

Подробная инструкция, как собрать больше отзывов для вашего бизнеса

“Если у вас есть отзывы - вы владеете миром” - немного громкое заявление, но отчасти верное. Чем больше у вас отзывов, тем охотнее вам будут доверять и покупать у вас. Отзывы - это ваша репутация, которая работает на вас. Поэтому сегодня разберем реальные способы собрать больше отзывов от ваших клиентов.

Зачем собирать отзывы и кому они нужны?

Отзывы нужны каждому бизнесу, предпринимателю и тем, кто что-то продает. Сегодня на рынке настолько большая конкуренция, что удивить клиента качеством, дизайном или необычным подходом гораздо сложнее. Люди доверяют людям. И если одни люди говорят о вас хорошо, значит другие придут купить это “хорошо” именно к вам.

Если у вас нет ни одного отзыва, клиенты придут к тем, у кого они есть. Такова реальность. Поэтому, если вы хотите, чтобы выручка и клиентский поток росли, а бизнес расширился - вам просто необходимы отзывы.

Где собирать отзывы?

У каждой категории бизнеса есть своя площадка для сбора отзывов. Прежде, чем понять, где именно стоит разместить вашу компанию, проанализируйте 3 фактора:

1. Представьте себя на месте своего потенциального клиента. Где он/она будет искать ваши услуги? На какие сайты зайдет?
2. Изучите своих клиентов. Проследите, что о них говорит Google и Яндекс. На каких платформах они размещают свой бизнес.
3. Спрашивайте своих актуальных клиентов, как они нашли вас.

На основе полученной информации можно понять, где ваш потенциальный клиент может найти вас и зарегистрировать свою компанию на этих платформах.

Но какими бы не были ответы на эти вопросы вам точно стоит присутствовать на этих площадках:

Онлайн-карты. Яндекс Карты, 2GIS, Google - сегодня эти карты уже предустановлены на все смартфоны. Люди пользуются ими по несколько раз в день. И если вы там присутствуете - это однозначно большой плюс для вашего бизнеса и дополнительные клиенты.

Тематические форумы и сайты-отзовики. Чем специфичнее ваша тема деятельности, тем более узкие площадки для рекламы используются. Например, доктора ищут через тематически сайт ProDoctorov, хороший ресторан через Tripadvisor, в сфере маркетинга появился otzyvmarketing, а свое мнение об онлайн-курсах теперь можно высказать на tutortop.

Социальные сети. ВК, telegram, instagram* и тп. - многие узнают о ресторане, докторе, стилисте или магазине через отметки в социальных сетях. Один удачный репост и ваша аудитория расширится в 2-5 раз. Не стоит этим пренебрегать.

Маркетплейсы. Ozon, Wildberries и тп. - если вы продаете какой-то товар, то наверняка понимаете почему честные отзывы с фото на маркетплейсе так важны.

** Instagram — организация, признанная экстремистской на территории Российской Федерации.*

Как собирать отзывы?

Не очевидно, но факт: существует множество способов собрать отзывы от ваших клиентов. Вначале мы перечислим самые очевидные, о которых вы и так наверняка знаете, а дальше подключим фантазию и пройдемся по самым неожиданным.

Самые очевидные способы:

- **Лично просить каждого клиента оставить вам отзыв** там-то или там-то. Это работает, но не очень эффективно, так как после того, как клиент выходит от вас - у него появляются другие заботы и он может просто забыть.
- **Обзванивать каждого клиента.** У нас есть кейс, где клиенты Revvy так и делали до того как стали работать с нами. Как это у них работало можно почитать [здесь](#). Спойлер: очень плохо.

Нельзя сказать, что эти способы сбора отзывов не работают совсем. Но есть более эффективные и энергозатратные лайфхаки, о которых мы сейчас и поговорим.

ОТЗЫВ ЗА СКИДКУ / ПОДАРОК

Подобный способ получения отзывов часто встречается в фитнес-клубах. Вы ставите отзыв, показываете скриншот администратору и получаете бесплатное занятие. И вам хорошо и фитнес-клуб таким образом привлекает как отзывы, так и новых клиентов. Но почему-то это не работает в других сферах. А очень зря.

Давайте рассмотрим, что можно “подарить” за отзыв в разных сферах:

1. Если ценник на ваши услуги довольно высокий, то можно рассмотреть **скидку 10-20-30%**. Это отлично работает на клиентов, которые знают, что ваш продукт качественный. К тому же, это дополнительная мотивация прийти еще и купить у вас.

Где работает: бизнес с высоким ценником НА ВСЕ - магазины одежды, люксовые SPA, салоны красоты, медицинские организации или автобизнес.

2. Кому-то выгоднее и целесообразнее будет предложить **дополнительные минуты** на процедуру.

Где работает: бизнес, где проводят услуги и оплата производится за время - массаж, боулинг, полеты и тп.

3. Если ваш бизнес предлагает разные категории услуг или товаров - за отзыв можно предложить **дополнительную услугу** или **брендовый товар** в подарок.

Например, в салоне красоты, можно предложить дополнительную уходовую процедуру для волос. В стоматологии - бесплатную чистку или щетку для зубов с названием вашего бренда. В ресторане - бесплатный десерт.

Продумайте, какой товар / услугу можно предложить в вашем бизнесе без потерь для бюджета и дерзайте.

КОНКУРС В СОЦСЕТЯХ

Здесь можно придумать десятки механик и очень активно получать отзывы. Определите, куда именно вы хотите получить отзыв и четко пропишите это в условиях. Ведь люди не только репосты могут делать, но и оставлять отзывы на картах, присылать вам скрин и таким образом становиться участником конкурса на суперприз.

Вот несколько идей:

1. Выложи фото с товаром и выиграй приз;
2. Напиши самый большой отзыв и выиграй приз;
3. Напиши отзыв и получи 100 рублей на баланс телефона;
4. Напиши самый подробный отзыв и выиграй Dyson (если участников будет много);
5. Напиши самый подробный отзыв и получи бесплатную консультацию.

Самое главное – как-то отблагодарить человека давшего отзыв или дать надежду, что именно он получит заветный приз. И чем ценнее будет этот приз, тем охотнее люди будут писать отзывы.

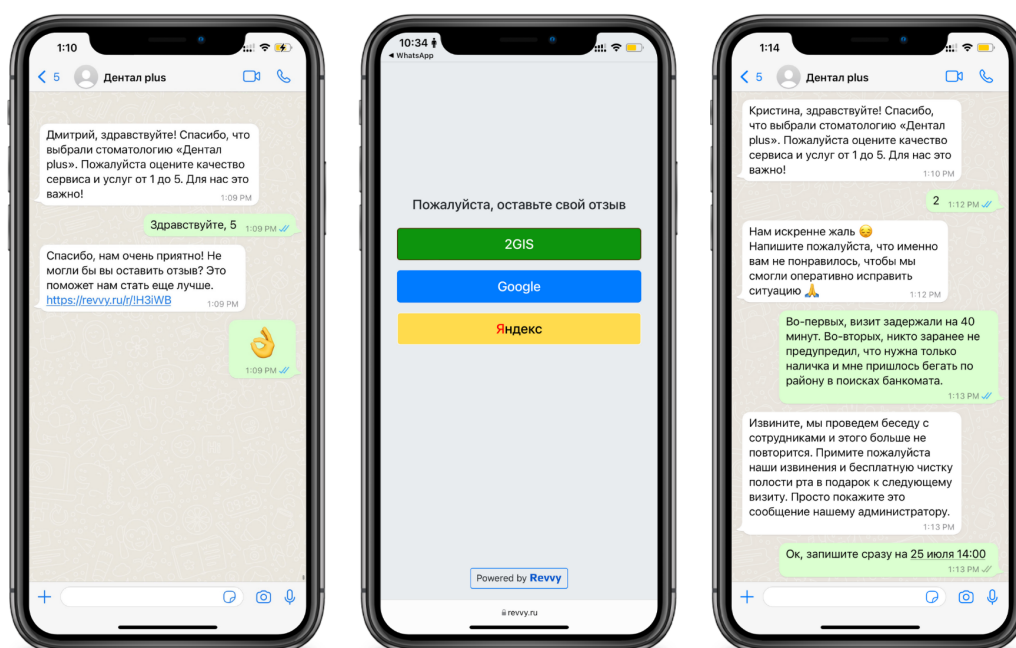
АВТОМАТИЗАЦИЯ ЗАПРОСА ОТЗЫВА

Можно лично просить каждого клиента оставить отзыв на вашу компанию и потратить на это много времени, получив взамен не лучший результат. А можно автоматизировать этот процесс вместе с Revvy.

[Revvy](#) — это сервис, который помогает бизнесу привлекать положительные отзывы на карты и другие платформы (Yandex, Google, Zoon, Tripadvisor, 2ГИС и др.). Мы мотивируем довольных клиентов писать положительные отзывы. А, если гость недоволен, Revvy быстро передает эту информацию заведению, чтобы у него была возможность разрешить конфликтную ситуацию лично и не доводить ее до публичности.

Помимо отзывов, наши клиенты получают:

- Увеличение клиентского потока (за счет высокого рейтинга и положительных отзывов на картах новые клиенты сами находят бизнес);
- Рост возвращаемости клиентов до 80% (за счет обработки обратной связи, а также новых инструментов Revvy - рассылки, уведомления, допродажи);
- Улучшение сервиса (бизнес начинает слышать своего клиента);
- Оперативная обратная связь от клиента;
- Контроль качества работы сотрудников;
- Контроль уровня удовлетворенности клиентов;
- Экономия на рекламе;
- Рост продаж (за счет канала допродаж и маркетинговых рассылок).

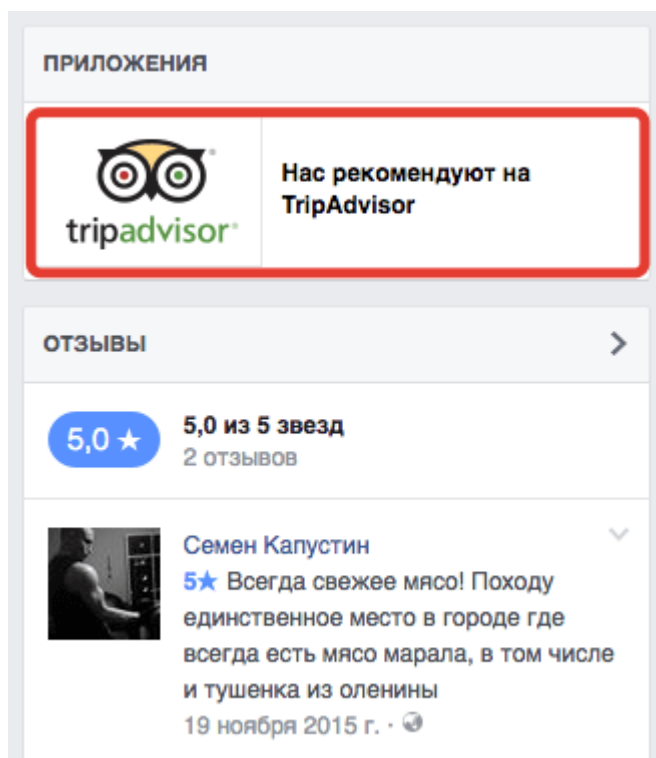


ФОРМА НА САЙТЕ

У некоторых клиентов нет сложившегося мнения о товаре, которое они хотели бы выразить, но есть замечания, как сделать сайт, доставку или магазин более удобными. Такими комментариями редко делятся в специальном разделе, но они важны для вашего бизнеса. Поэтому отдельная форма для отправки замечаний и предложений не будет лишней и поможет собрать подобные комментарии. Какие-то из них можно будет даже сконвертировать в отдельный отзыв.

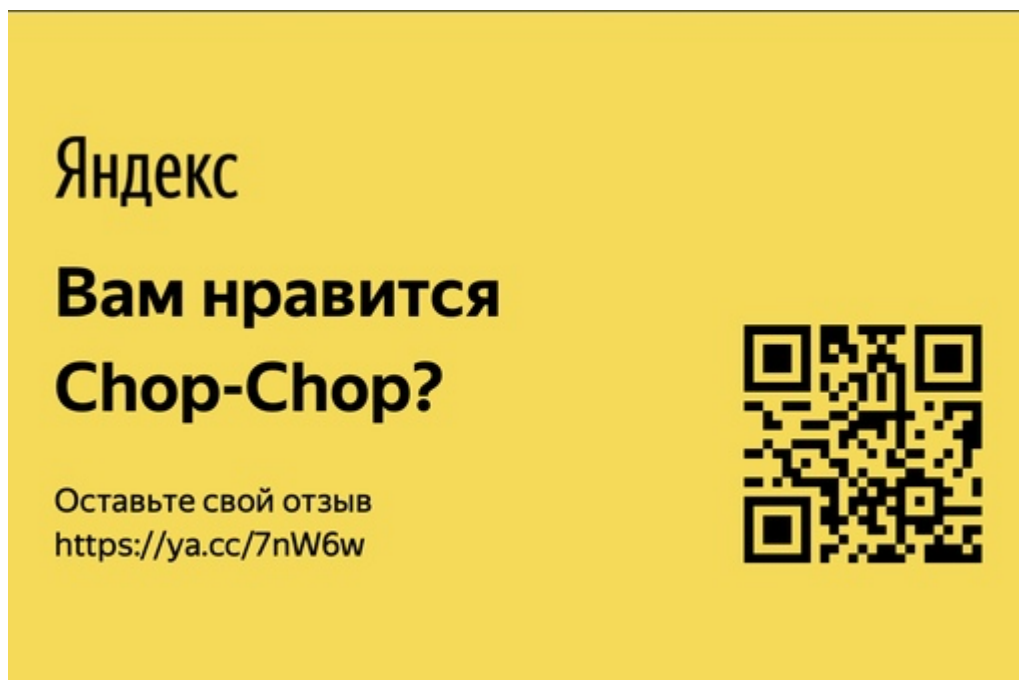
ВИДЖЕТЫ НА САЙТЕ

У себя на сайте можно разместить дополнительные виджеты, которые при нажатии будут вести пользователя на страничку вашего бизнеса на TripAdvisor, Яндекс Карт, Flamp и тд.



QR-КОД

Пока посетитель ожидает своей очереди, у него есть время заполнить бланк опроса или поставить магазину оценку через QR-код. Мало кто оставляет отзывы таким способом, но это лучше, чем совсем ничего не делать и не привлекать отзывы.



МАРКЕТИНГОВАЯ РАССЫЛКА

Соберите базу из своих активных клиентов и напомните о том, какие вы классные и что вам очень нужны отзывы. Лояльные клиенты отнесутся к такой просьбе адекватно, с радостью перейдут по ссылке и поставят отзыв на вас там, где вы им скажите.

Кстати, маркетинговые рассылки в WhatsApp можно отправлять [прямо через Revvy](#).

Многие недооценивают ЦЕННОСТЬ отзывов и считают, что они должны быть бесплатными. Увы, мы живем в эре конкуренции и, чтобы получить отзыв - нужно выкручиваться. Но даже при всем этом, иногда отзывы на ваш бизнес могут быть негативными. Как удалить негативный отзыв с Яндекс Карт мы рассказываем в статье по [ссылке](#).