

Настройка Активатора отзывов



Базовые настройки
Дополнительные настройки
Бонусная программа
Статистика

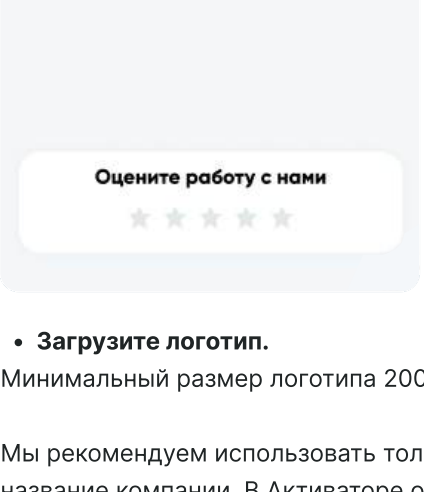
Базовые настройки

Основная информация

- Укажите название компании.

После того как вы укажете желаемое название, Поинтер автоматически сгенерирует ссылку, по которой будет открываться ваш Активатор отзывов. Например, <https://feedback.pntr.io/vkusnayaeda>

Если вы захотите изменить эту ссылку, обратитесь в поддержку Поинтера.



Названия филиалов

Вы можете использовать индивидуальные названия филиалов или отображать не только адреса филиалов, но и наименования торговых центров, в которых они находятся. Для этого обратитесь в поддержку Поинтера

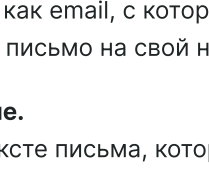
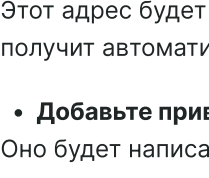
- Загрузите логотип.

Минимальный размер логотипа 200×200 пикселей, формат jpeg или png.

Мы рекомендуем использовать только графическую часть логотипа, то есть знак, который не включает название компании. В Активаторе отзывов логотип всегда показывается рядом с названием бренда, поэтому название лучше не дублировать.

- Рекомендуем

- Не рекомендуем

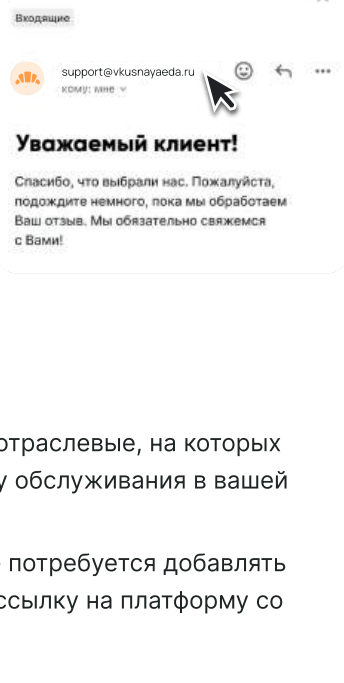


- Укажите адрес электронной почты службы поддержки клиентов.

Этот адрес будет указан как email, с которого пользователь получит автоматическое письмо на свой негативный отзыв.

- Добавьте приветствие.

Оно будет написано в тексте письма, которое автоматически приходит пользователю в ответ на негативный отзыв.



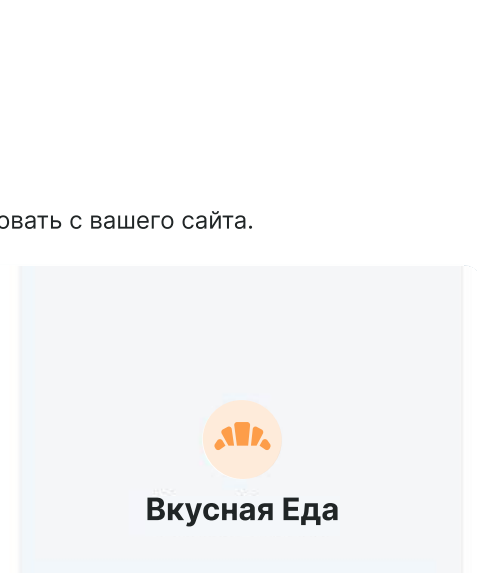
Платформы

Выберите желаемые платформы: геосервисы и сайты-отзовики, в том числе отраслевые, на которых пользователь оставляет отзыв после того, как выбрал положительную оценку обслуживания в вашей компании.

Если платформа уже подключена в вашем личном кабинете Поинтера, вам не потребуется добавлять дополнительную ссылку. Для кастомных платформ вам нужно будет указать ссылку на платформу со страницей филиала, на который будет оставлен отзыв.

Настройте последовательность расположения платформ.

Если в списке нет нужной вам платформы, свяжитесь с поддержкой Поинтера, и мы добавим ее вручную.

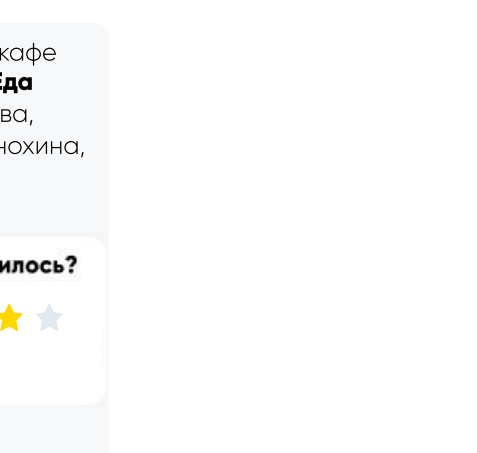
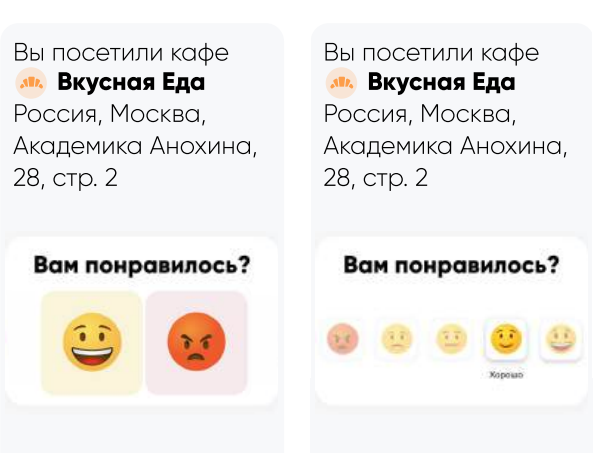


Цветовая схема

Используйте ваши корпоративные цвета.

Цвет фона лучше сделать светлым и нейтральным.

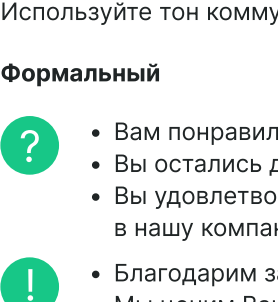
Цвет активной кнопки и цвет неактивной кнопки советуем скопировать с вашего сайта.



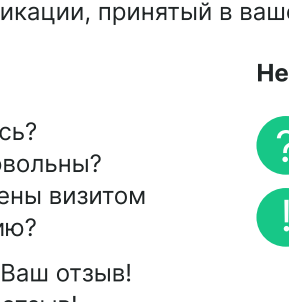
Формат оценок

Вы можете выбрать формат оценок: два смайлика, пять смайликов или пять звезд.

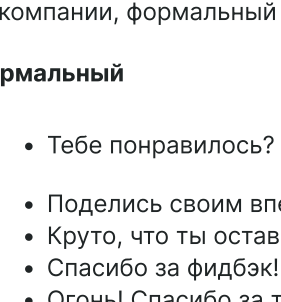
По умолчанию Активатор отзывов использует два смайлика. Чтобы изменить настройки, обратитесь в поддержку Поинтера.



Два смайлика



Пять смайликов



Пять звезд

Тексты

Вы можете настроить все тексты в Активаторе отзывов, в том числе тексты в письмах и в сообщениях WhatsApp.

Используйте тон коммуникации, принятый в вашей компании, формальный или неформальный, например:

Формальный

- Вам понравилось?
- Вы остались довольны?
- Вы удовлетворены визитом в нашу компанию?
- Благодарим за Ваш отзыв!
- Мы ценим Ваш отзыв!
- Рады получить от Вас отзыв!
- Рады, что Вам понравилось!

Неформальный

- Тебе понравилось?
- Поделись своим впечатлением!
- Круто, что ты оставил отзыв!
- Спасибо за фидбэк!
- Огоны! Спасибо за твой отклик!

Реквизиты оператора персональных данных

Активатор отзывов (та его часть, которая предназначена для обработки негативных отзывов, а также та часть, в которой запрашивается информация для отправки подарка), — это форма для обратной связи.

Пользователи заполняют в ней свои персональные данные. Например, адрес электронной почты или номер телефона.

Работать с персональными данными граждан РФ необходимо в соответствии с Федеральным законом № 152 «О персональных данных». Чтобы выполнить требования закона надо:

- указать реквизиты вашей организации и тем самым присоединиться к политике обработки персональных данных: <https://pntr.io/policy>
- уведомить Роскомнадзор о намерении работать с персональными данными граждан РФ: <https://pd.rkn.gov.ru/operators-registry>

Если на вашем сайте есть форма обратной связи, скорее всего вы это уже сделали. Чтобы проверить, введите ИНН своей организации тут: <https://pd.rkn.gov.ru/operators-registry/operators-list/>

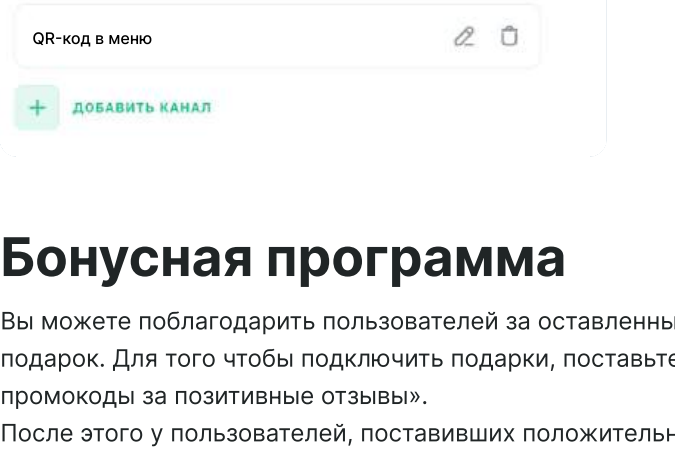
Активатор отзывов для сбора базы данных

Вы можете использовать Активатор отзывов, чтобы собирать номера телефонов и электронные адреса клиентов

Дополнительные настройки

Подписка на новости

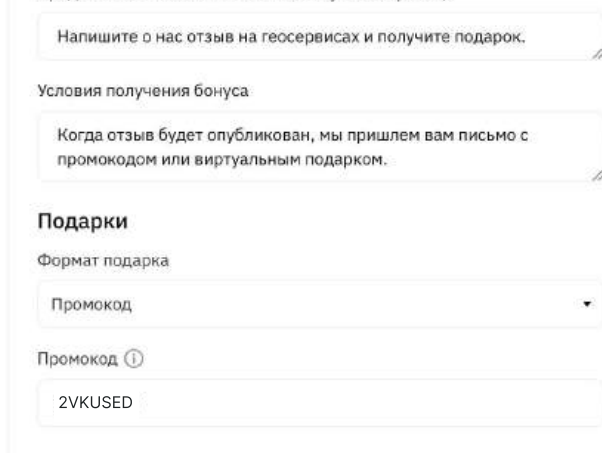
Переход на платформу для написания отзыва осуществляется в новом окне, а открытая страница Активатора отзывов меняется на окошко с благодарностью за отзыв. На этот экран вы можете добавит ссылки на социальные сети и предложить довольному клиенту подписаться на ваши новости.



Каналы

Чтобы анализировать эффективность разных каналов, вы можете для каждого из них создать уникальную ссылку Активатора отзывов и получать по ней статистику.

Например, можно создать ссылки на Активатор отзывы для каждого сотрудника и премировать работников, которые привлекли наибольшее количество положительных отзывов. Или можно разместить уникальные QR-коды на каждом рекламном носителе и посмотреть, какое размещение приносит вам больше отзывов и что лучше работает — QR-код у кассы или в меню.



Бонусная программа

Вы можете благодарить пользователей за оставленный отзыв и подарить промокод или виртуальный подарок. Для того чтобы подключить подарки, оставьте галочку у пункта «Хочу отправлять подарки или промокоды за позитивные отзывы».

После этого у пользователей, поставивших положительную оценку вашей компании, появится экран с запросом их персональных данных, email или телефона, куда после публикации их отзыва будет автоматически отправлен подарок.

- Укажите текст с условиями получения бонуса, выберите подарок.
- Чтобы загрузить уникальные промокоды или настроить интеграцию с вашей CRM-системой, обратитесь в поддержку Поинтера.



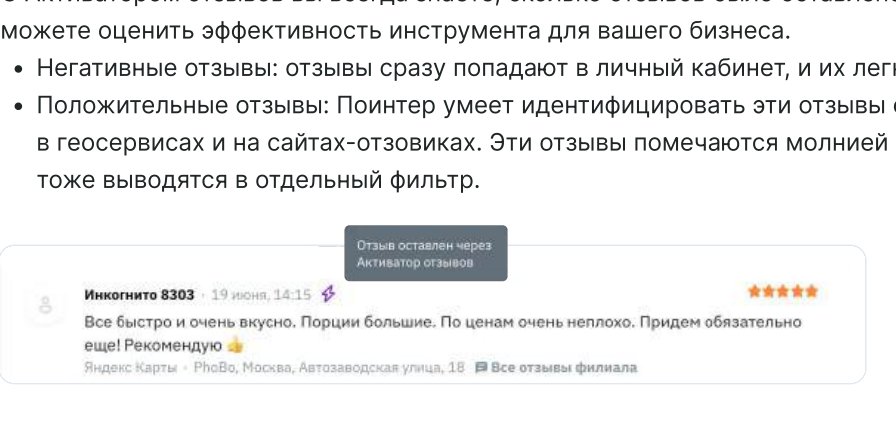
Статистика

Статистика Активатора отзывов отображается в разделе «Статистика» → «Рейтинги и отзывы» → «Активатор отзывов».

Нажимайте на табы сверху, чтобы посмотреть график количества отправленных запросов на отзыв из личного кабинета Поинтера, заходов в Активатор, оставленных реакций, переходов на платформу, полученных положительных и негативных отзывов, а также количества контактов, собранных в Бонусной программе.



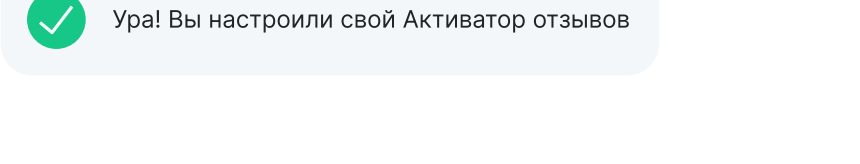
Чтобы увидеть более детальную статистику по всей сети, городам и филиалам, нажмите на кнопку → и «проработайте» в раздел.



Идентификация позитивных отзывов

С Активатором отзывов вы всегда знаете, сколько отзывов было оставлено через него, и, следовательно, можете оценить эффективность инструмента для вашего бизнеса.

- Негативные отзывы: отзывы сразу попадают в личный кабинет, и их легко найти через фильтр.
- Положительные отзывы: Поинтер умеет идентифицировать эти отзывы среди остальных отзывов в геосервисах и на сайтах-отзовиках. Эти отзывы помечаются молнией в общей ленте. Кроме того, они тоже выводятся в отдельный фильтр.



Завершение настроек

Вернувшись в самый верх и нажав на кнопку «Активатор отзывов», вы сможете увидеть настроенный вами инструмент.

- Ура! Вы настроили свой Активатор отзывов

