

Kuinka yritystäsi arvostellaan?

Tarkistuslista: Vältä nämä 5 virhettä verkon palautteiden hallinnassa

Et vastaa harkitusti

Saako negatiivinen palaute tunteesi kuohahtamaan? Vaikka kritiikki tuntuisikin aiheettomalta, ei siihen kannata vastata tökerösti. Kun vastaat netissä olevaan palautteeseen, ei yleisönä ole ainoastaan palautteen antaja, vaan sadat tai jopa tuhannet muut kävijät.



Et ole aktiivinen

Jätätkö vastaamatta verkon kautta tullessiin palautteisiin tai arvosteluihin? On syynä sitten ajan puute tai se, ettei asia tunnu tärkeältä, kannattaa harkita uudestaan. Esimerkiksi Googlen hakutuloksissa sijoittumiseen vaikuttaa myös verkossa olevien palautteiden määrä ja vastaamisen aktiivisuus.



Et vastaa harkitusti

Saako negatiivinen palaute tunteesi kuohahtamaan? Vaikka kritiikki tuntuisikin aiheettomalta, ei siihen kannata vastata tökerösti. Kun vastaat netissä olevaan palautteeseen, ei yleisönä ole ainoastaan palautteen antaja, vaan sadat tai jopa tuhannet muut kävijät.



Et seuraa palautetta

Tiedätkö, missä kaikissa kanavissa yrityksestäsi puhutaan? Muun muassa sosiaalisen median kanavat ja Google tarjoavat asiakkaille helpon kanavan palautteen antamiselle. Jos et seuraa näitä kanavia, et tiedä mitä asiakkaasi sinusta puhuvat, tai miten palaute kehittyy ajan kanssa.

Et hyödynnä palautteita markkinoinnissa

Jopa yli 90 % työikäisistä luottaa verkossa oleviin arvosteluihin yhtä paljon kuin puskaradion kautta kuultuun. Hyvät arvosanat ja palautteet ovat äärimmäisen tehokas keino saada lisää asiakkaita. Niitä kannattaa ehdottomasti nostaa esiin yrityksen markkinoinnissa.



Et pyydä palautetta

Jos et aktivoi asiakkaitasi antamaan palautetta, et sitä välttämättä saa. Eryityisesti positiivista palautetta ei anneta yhtä spontaanisti kuin negatiivista, joten tyytyväisiä asiakkaita kannattaa rohkaista jakamaan palautetta eri kanavissa.

Palautteenhallinta helpoksi

Tiesitkö, että lähes 90 % potentiaalisista asiakkaista etsii verkossa arvosteluja ennen paikallisten palveluiden valitsemista?

Fonecta Kontaktin avulla seuraat eri kanaviin tulleita arvosteluja, mutta myös niihin vastaaminen hoituu kätevästi samasta paikasta.

Lisäksi Kontaktin avulla päivität yrityksesi yhteystiedot keskitetysti – yhdestä paikasta, yhdellä kertaa – niin, että tieto kulkeutuu oikein netin eri haku-, suosittelu- ja karttapalveluihin sekä sosiaalisen median kanaviin. Voit myös helposti ajastaa poikkeustietoja sesonkien mukaan tai tehdä muita muutoksia, jotka ovat aikaisemmin olleet liian työläitä.

Lue lisää:

fonecta.fi/palvelut/verkkoloydettavyys/fonecta-kontakti