

# Коммуникация с покупателями

# Цели

- ✓ Научиться обрабатывать отзывы
- ✓ Узнать, что можно, а что нельзя писать в отзывах
- ✓ Разобрать, как вопросы помогают улучшать контент

# Точки коммуникации

- Отзывы о товарах
- Вопросы о товарах
- Чат с покупателями

# Как можно отвечать

Если покупатель оставил негативный отзыв, разберитесь с ситуацией и исправьте её как можно быстрее. Отзывчивость вернёт доверие клиентов и покажет остальным, что вы надёжный продавец.

Отвечать нужно сухо, без эмоций, даже если вас оскорбил отзыв на товар.

# Пример хорошего ответа на отзыв



**Ева** 01 февраля, 20:34

★☆☆☆☆ Цвет: черный

Вот такая упаковка пришла. Отказ.



👍 0 👎 1

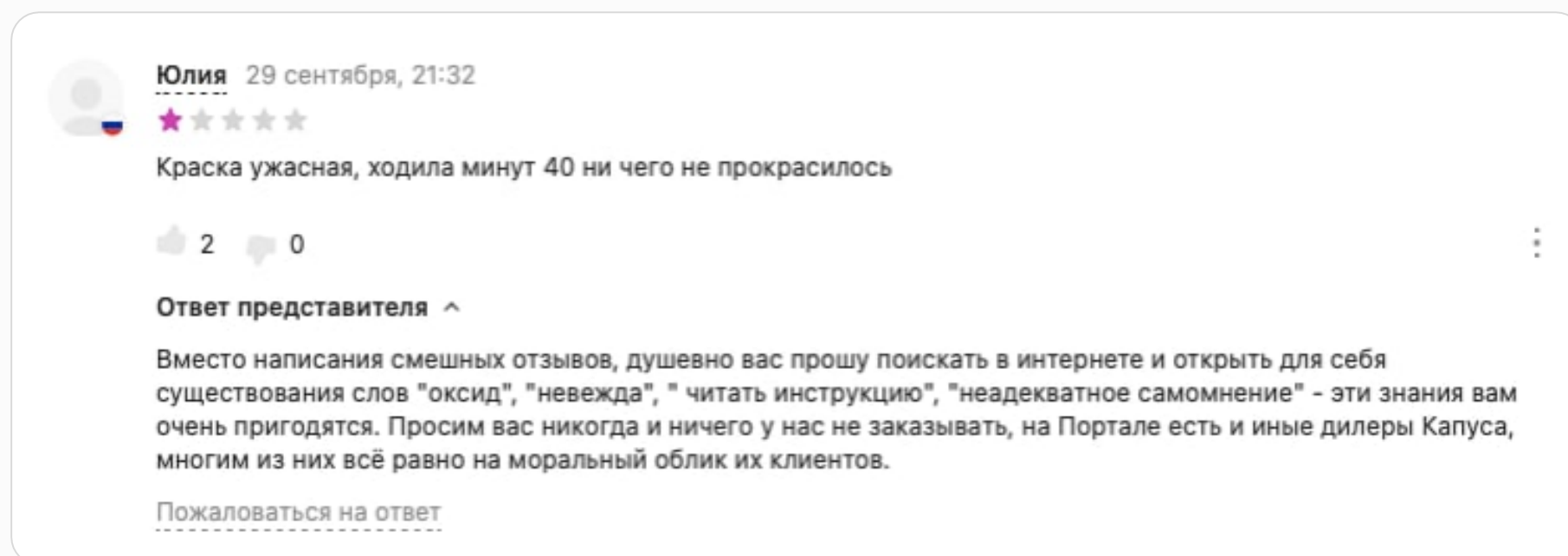


**Ответ представителя** ^

Добрый день! Нам очень жаль, что вам пришлось столкнуться с такой проблемой. Не торопитесь оставлять негативный отзыв, если это не касается качества товара. За оформление заказа, оплату и доставку отвечает сам вайлдберриз. Мы будем признательны, если вы оцените сам товар, а не услуги ВБ. Мы надеемся, что в следующий раз покупка в нашем магазине принесет лишь положительные эмоции. Для нас очень важно Ваше мнение и обратная связь. Желаем Вам успехов и благополучия!

[Пожаловаться на ответ](#)

# Пример плохого ответа на отзыв



# Как улучшить контент?

Через отзывы и вопросы покупатели пишут о товаре, и если вы заметили, что покупатели задают одни и те же вопросы, то ответьте на эти вопросы не только в отзывах, но и вынесите ответы прямо на инфографику.

Например, у вас спрашивают объём чайника — укажите его на главной фотографии.

# Вывод

Коммуникация с пользователями — это не самая сильная сторона маркетплейсов, но помните, что, отвечая на отзывы, вы отвечаете не автору отзыва, а своим будущим покупателям.



# Вывод модуля

Продвижение на маркетплейсах — одна из самых интересных вещей при работе с маркетплейсам, потому что от каждого вашего действия зависит, будет ли магазин расти, падать или стагнировать.