

Cum să reacționezi la recenzii, comentarii & feedback negativ?

PLAN DE ACȚIUNE

„Un client nemulțumit poate deveni cel mai înfocat fan al tău.”

Procedură

- ✓ Monitorizăm zilnic
- ✓ Regula celor 24 de ore!
 - ✓ Verificăm intern
 - ✓ Oferim un răspuns
 - » Solicităm detalii
 - » Mutăm discuția offline
 - » Oferim soluții!

Soluții

- ✓ Voucher personalizat
 - » valoare maximă: ...
- ✓ Cod de discount
 - » variante: 10%, 20%
- ✓ Cadou personalizat
 - » valoare maximă: ...
- ✓ Alte idei creative

Răspunsuri standard

✓ „Bună ziua. Ne pare rău că experiența dvs. cu produsul nostru nu a fost conform așteptărilor. Încercăm constant să îmbunătățim serviciile și produsele oferite, prin urmare feedback-ul dvs. este extrem de valoros. Verificăm intern cele menționate de dvs. și revenim cât de repede cu un răspuns și o posibilă soluție. Vă mulțumim pentru înțelegere!”

✓ „Bună ziua. În primul rând, vă mulțumim pentru feedback, ne ajută să înțelegem mai bine nevoile clienților noștri. Ne pare rău să aflăm că experiența dvs. nu a fost conformă cu așteptările. Am dori să remediem acest lucru și, acolo unde se poate, să ne îmbunătățim. Dacă vi se pare oportun, ne puteți detalia situația printr-un e-mail la adresa.....? Vă mulțumim!”

✓ „Bună ziua! Vă mulțumim pentru feedback-ul oferit, ne ajută să aducem îmbunătățiri serviciilor noastre. Ați dori să ne transmiteți mai multe detalii despre experiența avută, pentru a găsi împreună eventuale soluții la problema semnalată de dvs.? Îi puteți scrie colegului nostru, Radu C., la adresa de e-mail O zi frumoasă!”

✓ „Bună ziua! Vă mulțumim pentru semnalarea acestor probleme. Încercăm constant să aducem îmbunătățiri serviciilor noastre, prin urmare astfel de intervenții sunt de real folos. Verificăm intern și revenim cât de repede cu o soluție pentru cele menționate. Mulțumim pentru înțelegere!”

