



Вебинар «Негатив – не приговор»

*Работа с негативом
в социальных сетях и на тематических форумах*



**Никита Орфёнов,
ЗАО «Айкумен ИБС», Москва**

Негатив в сети

- ❑ Каким бывает негатив?
- ❑ Каковы правила работы с негативом?
- ❑ Как с ним работать?



Виды негатива

Конструктивный

Импульсивный

Черный PR
от конкурентов

Троллинг



Конструктивный негатив



| | |
|-------------|---|
| Автор | критикует реально существующие проблемы, либо жалуется неоправданно |
| Цель | получить обратную связь с компанией |
| Мотивация | внутренняя – равнодушие к компании |
| Особенность | искренность |

Импульсивный негатив



| | |
|-------------|----------------------------------|
| Автор | просто выплескивает свои эмоции |
| Цель | высказаться, спустить пар |
| Мотивация | внутренняя – сбросить напряжение |
| Особенность | безапеляционность |

Черный PR от конкурентов



| | |
|-------------|---|
| Автор | пишет негативные посты по заказу конкурента |
| Цель | нанесение ущерба репутации компании |
| Мотивация | внешняя - деньги |
| Особенность | беспринципность |

Троллинг



| | |
|-------------|---------------------------------------|
| Автор | провоцирует конфликтную ситуацию |
| Цель | самоутверждение |
| Мотивация | внутренняя – вызвать ответную реакцию |
| Особенность | невменяемость |

Разные точки зрения



Разделяй и действуй!

| Есть ли отзывы о вашей компании в сети? | |
|---|---|
| Положительные или нейтральные отзывы | Негативные отзывы |
| Реагируем? | Определяем тип негатива |
| | <ul style="list-style-type: none">■ Наблюдаем за развитием ситуации■ Устраняем заблуждения■ Решаем проблемы |



Практические советы по работе

Разработать документ, в котором будет прописано:

- ❑ в каких ситуациях и в какие сроки нужно реагировать на сообщения;
- ❑ кто от лица компании должен реагировать на сообщения;
- ❑ как необходимо реагировать – примерный план ответа;
- ❑ часто встречающиеся вопросы и ответы (База знаний)

Выбрать систему мониторинга

Разработать форму отчетности по отработанным сообщениям
(максимальная простота)

Создать систему анализа сообщений





Успехов вам!

