



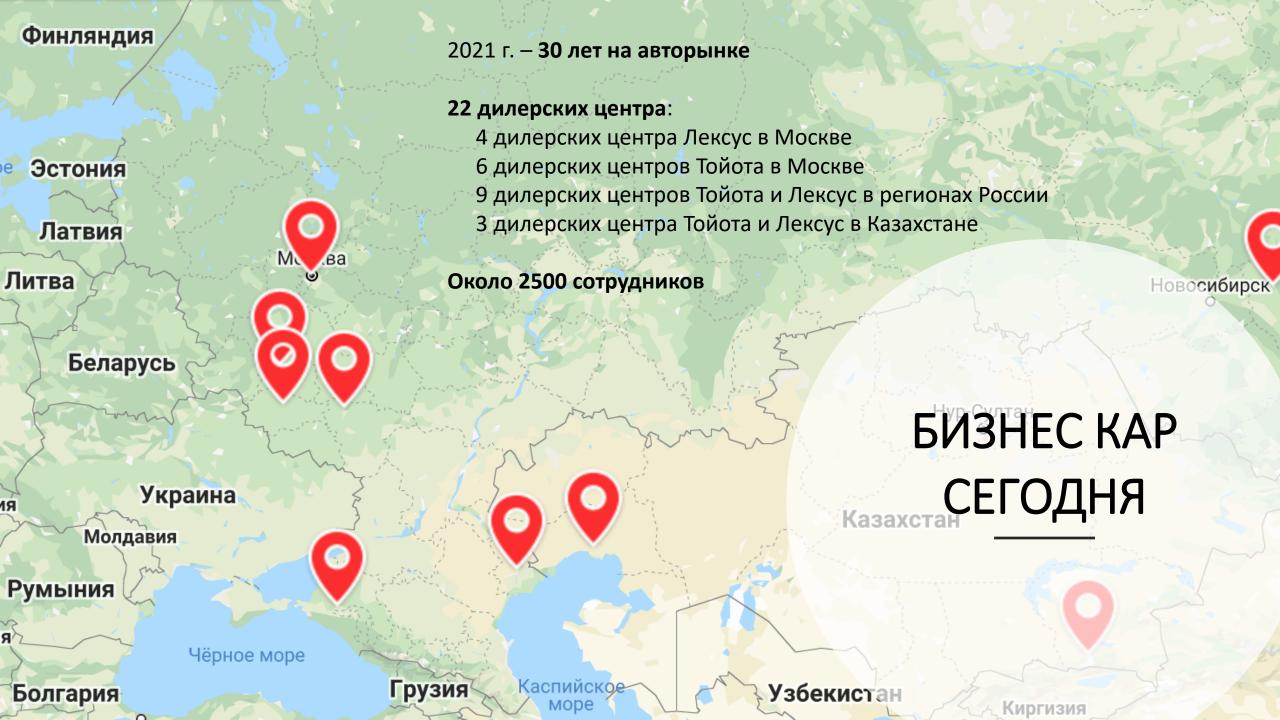


Успешная практика, инструменты и бизнес-процессы проекта «Управление репутацией»

Умные процессы: как повысить скорость и качество обработки жалоб клиентов в отделах продаж и сервиса

Эдуард Турчинский

руководитель Отдела внутренних и внешних коммуникаций Департамента маркетинга, руководитель пресс-службы **ГК «БИЗНЕС КАР»**





Эдуард Турчинский

руководитель Отдела внутренних и внешних коммуникаций Департамента маркетинга, руководитель пресс-службы **ГК «БИЗНЕС КАР»**

Образование: Московская финансово-промышленная академия

менеджмент, управление персоналом

Стаж работы в компании **«БИЗНЕС КАР»** — 8 лет.

Послужной список: от специалиста до руководителя.

Основные достижения:

- Запуск благотворительных проектов
- Выпуск внутрикорпоративного издания, которое стало «Лучшим в России» по версии «Медиа Лидер 2019»
- Выпуск журнала Business Car Style (Лучший корпоративный журнал по версии АКМР 2015, 2016, 2017, 2018 гг. и по версии «Медиа Лидер» 2018, 2019 гг.
- Разработка, запуск и ведение проекта «Управление репутацией»
- Разработка, запуск и ведение сайта и аккаунтов в соцмедиа

ЗАЧЕМ УПРАВЛЯТЬ РЕПУТАЦИЕЙ?

Начало 2000х

- Форумы
- Блоги
- Массовые чаты
 - Порталы

Конец 2010-х - начало 2020-х

- Социальные сети
- Видео-, фото, аудио- социальные платформы
 - Тематические сообщества
 - Подкасты
 - Геолокационные сервисы
- Агрегаторы отзывов и о продуктах и услугах
- Мессенджеры (публичные каналы, узкие групповые чаты)
 - Блоги
 - Микроблоги
 - Форумы

Конец 2000х – начало 2010х

- Социальные сети
- Тематические сообщества
- Видео- и фото- сервисы
 - Микроблоги
 - Блоги
 - Форумы

УПРАВЛЕНИЕ РЕПУТАЦИЕЙ:

инхаус или аутсорс?



Инхаус

3a:

- Штатные сотрудники «свои» люди
- Прозрачность коммуникаций, возможность постоянного и оперативного контроля
- «Погруженность» в жизнь и процессы компании

Против:

- Необходимость оплачивать 2 штатные единицы (менеджер+аналитик), а также абонент на систему мониторинга
- Человеческий фактор: выгорание, больничные, требуется повышать квалификацию
- Трудность со сменой сотрудника на проекте

Аутсорс

3a:

- Квалификация, профессионализм, доступность актуальной информации с рынка
- Официальное сотрудничество, закрепленное договором.
 Юридические гарантии
- Четкая постановка задач с получением отчетов о выполнении, прозрачное планирование
- Стабильная работа над проектом, вне зависимости от отпусков/больничных
- Сопоставимость затрат на инхаус

Против:

- Сложнее контролировать
- Сложнее погрузить в тематику бизнеса и нюансы взаимоотношений внутри компании

В 2019 году:

700 негативных отзывов получено На 88% отзывов размещены ответы 3% негативных отзывов переведены в позитив Доля позитивных отзывов возросла с 30% до 44% (на 1 негативный приходится 4 позитивных и 4 нейтральных отзыва)



2015 год

2020 год

✓ Основной инструмент мониторинга:

- ручной поиск

- автоматизированная система YouScan
- внутренние поисковые системы социальных сетей
- ручной поиск

✓ Ежедневный объем обрабатываемых сообщений:

200 800

√ Количество регулярно охватываемых площадок:

27 более 50

✓ Ежедневный объем выявляемых релевантных сообщений:

3 - 5 20 - 30

✓ Ежедневный средний объем размещаемых ответов:

1 - 2 6 - 10

✓ Суммарное количество позитивных отзывов и оценок:

259 | 2963

АЛГОРИТМ УПРАВЛЕНИЯ РЕПУТАЦИЕЙ В ГК «БИЗНЕС КАР»



Мониторинг

Автоматический мониторинг Ручной мониторинг



Анализ

Оценка тональности и тематики

Разбор негативных отзывов и запросов



Реагирование

Рормулировка ответов

Размещение ответа и контроль дискуссии



Контроль

Регулярные отчеты

Корректировка стратегии

МОНИТОРИНГ

АВТОМАТИЧЕСКИЙ

- Качественный ключевой запрос и грамотная комплексная настройка системы
- Ежедневная работа с поисковой выдачей
- Настройка уведомлений о негативных и важных упоминаниях
- Контроль качества поисковой выдачи
- Обновление ключевого запроса и настраиваемых параметров поиска

РУЧНОЙ

- Контроль площадок, которые не индексируются автоматическими системами
- Аудит качества мониторинга через автоматические системы (1 раз в 3-6 мес.)
- Выявление новых платформ/форумов и подключение их к автоматической системе мониторинга

Ключевые слова:

Business Car | BusinessCar | Бизнес кар | Бизнесс кар | Бизнескар | Бизнесскар | Тоуоtа | Тойота | Lexus | Лексус | автомобили с пробегом | авто с пробегом | трейдин | трейд-ин | tradein | trade-in | подержанный | салон | дилер | сервис | дилерский центр | лизинг | прокат + Битца | Каширский | Каширка | Рублевский | Рублевка | Лосиный Остров | Серебряный бор | Левобережный | Левобережка | Лианозово | Павелецкий | Воронеж | Кубань | Кемерово | Курск | Астрахань | Орел | Краснодар





систем мониторинга

- Возможность обрабатывать большой объем упоминаний и экономить время
- Мониторинг площадок, на которых плохо организован поисковый механизм для ручного поиска
- Более оперативное выявление релевантных сообщений
- Дополнительный функционал в виде автоматический напоминаний, уведомлений
- Нестандартные возможности поиска (напр., поиск по графическим изображениям или видео)

- Необходимость контролировать качество поиска
- Наличие площадок, которые не индексируются автоматической поисковой системой
- Высокая доля нерелевантных сообщений в поисковой выдаче
- Низкое качество определения тональности сообщений

МОНИТОРИНГ: практика



Ольга Б.

Знаток города 4 уровня



★ ★ ★ ★ ★ 31 января

Вежливый персонал, приятная и спокойная обстановка! Оперативное решение задач и вопросов! Особое спасибо Руководителю отдела ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБОРУДОВАНИЯ, Михаилу Владимировичу!







Местный эксперт · 90 отзывов · 1 фото



Делал Комплексную Диагностику перед покупкой б/у камри 3.5 л 50 кузов рестайлинг. Все работы были продемонстрированы в ремзоне.

Все работы перед приемом согласовывают, подробно объясняют!

Очень просторный шоу-рум, чиста рем зона, профессиональные сотрудники.

Огромное спасибо в проведение работ мастеру-консультанту слесарного цеха Антону. (рабочие

Дата визита 30.01.20 в 15-00





Елена Б.

Знаток города 4 уровня







Посещали салон 02.02.2020 сам салон возможно и не плох, но... как всегда есть но! Ни один из менеджеров не подошел и не поинтересовался, что мы хотим выбрать, помочь нам с выбором или возможно подсказать что то. Ни один, все сидели у своих компьютеров и игнорили. Второй момент поразил, в салоне стоит Крузер 200 в котором нет ручки селектора передач!!!! просто палочка с резьбой! Далее не оставалось ничего как просто уехать в другой салон, где собственно и состоялась сделка с приятной для нас скидкой.











АНАЛИЗ



Идентификация дилерского центра



Определение тональности



Глубокий анализ отзывов (характеристика площадки размещения и автора отзыва, классификация тематики отзыва)



Выявление вопросов, требующих оперативных ответов



Анализ болевых точек (причины негатива, привязка к дилерским центрам, к подразделениям, к сотрудникам и т.д.)



Первичные рекомендации по реагированию

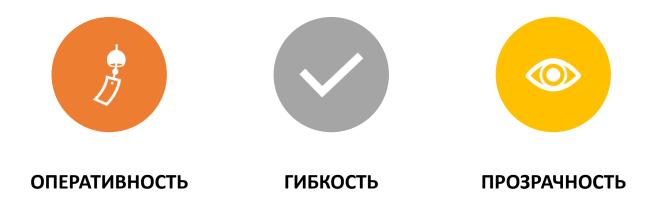


Внесение итоговых данных в рабочую таблицу

АНАЛИЗ: практика. РАБОЧАЯ ТАБЛИЦА

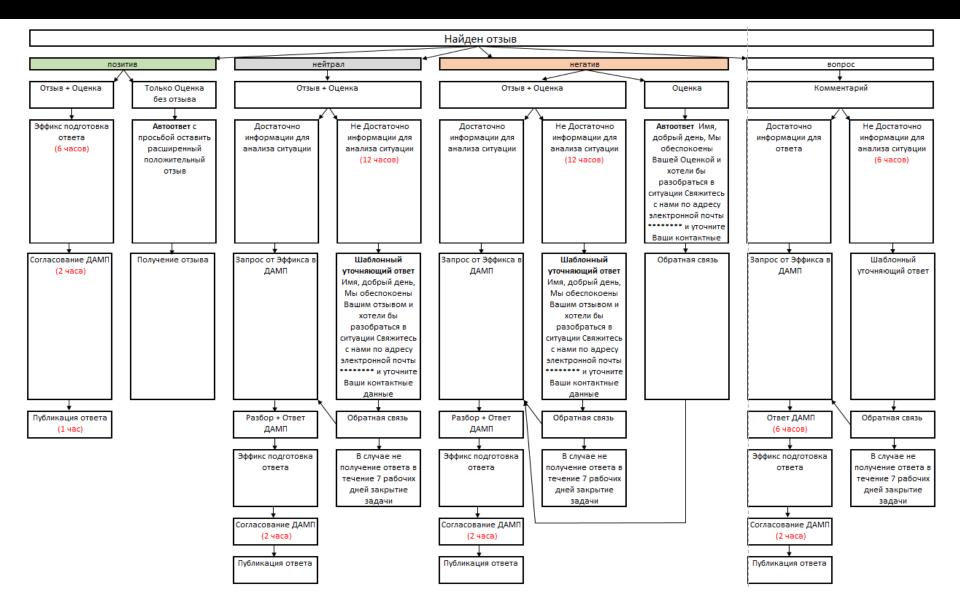
Дилерский — центр	Марк _	Площа _— дка	Ссылка =	Автор — отзыва	Текст сообщения =	Тема =	Тональност _—	Причин а = = негатив а	Рекомендац ии по = ответу
Лексус - Левобережні	Lexus	Яндекс Кар	https://yande	Павел Б.	Классный центр, продавцы адекватные	Качество серв	Позитивные	-	Поблагодарить
Тойота Центр Левобе	Toyota	Яндекс Кар	https://yande	Алексей А.	Не плохой дилер. Всё чистенько и вежли	Опыт посещен	Позитивные	-	Поблагодарить
Лексус - Рублевский	Lexus	Почта	ЛС	Alex Akseno	Добрый день. Собственно все указано в А выбор Лексуса больше не актуален. ку	Качество серв	Нейтральные	Качество сер	Разобраться
Лексус - Рублевский	Lexus	Почта	ЛС	Клеймюк Ан	Добрый день. Для меня не имеет значения кто и из как	Качество серв	Нейтральный	Качество сер	Разобраться
Лексус - Рублевский	Lexus	Яндекс Кар	https://yande	Explorer	Дорого богато) удобная локация	Опыт посещен	Позитивные	-	Поблагодарить
Тойота Центр Кубань	Toyota	Яндекс Кар	https://yande	Александр I	Хороший салон, отзывчивые продавцы.	Качество серв	Позитивные	-	Поблагодарить і
Лексус - Рублевский	Lexus	Google Отз	https://www.c	Андрей Ого	-	Опыт посещен	Позитивные	-	Не комментируе
Тойота Центр Вороне	Toyota	Google Отз	https://www.c	Михаил Фол	-	Опыт посещен	Позитивные	-	Не комментируе
Тойота Центр Рублев	Toyota	Google Отз	https://www.c	Андрей Пру	-	Опыт посещен	Позитивные	-	Не комментируе
Тойота Центр Каширо	Toyota	Яндекс Кар	https://yande	Irina Smirno	Всё оперативно! Качество отличное! Спа	Качество серв	Позитивные	-	Поблагодарить
Тойота Центр Каширо	Toyota	Яндекс Кар	https://yande	Мария К.	Хороший официальный сервис. Не деше	Качество серв	Позитивные	-	Поблагодарить
Тойота Центр Каширо	Toyota	Яндекс Кар	https://yande	Alex K.	Всё быстро, отлично.	Качество серв	Позитивные	-	Поблагодарить
	Дентр Лексус - Левобережні Тойота Центр Левобе Лексус - Рублевский Лексус - Рублевский Тойота Центр Кубань Лексус - Рублевский Тойота Центр Вороне Тойота Центр Рублев Тойота Центр Каширо	Дилерский дентр — Марк дентр — Марк дентр — Марк дентр Левобе Тоуота Лексус - Рублевский — Lexus Лексус - Рублевский — Lexus Лексус - Рублевский — Lexus Тойота Центр Кубань — Тоуота Лексус - Рублевский — Lexus Тойота Центр Кубань — Тоуота Тойота Центр Вороне — Тоуота Тойота Центр Рублев — Тоуота Тойота Центр Каширо — Тоуота Тойота — Тоуота Тоуота Тойота — Тоуота	Лексус - Левобережні Lexus Яндекс Кар Тойота Центр Левобе Тоуота Яндекс Кар Лексус - Рублевский Lexus Почта Лексус - Рублевский Lexus Почта Лексус - Рублевский Lexus Яндекс Кар Тойота Центр Кубань Тоуота Яндекс Кар Лексус - Рублевский Lexus Google Отз Тойота Центр Вороне Тоуота Google Отз Тойота Центр Рублев Тоуота Google Отз Тойота Центр Каширо Тоуота Яндекс Кар Тойота Центр Каширо Тоуота Яндекс Кар	центрадкаСсылка —Лексус - Левобережні LexusЯндекс Кар https://yandeТойота Центр Левобе ТоуотаЯндекс Кар https://yandeЛексус - Рублевский LexusПочтаЛСЛексус - Рублевский LexusЯндекс Кар https://yandeТойота Центр Кубань ТоуотаЯндекс Кар https://yandeЛексус - Рублевский LexusGoogle Отза https://www.qТойота Центр Вороне ТоуотаGoogle Отза https://www.qТойота Центр Рублев ТоуотаGoogle Отза https://www.qТойота Центр Кашира ТоуотаЯндекс Кар https://yandeТойота Центр Кашира ТоуотаЯндекс Кар https://yandeТойота Центр Кашира ТоуотаЯндекс Кар https://yandeТойота Центр Кашира ТоуотаЯндекс Кар https://yande	дентрадкаОтзываЛексус - Левобережні LexusЯндекс Кар https://yande Павел Б.Тойота Центр Левобе ТоуотаЯндекс Кар https://yande Лексус - РублевскийLexusПочтаЛСКлеймюк АнЛексус - РублевскийLexusЯндекс Кар https://yande ExplorerТойота Центр КубаньТоуотаЯндекс Кар https://yande Александр ІЛексус - РублевскийLexusGoogle Отза https://www.com/com/com/ Андрей ОгоТойота Центр Вороне ТоуотаGoogle Отза https://www.com/ Андрей ПруТойота Центр КашираТоуотаЯндекс Кар https://yande Irina SmirnoТойота Центр КашираТоуотаЯндекс Кар https://yande Mария К.	Лексус - Левобережні Lexus Яндекс Кар https://yande Павел Б. Классный центр, продавцы адекватные Алексей А. Не плохой дилер. Всё чистенько и вежли Лексус - Рублевский Lexus Почта ЛС Аlex Akseno Лексус - Рублевский Lexus Почта ЛС Клеймюк Ан Добрый день. Собственно все указано в А выбор Лексуса больше не актуален. ку Добрый день. Почта ЛС Клеймюк Ан Для меня не имеет значения кто и из как Добрый день. Почта Почта ПС Клеймюк Ан Для меня не имеет значения кто и из как Добрый день. Почта Центр Кубань Тоуота Яндекс Кар https://yande Александр I Хороший салон, отзывчивые продавцы. Пойота Центр Вороне Тоуота Своде Отза https://www.c Андрей Ого - Пойота Центр Рублев Тоуота Своде Отза https://www.c Андрей Пру - Пойота Центр Каширс Тоуота Яндекс Кар https://yande Irina Smirno Всё оперативно! Качество отличное! Спа Тойота Центр Каширс Тоуота Яндекс Кар https://yande Мария К. Хороший официальный сервис. Не деше	Дексус - Левобережні Lexus Яндекс Кар https://yande Павел Б. Классный центр, продавцы адекватные Качество серві Лексус - Рублевский Lexus Почта ЛС Аlex Akseno Добрый день. Собственно все указано в А выбор Лексуса больше не актуален. ку Добрый день. Пексус - Рублевский Lexus Почта ЛС Клеймюк Ан Для меня не имеет значения кто и из как Качество серві Дексус - Рублевский Lexus Яндекс Кар https://yande Explorer Дорого богато) удобная локация Опыт посещен Тойота Центр Кубань Тоуота Яндекс Кар https://yande Александр I Хороший салон, отзывчивые продавцы. Качество серві Пексус - Рублевский Lexus Google Отзі https://www. Андрей Ого - Опыт посещен Тойота Центр Вороне Тоуота Google Отзі https://www. Андрей Ого - Опыт посещен Тойота Центр Рублев Тоуота Google Отзі https://www. Андрей Пру - Опыт посещен Тойота Центр Каширо Тоуота Яндекс Кар https://www. Андрей Пру - Опыт посещен Тойота Центр Каширо Тоуота Яндекс Кар https://yande Irina Smirno Всё оперативно! Качество отличное! Спа Качество серві Тойота Центр Каширо Тоуота Яндекс Кар https://yande Мария К. Хороший официальный сервис. Не деше Качество серві Качество серві Качество серві Пойота Центр Каширо Тоуота Яндекс Кар https://yande Мария К. Хороший официальный сервис. Не деше Качество серві	Дексус - Левобережн Lexus Яндекс Кар https://yande Павел Б. Классный центр, продавцы адекватные Качество серв Позитивные Алексей А. Не плохой дилер. Всё чистенько и вежли Опыт посещен Позитивные Пойота Центр Левобе Тоуота Почта ПС Алексей А. Не плохой дилер. Всё чистенько и вежли Опыт посещен Позитивные Добрый день. Собственно все указано в А выбор Лексуса больше не актуален. ку Добрый день. Побрый день. Почта ПС Клеймюк Ан Для меня не имеет значения кто и из как Качество серв Нейтральный Пексус - Рублевский Lexus Яндекс Кар https://yande Explorer Пойота Центр Кубань Тоуота Поксус - Рублевский Lexus Яндекс Кар https://yande Александр Хороший салон, отзывчивые продавцы. Качество серв Позитивные Пойота Центр Вороне Тоуота Пойота Центр Рублев Тоуота Пойота Центр Рублев Тоуота Пойота Центр Кашир Тоуота Яндекс Кар https://www. (Андрей Пру - Пойота Центр Кашир Тоуота Яндекс Кар https://www. (Андрей Пру - Пойота Центр Кашир Тоуота Яндекс Кар https://yande Irina Smirno Всё оперативно! Качество отличное! Спа Качество серв Позитивные Пойота Центр Кашир Тоуота Яндекс Кар https://yande Иария К. Хороший официальный сервис. Не деше Качество серв Позитивные Пойота Центр Кашир Тоуота Яндекс Кар https://yande Иария К. Хороший официальный сервис. Не деше Качество серв Позитивные	Дилерский центр Марк а центр Площа дка Ссылка Автор отзыва Текст сообщения Тема Тональност в негатив а а негатив а Лексус - Левобережні Lexus Яндекс Кар https://yande Павел Б. Классный центр, продавцы адекватные Качество серві Позитивные - Тойота Центр Левобе Тоуота Яндекс Кар https://yande Не плохой дилер. Всё чистенько и вежли Опыт посещен Позитивные - Лексус - Рублевский Lexus Почта ЛС Аlex Akseno Авыбор Лексуса больше не актуален. ку Добрый день. Качество серві Нейтральный Качество серві Позитивные - <t< td=""></t<>

РЕАГИРОВАНИЕ: принципы





РЕАГИРОВАНИЕ: алгоритм



РЕАГИРОВАНИЕ: практика

Дата начала работы с отзывом =	Статус =	Качес тво реакц ии =	Дата размещения —	Текст ответа =	Ссылка на ответ 😇
24-янв.	Ответ размещен	5	24-янв.	Андрей, добрый день! Благодарим Вас за выс	https://yandex.ru/maps/org/toyota_tsei
24-янв.	Ответ размещен	5	24-янв.	Дмитрий, добрый день! Благодарим Вас за выбор Тойота Центр Лосин	https://yandex.ru/maps/org/toyota_tse
24-янв.	Ответ размещен	5	24-янв.	Светлана, добрый день! Благодарим Вас за от	https://yandex.ru/maps/org/toyota_tse
24-янв.	Ответ размещен	5	24-янв.	Здравствуйте. Спасибо за Ваш отзыв. Мы сле,	https://yandex.ru/maps/org/toyota_tse
24-янв.	Ответ размещен	5	24-янв.	Ольга, добрый день! Три звезды говорят нам с	https://www.google.ru/search?newwin
27-янв.	Ответ размещен	5	27-янв.	Сергей, добрый день! Благодарим Вас за выбор Тойота Центр Каши	https://yandex.ru/maps/org/toyota_tse
27-янв.	Ответ размещен	5	27-янв.	Сергей, добрый день! Благодарим Вас за отзы	https://yandex.ru/maps/org/toyota_tse
27-янв.	Ответ размещен	5	27-янв.	Николай, добрый день! Благодарим Вас за вы	https://yandex.ru/maps/org/toyota_tse
27-янв.	Ответ размещен	5	27-янв.	Иван, добрый день! Благодарим Вас за выбор Тойота Центр Рубле	https://yandex.ru/maps/org/toyota_tse
27-янв.	Ответ размещен	5	27-янв.	Лариса, добрый день! Благодарим Вас за выбор Тойота Центр Сереб	https://yandex.ru/maps/org/toyota_tse



★★★★★ 3 недели назад

Ответ владельца 2 недели назад

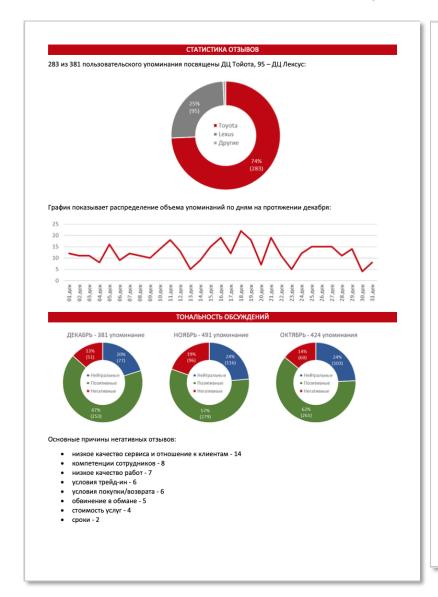
Добрый день, Ольга. Вы поставили низкую оценку, пожалуйста, свяжитесь с нами по адресу customer_first@business-car.ru и расскажите, чего нам не хватило для получения высокой оценки.

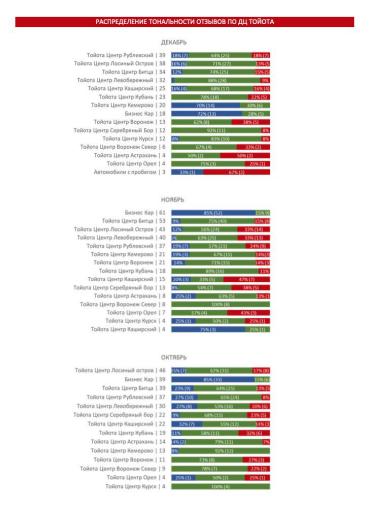
Тойота Центр Битца

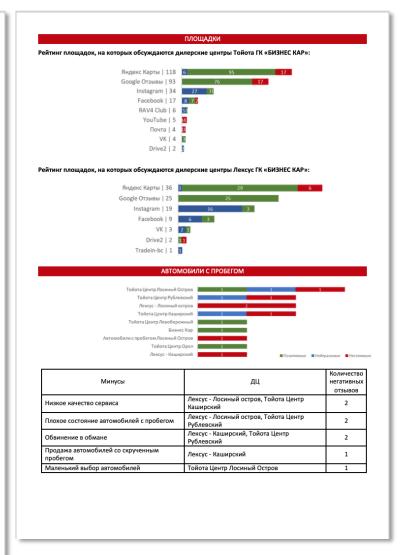
13 января

Роман, добрый день! Благодарим Вас за отзыв и хотим разобраться в ситуации. Нам важно обеспечить клиентам качественное обслуживание. Свяжитесь с нами по адресу электронной почты customer_first@business-car.ru и уточните подробности визита и Ваши контактные данные.

УПРАВЛЕНИЕ РЕПУТАЦИЕЙ: отчет







УПРАВЛЕНИЕ РЕПУТАЦИЕЙ: отчет



- Объем обсуждений (абсолютный и относительный по отношению к предыдущим периодам)
- Динамика объема обсуждения на протяжении последних трех месяцев
- Динамика объема обсуждения на протяжении месяца по дням
- Качественный анализ пиков обсуждения и их причин
- Тональность обсуждения (в целом и в разрезе отдельных дилерских центров)
- Рейтинг причин негативных отзывов
- Распределение упоминаний по площадкам (в целом и в разрезе дилерских центров)
- Тональность упоминаний на наиболее активных площадках
- Количество размещенных ответов (в целом и в сравнении с предыдущими периодами)
- Количество отзывов, переведенных из негатива в нейтрал и позитив
- В дальнейшем: число продаж, процент сохраненных клиентов

УПРАВЛЕНИЕ РЕПУТАЦИЕЙ: следующий шаг



ОТЗЫВЫ И КОММЕНТАРИИ НА РАЗНЫХ ПЛОЩАДКАХ



СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ



ЛИЧНОЕ ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ И ПОСЕТИТЕЛЯМИ



ДАННЫЕ CALL-ЦЕНТРА



КНИГИ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

CRM интеграция:

1С:Альфа-авто

- > Данные из всех источников и площадок в одном месте
- Матрица коммуникаций внутри системы: перевод отзыва/комментария в клиентскую службу и сотрудникам направления, к которому имеет отношение отзыв
- «Здесь и сейчас»: система постоянно напоминает о необходимости реакции, что позволит не тратить время и сделать систему обработки отзывов менее зависимой от человеческого фактора
- Создаем историю, ведем учет: невозможно потерять отзывов или сделать вид, что его не было, Также важно для противодействия клиентскому экстремизму или для повышения вероятности возврата клиентов.
- Считаем реальные деньги!

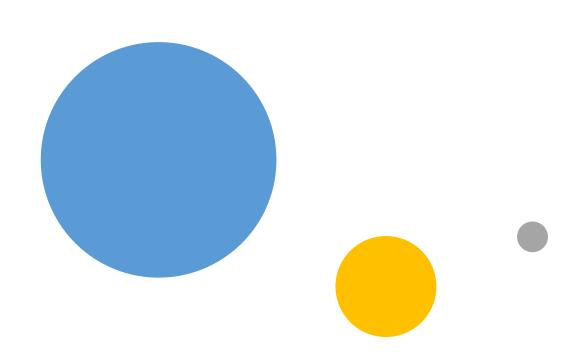
Управление репутацией и SMM: разделяй и властвуй? Или..

Влияние на SMM:

- Влияние на маркетинговую и рекламную активность
- Определение и корректировка контент-стратегии
- Акцент на нейтрализации болевых точек в коммуникации
- Синхронизация формата и тональности общения
- Использование позитивных отзывов в контентстратегии
- Формирование пула лояльных блогеров и лидеров мнений
- Стимулирование дискуссий на актуальные, резонансные темы

10 СЕКРЕТОВ УСПЕХА

- 1. Регулярный контроль качества ручного и автоматического мониторинга
- 2. Регулярный экспериментальный анализ инструментов мониторинга и управления репутацией
- 3. Согласованность маркетинговой, SMM и репутационной стратегий
- 4. Изучение опыта конкурентов
- 5. Стимулирование позитивных отзывов
- 6. Индивидуальный подход при решении негативных ситуаций
- 7. Установление дружественных стабильных отношений с популярными площадками, лидерами мнений, популярными блогерами
- 8. Укрепление взаимосвязей между службами, ответственными за клиентский сервис, поддержку и управление репутацией
- 9. Поддержание профессионализма сотрудников
- 10. Гибкий подход при адаптации стратегии управления репутации к актуальным условиям, целям и задачам компании



Ваши вопросы?!

Эдуард Турчинский

руководитель Отдела внутренних и внешних коммуникаций Департамента маркетинга, руководитель пресс-службы ГК «БИЗНЕС КАР»

ETurchinskiy@business-car.ru

+7 915 014-89-84