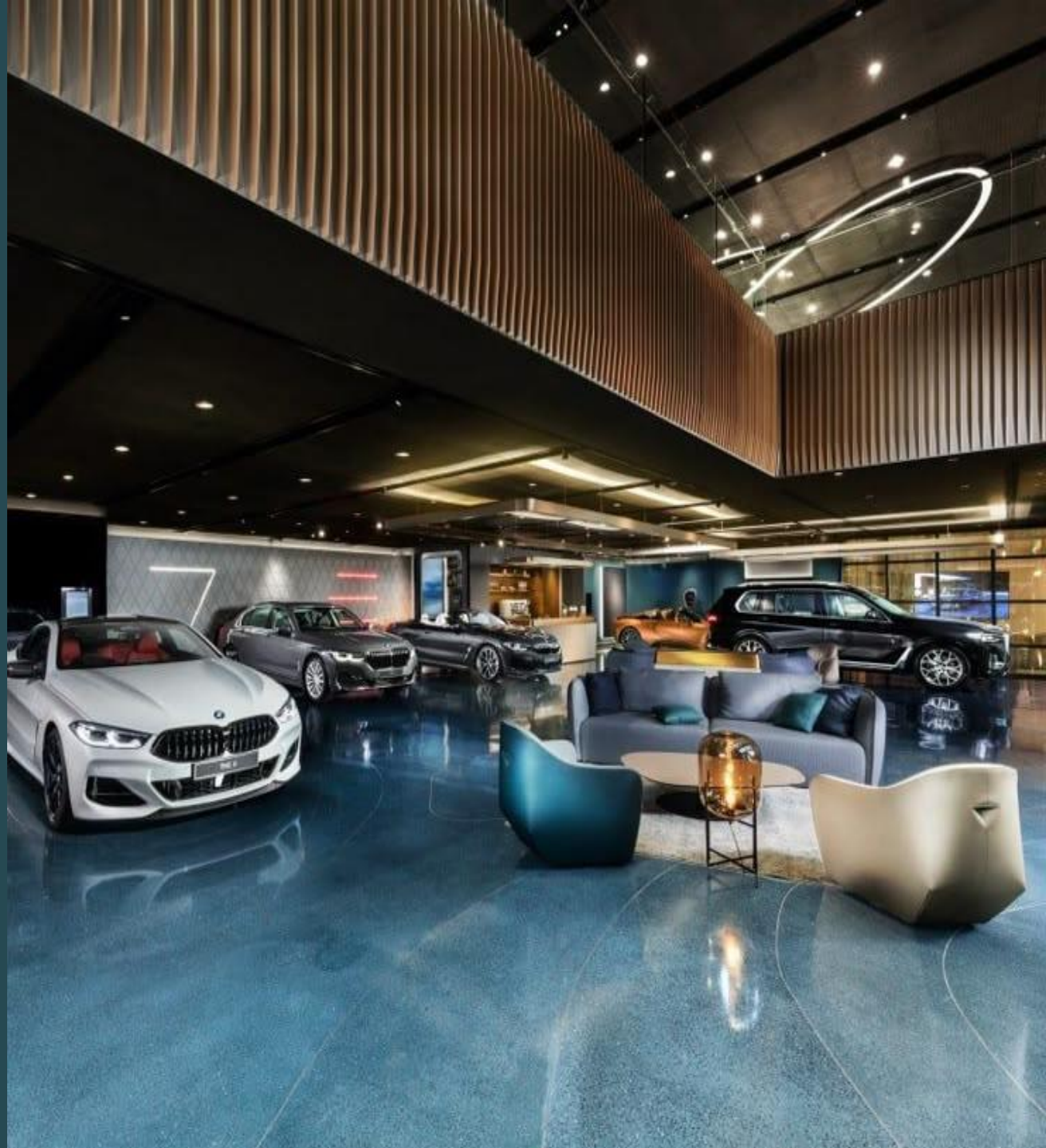


# СЕТЬ АВТОСАЛОНОВ



КАК МЫ УЛУЧШИЛИ РЕПУТАЦИЮ  
НА ГЕОСЕРВИСАХ И ТЕМАТИЧЕСКИХ  
ФОРУМАХ



# 01 КОМПАНИЯ

Региональная сеть автосалонов  
с 20 точками продаж и обслуживания  
в городе и области

# 02 ПРОБЛЕМЫ

- Низкий средний рейтинг на геосервисах – 3,9 звезды
- Негатив в социальных сетях и тематических форумах
- Отсутствие коммуникации с авторами отзывов от лица бренда

# 03 РЕШЕНИЕ И РЕЗУЛЬТАТ

Предложенные решения и достигнутые результаты за 6 месяцев работы

# РЕЙТИНГИ

Внедрили рассылку: смс, email, в мессенджерах с использованием имеющихся программ лояльности (поощрений), чтобы стимулировать клиента оставить отзыв

По нашим рекомендациям ввели скрипт для менеджера по продажам и сервиса с обязательным опросом клиентов с целью сбора отзывов – положительные отзывы отправляются сразу на геосервисы, негативные во внутреннюю CRM-систему для быстрого решения вопроса

Повысили рейтинг сети на геосервисах до

**4,7** звезды

	старт	результат
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,7	4,5
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,9	4,6
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,6	4,5
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,7	4,6
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	4,1	4,8
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,8	4,6
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	4,0	4,7
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,8	4,5
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,9	4,8
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,6	4,6
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,7	4,5
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,8	4,7
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,8	4,5
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,7	4,6
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	4,2	4,8
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,8	4,7
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	4,2	4,8
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,9	4,7
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	3,7	4,6
<a href="https://yandex.ru/maps/org/...">https://yandex.ru/maps/org/...</a>	4,1	4,8
-	3,9	4,6

# ФОРУМЫ И СОЦСЕТИ

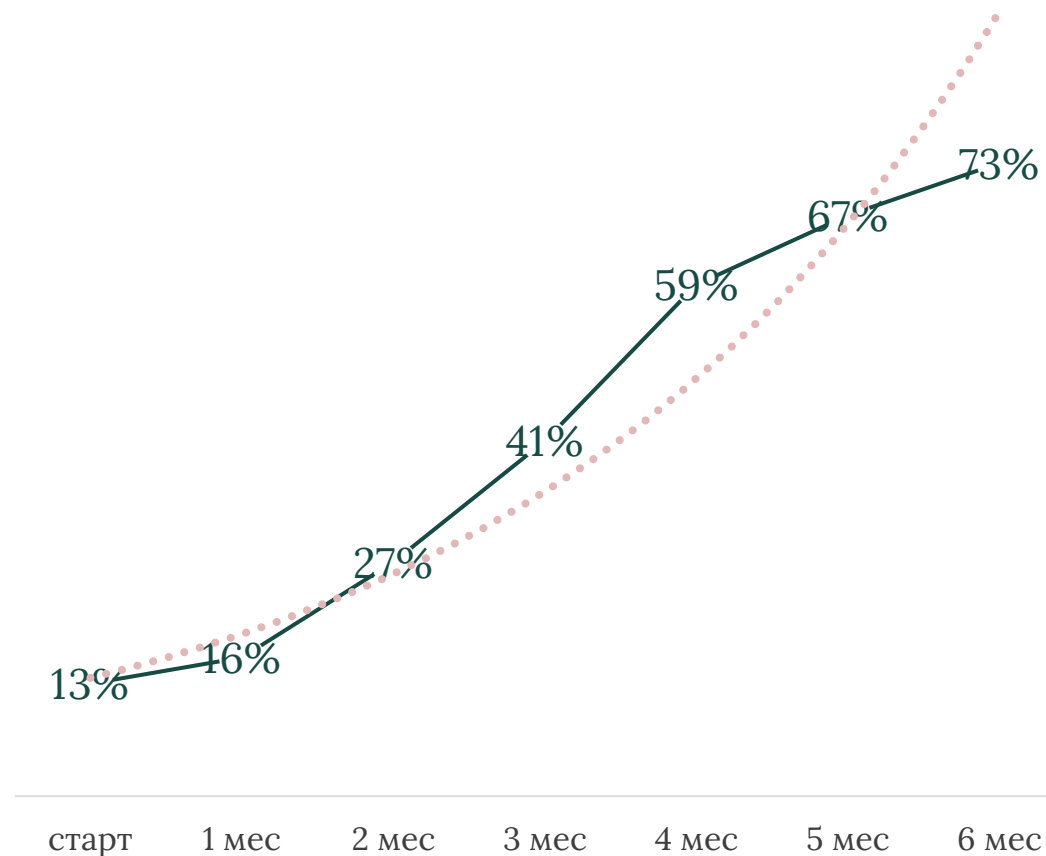
Для оперативного поиска негатива в соц.сетях и тематических форумах подключили автоматизированную систему мониторинга

На найденный негатив для его нивелирования в течение дня размещали комментарии от адвокатов бренда

Дополнительно реагировали на негатив или вопросы от официального представителя бренда

Положительная тональность упоминаний бренда на тематических форумах выросла

на **60%**





# ОФИЦИАЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ

Внедрили ежедневный мониторинг геосервисов и других приоритетных порталов для оперативного реагирования от бренда

Оперативные коммуникации от бренда помимо повышения лояльности позволяли быстро решить вопрос клиента и в большинстве ситуаций клиенты удаляли свои негативные отзывы

Среднее время ответа от бренда составляет

**4** часа



# 04 КРОМЕ ТОГО

Дополнительно на регулярной основе **проводился анализ собранных отзывов для выявления трендов и улучшения стратегии.**

На основе анализа упоминаний компания внедрила в работу следующие изменения:

Обучение сотрудников по работе с клиентами и управлению их ожиданиями, чтобы минимизировать негативные отзывы.

Более персонализированные программы лояльности, чтобы стимулировать клиентов оставлять больше отзывов, в том числе видеоотзывы, которые можно использовать в соцсетях и на сайте автосалонов.

Онлайн-чатов на сайте для оперативного ответа на вопросы клиентов и предотвращения негативных отзывов.





# TSMEDIA

ТРАЕКТОРИЯ УСПЕХА  
ВАШЕГО БИЗНЕСА

+7 (499) 113 00 56

[info@tsmedia.su](mailto:info@tsmedia.su)

[tsmedia.su](http://tsmedia.su)

[Tg\\_tsmedia](https://t.me/tsmedia)