

Блок «основные вопросы клиентов»

Давайте поговорим о том, с какими вопросами к нам чаще всего обращаются и какие вопросы появляются в процессе подготовки предложения.

Сейчас уже многие клиенты понимают, что без работы с репутацией вливание денег в маркетинг будет значительно менее эффективно за счет низкого доверия покупателей в момент принятия решения. 90% людей перед покупкой читают отзывы.

Работа с репутацией – это совсем не только отработка негатива, это нативная реклама, которая не выглядит как реклама. Это полезная рекомендация, реальный отзыв или обзор с плюсами и минусами.

Основные вопросы от клиентов и возражения / ответы на них

- **Вот сейчас размещу и все (1 пул закрывает мою проблему) /** разместив 1 пул вы получите разовый всплеск размещенных позитивно-нейтральных отзывов, что будет очевидно для ваших потенциальных клиентов и приведет к оценке «компания накручивает отзывы, что-то у них не так, пойду к конкурентам». Площадки с отзывами ранжируются в Яндекс и Гугл по «свежести отзывов», если на других площадках появятся свежие отзывы – они попадут в выдачу вместо текущих, представьте себе что будет, если они будут еще и негативными.
- **Гарантии /** мы гарантируем размещение и не удаление отзывов до момента сдачи еженедельной отчетности вам, если отзыв не прошел модерацию или был удален, мы будем его переразмещать до тех пор, пока он будет опубликован. Вся работа идет по договору, в котором четко прописано количество отзывов которые будут размещены за период работ.
- **Хочу удалить весь негатив и точка /** мы не рекомендуем этого делать по двум причинам: 1) здесь нет гарантий того, что а) площадка пойдет на удаление просто так (некоторые площадки зарабатывают на том, что сажают клиентов на абонентскую плату, и как только те перестают платить – негатив появляется с удвоенной силой) б) оставивший негатив человек не сделает это еще раз, с удвоенной силой 2) это дорого и долго – от 10 000 руб. за удаление 1 отзыва, от 1 месяца до нескольких лет, и опять таки без гарантий, были случаи что на площадку подавали в суд, блокировали домен, но она открывалась под новым названием. Гораздо продуктивнее – спускать негатив за счет позитивно-нейтральных отзывов, так будет видно что вы работаете над своими ошибками, а ошибки совершают все.
- **А давайте вбросим про конкурентов негатив /** мы всегда нацелены на результат, поэтому рекомендуем не распылять усилия на конкурентов, а сосредоточить бюджет на своем продвижении.
- **Как стоит работа /** заключение договора, внесение оплаты, связь с персональным менеджером, уточнение вопросов по брифу, создание отзывов, согласование, размещение с еженедельным/ежемесячным отчетом о проделанной работе.
- **Почему мне стоит выбрать именно вас? /** 1. Опыт – мы работаем с репутацией с 2017 года, и работаем даже с очень сложными проектами из разных сфер, к примеру: компания NDG – замороженная стройка более 7 объектов; РЖД медицина – более 150 клиник по всей России; DJI – лидер на рынке России по продажам дронов с соответствующим объемом позиций. 2. Рейтинги – входим в 200 лучших маркетинговых агентств России по версии Рейтинг Рунета. 3. Команда – в общей сложности в распределенной команде компании более 100 человек, это позволяет брать и качественно выполнять проекты любого масштаба. 4. Открытая информация по компании – вы можете посмотреть отзывы о нас в интернете (но ведь вы с ними работаете), хорошо – в таком случае по ИНН можно увидеть что за 5 лет работы компании не было ни одного суда, в котором мы были бы ответчиком.

- **Давайте вы напишите и разместите отзывы, а я потом оплачу /** мы работаем только по предоплате.
- **Мне не нужно работать с репутацией, у меня все хорошо /** узнать подробнее, что имеется ввиду под «все хорошо» - если отзывов вообще нет: это не хорошо, а «информационный вакуум», или ситуация, которую вы не контролируете. Достаточно 1 негативного отзыва от клиента, чтобы ваша репутация стала плохой, т.к. других отзывов не будет. Если есть только позитивные отзывы – значит клиент уже работал с кем-то, нужно смотреть, как часто и как много публикуются отзывы, далее логика аналогична том что «сейчас размещу и все»
- **Почему так дорого? /** в данной нише нет понятия дорого/дешево, есть понятие ценность оказываемой услуги, она равна ценности вашей репутации в интернете. Мы работаем много лет и даем гарантии того, что отзывы будут адекватно написаны и размещены. Безусловно, есть компании, готовые разместить отзывы дешево и очень дешево, мы никого не заставляем работать с нами, можно попробовать поработать с такой компанией, у нас уже есть пул постоянных клиентов, на старте протестировавших данный вариант сотрудничества.
- **А можно только разместить, мы сами напишем? /** нет, услуга комплексная, тексты отзывов пишутся под требования конкретных площадок, к тому же тексты должны быть уникальными. Мы можем взять за основу ваши отзывы при написании, стоимость не изменится.
- **Какие сроки на запуск и на ощутимый результат? /** с момента поступления оплаты в зависимости от группы тарифов, для Мини и Мини HR это 7 рабочих дней на запуск, для тарифов Опти и Опти HR до 7 рабочих дней на аналитику, далее 7 рабочих дней на запуск. Все сроки при условии быстрого согласования. Первый ощутимый результат – 3 месяца, выражается в изменении рейтинга на площадках с рейтингом и количестве опубликованных отзывов. В тарифах Опти – вытеснение/уменьшение негатива в сторону позитива и нейтрала в поисковых системах.