Как ответить на негативный отзыв

Формула ответа, стоп-лист ошибок и готовые заготовки под частые жалобы

Негативный отзыв читают будущие клиенты, и по вашему ответу они решают, можно ли вам доверять. Формула, стоп-лист и заготовки ниже. Распечатайте и держите рядом с тем, кто отвечает на отзывы.

Формула ответа за 4 шага

- ☐ Признайте проблему словами клиента, без «но» и оправданий.
- ☐ Не спорьте и не доказывайте правоту: публичный спор читается как слабость, даже если вы правы.
- ☐ Предложите конкретное решение или компенсацию вместо «передадим в отдел».
- ☐ Уведите разбор деталей в личные сообщения и ответьте в тот же день.

Что писать и чего избегать

Делайте	Избегайте
Спокойный фактический тон	Шаблон «Сожалеем, передадим»
Имя автора и деталь из отзыва	Длинных оправданий
Признание и решение в первых строках	Спора, сарказма, угроз
Ответ в течение суток	Накрутки позитива в ответ

Готовые заготовки под частые жалобы

На долгое ожидание: «Спасибо, что написали. Долгое ожидание в час пик наш недочёт, уже пересматриваем загрузку смены. Напишите, пожалуйста, в личные сообщения дату визита, разберём ваш случай отдельно.»

На грубость сотрудника: «Иван, спасибо за сигнал. Тон, о котором вы пишете, недопустим, уже разбираем с сотрудником лично. Приносим извинения и будем рады исправить впечатление при следующем визите.»

Фейковый отзыв: красные флаги и что делать

Красный флаг	Что делать
Нет деталей визита или заказа	Ответить фактами для читателей
Аккаунт без истории, один отзыв	Пожаловаться через форму площадки
Текст будто скопирован под конкурентов	Собрать короткие контраргументы
Оценки прилетают пачкой в один день	Не перевешивать фейк накруткой