



РЕПУТАЦИЯ • ОТЗЫВЫ • КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

ПАМЯТКА ПО РАБОТЕ С ОТЗЫВАМИ И РЕПУТАЦИЕЙ

Как собирать, обрабатывать и использовать отзывы для роста бизнеса

Репутация кофе-пойнта сегодня формируется не только в офлайне, но и в цифровом пространстве. Отзывы на картах (2ГИС, Яндекс.Карты), в социальных сетях и на специализированных площадках напрямую влияют на количество новых клиентов. По данным исследований, 80% потребителей доверяют онлайн-отзывам так же, как личным рекомендациям. Данная памятка поможет вам выстроить системную работу с отзывами и репутацией.

 **Ключевой принцип:** Работа с отзывами - это не борьба с негативом, а инструмент улучшения сервиса и формирования лояльного сообщества.

1. СТРАТЕГИЯ СБОРА ОТЗЫВОВ

1.1. Где собирать отзывы (приоритетные площадки)

- **Яндекс.Карты / 2ГИС** - ключевые площадки, где пользователи ищут места для покупки кофе. Отзывы здесь напрямую влияют на рейтинг в выдаче.
- **Instagram (профиль кофейни)** - основная соцсеть для визуального контента. Отзывы в комментариях и сторис создают доверие.
- **Telegram-канал** - для быстрой обратной связи от постоянных клиентов.
- **Сайт кофейни** - размещение отзывов на отдельной странице (с фото и именами, с разрешения клиентов).

1.2. Когда и как просить отзыв

- **Сразу после покупки** - пока эмоции свежи. "Вам понравился

сегодняшний кофе? Если да - будем благодарны за отзыв на картах или в соцсетях!".

- **При выдаче заказа** - "Спасибо за заказ! Кстати, нам очень помогают отзывы - если у вас есть пара минут, будем рады, если вы оставите отзыв в 2ГИС".
- **В программе лояльности** - "Оставьте отзыв с фото в Instagram - и мы подарим вам бонус 50 ₽ на счет!".
- **После B2B-доставки** - "Спасибо, что выбрали нас! Будем благодарны за отзыв - это поможет нам развиваться для вас".

 **Совет:** Разместите на стойке табличку с QR-кодом, ведущим на страницу отзывов в 2ГИС / Яндекс.Картах. Это упрощает процесс для клиентов.

2. РАБОТА С ПОЛОЖИТЕЛЬНЫМИ ОТЗЫВАМИ

- **Благодарите каждого автора** - даже если отзыв короткий, ответьте: "Спасибо, что нашли время! Рады, что вам понравилось. Ждем вас снова! 😊".
- **Показывайте благодарность публично** - лучшие отзывы можно закрепить в Instagram, сделать скриншот и опубликовать в сторис (с разрешения автора).
- **Вознаграждайте** - при согласии клиента на размещение отзыва с фото - сделайте скидку 50-100 ₽ на следующий визит.
- **Побуждайте авторов к повторным визитам** - "Приходите к нам снова! Мы всегда рады вам". Это поддерживает лояльность.

3. РАБОТА С НЕЙТРАЛЬНЫМИ И НЕГАТИВНЫМИ ОТЗЫВАМИ

 **Важно:** Негативный отзыв - это не катастрофа, а возможность показать клиенту, что вам не все равно. Правильный ответ может превратить недовольного клиента в лояльного.

Алгоритм работы с негативным отзывом (7 шагов):

1. **Не игнорируйте.** Ответьте в течение 2-4 часов (в идеале - в течение часа).

2. **Поблагодарите за обратную связь.** "Спасибо, что уделите время и написали нам. Нам важно ваше мнение".
3. **Принесите извинения.** "Приносим искренние извинения за доставленные неудобства".
4. **Признайте проблему (если она реальна).** "Да, мы понимаем, что в тот день кофе был пережжен. Это произошло из-за настройки помола".
5. **Предложите решение.** "Мы готовы компенсировать вам чашку кофе бесплатно при следующем визите. Напишите нам в личные сообщения, и мы все организуем".
6. **Возьмите ответственность на себя.** "Мы уже разобрались с этой ситуацией и провели дополнительное обучение для бариста".
7. **Пригласите вернуться.** "Ждем вас снова, чтобы вы могли оценить улучшения!".

Примеры ответов на негативные отзывы:

Ситуация 1: "Кофе был горький, невкусный"

"Алексей, спасибо, что сообщили нам об этом. Это действительно неприятная ситуация. Мы проверили настройки кофемашины и выяснили, что помол был слишком мелким, что вызвало горечь. Мы уже откалибровали оборудование. Хотим компенсировать вам чашку кофе бесплатно - напишите нам в личные сообщения, и мы все организуем. Будем рады видеть вас снова!"

Ситуация 2: "Долго ждал заказ, пришел опаздывать"

"Ирина, приносим извинения за ожидание. В тот час у нас был большой наплыв посетителей, и мы не справились с потоком. Мы уже оптимизировали работу и увеличили скорость обслуживания. При следующем заказе мы с радостью предложим вам скидку 10%. Надеемся, вы дадите нам второй шанс!"

4. ШАБЛОНЫ ОТВЕТОВ НА РАЗНЫЕ ТИПЫ ОТЗЫВОВ

Тип отзыва	Шаблон ответа
------------	---------------

Тип отзыва	Шаблон ответа
Положительный ("Вкусный кофе, быстро, приятный персонал")	"Спасибо огромное за теплые слова! Мы очень стараемся, чтобы вы наслаждались каждым глотком. Ждем вас снова! 😊"
Положительный с конкретикой ("Очень вкусный раф, люблю ваш латте")	"Спасибо! Мы рады, что наши напитки вам по душе. Ваша любовь к нашему латте - лучшая мотивация для нас!"
Нейтральный ("Неплохо, но можно лучше")	"Спасибо за ваш отзыв. Мы ценим ваше мнение и будем использовать ваши замечания для улучшения. Напишите нам в личные сообщения, что именно мы можем улучшить? Это поможет нам стать лучше!"
Негативный (без аргументов)	"Нам жаль, что у вас осталось негативное впечатление. Мы всегда открыты к диалогу, напишите нам, пожалуйста, в личные сообщения, чтобы мы могли разобраться в ситуации и исправить ее!"
Негативный (с конкретикой)	"Спасибо, что обратили внимание на эту проблему. Да, в тот день мы действительно столкнулись с загруженностью, и обслуживание заняло больше времени. Мы уже внесли изменения в процесс. Приносим извинения и готовы предложить вам скидку 20% на следующий заказ как компенсацию. Будем рады видеть вас снова!"

5. КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН ПО РАБОТЕ С ОТЗЫВАМИ

День / период	Действие
Каждый день	- Мониторинг новых отзывов на 2ГИС, Яндекс.Картах, Instagram. - Ответы на все отзывы (в течение 4 часов).
В конце каждого дня	- Запись всех отзывов в CRM / Excel (дата, автор, оценка, суть, ответ).
Раз в неделю	- Анализ динамики рейтинга (средняя оценка, количество отзывов). - Запуск мини-акции для стимулирования отзывов (например, "Оставь отзыв - получи бонус 50 ₽").
Раз в месяц	- Сводный отчет: сколько отзывов, средняя оценка, типичные проблемы, повторяющиеся замечания. - Передача управляющему для анализа и внесения корректировок в работу.

6. ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ БАРИСТА ПО ОТЗЫВАМ

- ☒ При выдаче заказа - спросить: "Все ли понравилось? Будем благодарны за отзыв!".

-  Если клиент доволен - предложить оставить отзыв на картах / в Instagram.
-  Если клиент высказывает недовольство - выслушать, извиниться, предложить переделать напиток или компенсировать.
-  Все устные претензии и благодарности фиксировать в журнале (для последующего анализа).
-  Отслеживать появление новых отзывов в 2ГИС, Яндекс.Картах не реже 3 раз в день.
-  На все отзывы отвечать в течение дня (максимум 4 часа).
-  Размещать положительные отзывы в Instagram Stories (с разрешения автора).

 **Дополнительный совет:** Проводите раз в квартал "репутационный аудит" - проверяйте, как выглядит ваша кофейня в глазах потенциальных клиентов: актуальны ли фото, полны ли профили, есть ли свежие отзывы на всех площадках.

7. ПРИМЕРЫ ФРАЗ ДЛЯ СБОРА ОТЗЫВОВ

- "Нам очень важно ваше мнение, чтобы становиться лучше! Пожалуйста, оставьте отзыв на 2ГИС - это займет всего минуту".
- "Если вам понравился наш кофе, помогите другим узнать о нас! Напишите отзыв на Яндекс.Картах - для нас это очень ценно".
- "Хотите получить бонус на счет? Оставьте отзыв с фото в Instagram и получите 50 ₽ на следующий визит!".
- "Мы работаем для вас! Напишите, что нам улучшить - ваше мнение очень важно для нас".

Утверждаю:

_____ / _____

(должность, ФИО, подпись)

"__" _____ 20__ г.

Регулярно обновляйте памятку на основе новых кейсов и изменений на рынке.