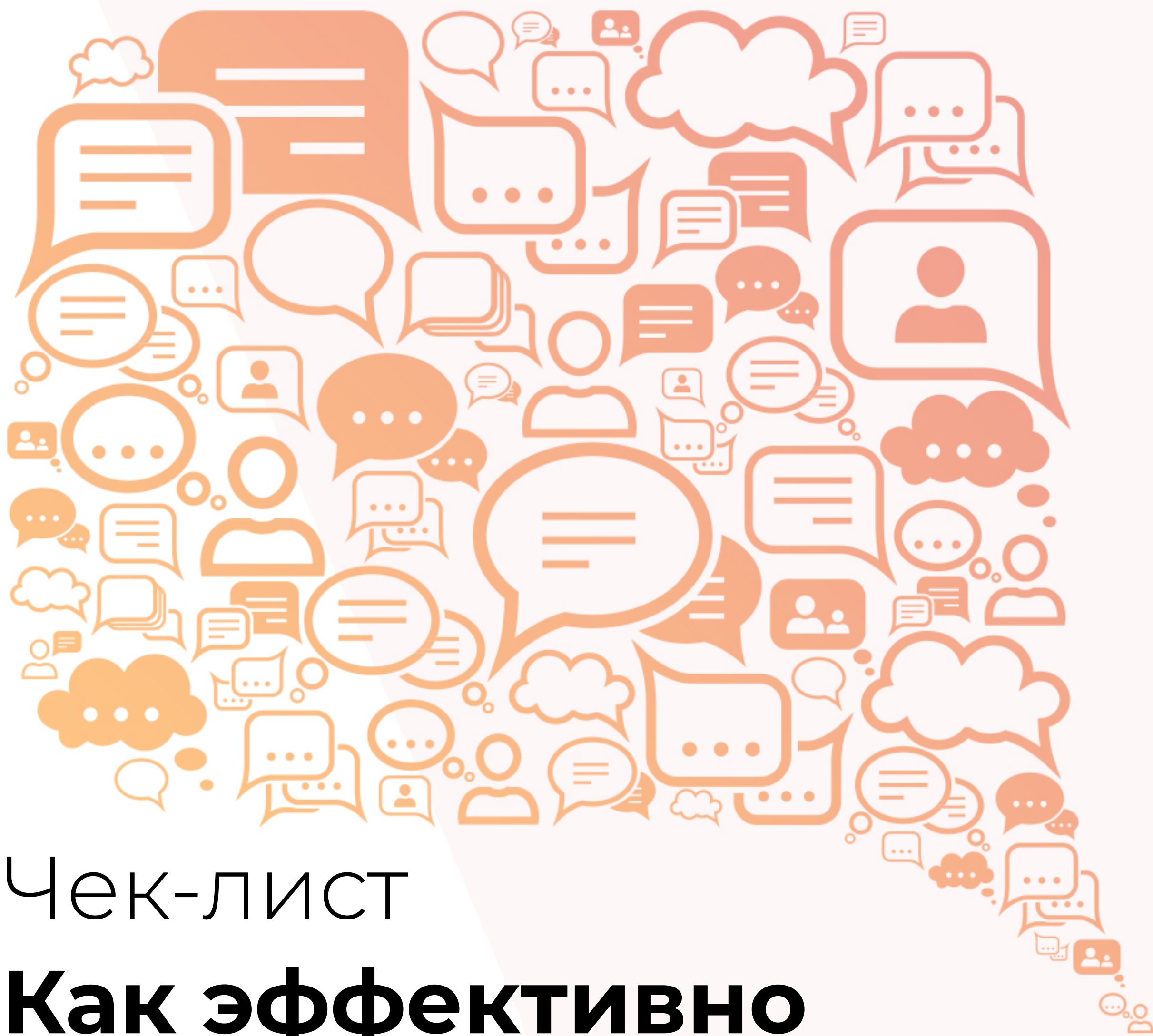




Чек-лист Как эффективно собрать отзывы от клиентов

Отзывы — это очень мощный инструмент для привлечения новых клиентов, развития и продвижения. В данной инструкции мы рассмотрим работающие способы получить от клиента обратную связь.

1. Зачем вам нужны отзывы?

Зачем вам нужны отзывы?

- Отзывы повысят ваши продажи
- Отзывы повысят лояльность ваших будущих клиентов
- Отзывы помогут узнать вашу целевую аудиторию, их желания и потребности
- Отзывы помогут улучшить ваш сервис
- Отзывы — это контент для вашего сайта/социальной сети
- Отзывы вдохновляют лично вас;)

Виды отзывов:

- Видео
- Аудио
- Анкета
- Заполненная форма
- Свободный текст
- Фото с вашим продуктом/товаром

2. Способы получения отзывов

Пассивный способ:

- Формы для отправки отзывов на сайте
- Отдельные сервисы для сбора отзывов
 - <http://copiny.ru/>
 - <http://reformal.ru/>
 - <http://userecho.com>

- **Формы, сделанные самостоятельно**

- <http://simpoll.ru/>
- <https://ru.surveymonkey.com/>
- <https://www.survio.com/ru/>
- <https://www.testograf.ru/ru/>
- <http://userecho.com>

- **Виджеты социальных сетей на сайте**

- <https://vk.com/dev/Comments> — виджет для комментариев, который можно разместить в разделе отзывов
- <https://carafan.ru/> — виджет позволяет вам показывать на вашем сайте отзывы ваших клиентов

- **Отдельные темы/посты для отзывов в социальных сетях**

Вы можете использовать несколько пунктов из этого списка, либо выбрать наиболее удобный и эффективный на ваш взгляд. Обратите внимание, что пассивный способ не предполагает большой активности аудитории, особенно в случае положительного отзыва, люди могут не оставить его даже тогда, когда их попросили. Зато негативных вполне вероятно будет больше, главное научиться с ними работать, отделяя конструктивные замечания/предложения от неконструктивных.

Для того, чтобы увеличить вероятность получения развернутого отзыва от клиента — задавайте открытые, наводящие и конкретные вопросы. Человеку гораздо проще оставить отзыв при таком подходе.

Например:

- 1 Почему вы выбрали нас?
- 2 Что выделило нас среди других компаний?
- 3 Решение какого вопроса было вам необходимо?
- 4 Какую практическую пользу вы получили?
- 5 Что вам понравилось больше всего ?
- 6 Кому бы вы порекомендовали наш товар/услугу?

ОБЯЗАТЕЛЬНО: уточните у клиента, возможно ли размещение его отзыва в открытых источниках, с или без указания персональных данных.

Активный способ:

- Просто попросите об отзыве

Где и как можно разместить свою просьбу?

- База e-mail подписчиков
- По электронной почте конкретному клиенту
- При личном общении с клиентом
- По телефону
- В своих социальных сетях

При этом вы можете напрямую попросить оставить отзыв, задать вопрос остался ли клиент доволен или приложить ссылку на специальную форму.

- Проведите конкурс на лучший отзыв среди клиентов (+ пообещайте подарок)
- Предложите скидку/подарок за отзыв

Эффективнее всего предлагать подарок за отзыв, потому что тогда:

- 1 Человек наиболее заинтересован оставить наиболее развернутый отзыв
- 2 Подарки приятны всем, тогда как скидка предполагает, что человеку опять придется потратить у вас деньги

3. Что делать с отзывами?

- Создайте обсуждение в социальной сети, где люди оставляют отзывы. При этом сохраняйте в это обсуждение те отзывы, которые клиенты прислали вам лично, либо разместили другими способами (скриншот отзыва, либо текст с указанием профиля клиента)

- Придумайте хэштег для отзывов, под которым клиенты могут оставлять вам отзывы в Инстаграме, и который вы сами будете использовать при публикации отзыва клиента от своего имени. Нажав на него, потенциальный клиент сможет увидеть все опубликованные отзывы
- Выкладывайте отзывы на своем сайте
- Планируйте в своем контент-плане посты с отзывами. Регулярно размещайте отзывы, чтобы потенциальный клиент видел их в новостной ленте, не заходя в обсуждения и отдельно созданные темы.