ПРИМЕР · ОТВЕТЫ НА ОТЗЫВЫ

Условные отзывы

20 вымышленных отзывов: пример формата, это не реальные отзывы клиентов. Ответы, сводка и темы - реальная работа сервиса.

Ответы

№	Автор	Оценка	Тональность	Темы	Отзыв	Ответ	Проверка
1	Анна	5	позитив	Чистота и порядок, Доставка и выезд	Заказывали натяжной потолок в зал, 18 метров. Замерщик приехал в тот же день, монтаж сделали за 4 часа, после себя всё убрали	Анна, рады, что зал на 18 метров закрыли за один день: замер сразу, монтаж за 4 часа и чистота после. Пусть потолок радует долго.	ок
2	Игорь	3	смешанный	Сроки, Качество работы и товара, Сотрудники и общение, Гарантия и претензии	Мастера опоздали на два часа и даже не предупредили. Сам потолок ровный, претензий нет, но время потеряно	Игорь, опоздание на два часа без звонка, это наша недоработка, предупредить были обязаны. Потолок ровный, это хорошо, но время вы потеряли зря. Напишите нам в личные сообщения: разберёмся, почему мастер не вышел на связь, и передадим в работу.	ок
3	Марина	5	позитив	Качество работы и товара, Сотрудники и общение	Всё понравилось, вежливые ребята, аккуратно, без пыли. Советую!	Марина, приятно читать про аккуратность и отсутствие пыли. Спасибо, что советуете нас.	ок
4	Дмитрий	1	негатив		Ужас. Через неделю появилась складка у окна, звоню третий день - не перезванивают	Дмитрий, складка у окна через неделю и три дня без ответа на звонки, так быть не должно. Напишите нам в личные сообщения: примем заявку и передадим мастеру, чтобы разобрались со складкой.	ок
5	Ольга	5	позитив	Цена и смета, Сотрудники и общение	Сделали потолки в двух комнатах и на кухне. Цена совпала со сметой, доплат не было. Спасибо мастеру Сергею	Ольга, здорово, что три комнаты и кухня совпали со сметой без доплат. Мастеру Сергею передадим ваши слова.	ок
6	Виктор	4	позитив	Цена и смета, Гарантия и претензии	Дорого. В соседней фирме посчитали дешевле, но выбрал вас из-за гарантии. Работа нормальная	Виктор, понимаем про цену: в соседней фирме вышло дешевле. Вы выбрали нас из-за гарантии, и это ценно. Работа нормальная, значит, задачу выполнили.	ок
7	Елена	2	негатив	Качество работы и товара, Сотрудники и общение	Светильники поставили криво, один не горит. Мастер обещал приехать и пропал	Елена, криво поставленные светильники и неработающий, плюс мастер пропал, это серьёзно. Напишите нам в личные сообщения: зафиксируем адрес и передадим в работу, чтобы вернулись к светильникам.	ок

8	Сергей	5	позитив	Сроки, Сотрудники и общение, Чистота и порядок	Быстро, чисто, по договору. Менеджер всё объяснил по материалам	Сергей, быстро и чисто по договору, а менеджер объяснил материалы. Рады, что всё сложилось.	ок
9	Татьяна	3	смешанный	Сроки	Замер бесплатный, это плюс. Но ждать монтажа пришлось почти две недели	Татьяна, спасибо, что отметили бесплатный замер. Две недели ожидания монтажа, это долго, понимаем. Напишите нам в личные сообщения: разберёмся, что задержало запись.	ок
10	Алексей	5	позитив		Отличная работа, тканевый потолок в детской смотрится классно	Алексей, тканевый потолок в детской, отличный выбор. Рады, что работа понравилась.	ок
11	Наталья	3	смешанный	Чистота и порядок	Монтажники оставили мусор на балконе, пришлось убирать самой. Сам потолок хороший	Наталья, мусор на балконе после монтажа, это наша недоработка, убирать за собой должны были. Потолок хороший, это радует. Напишите нам в личные сообщения: передадим бригаде, чтобы такого не повторялось.	ок
12	Павел	1	негатив	Цена и смета	Не рекомендую. Смета выросла на месте почти на треть, про профиль заранее не сказали	Павел, смета выросла на месте почти на треть, и про профиль заранее не сказали, так не должно быть. Напишите нам в личные сообщения: разберёмся, откуда взялась разница, и передадим в работу.	ок
13	Юлия	5	позитив	Качество работы и товара	Делали теневой потолок, всё ровно, стыков не видно. Рекомендую	Юлия, теневой потолок без видимых стыков, это то, к чему стремимся. Спасибо за рекомендацию!	ок
14	Роман	4	позитив		Нормально. Без восторгов, но и без проблем	Роман, нормально и без проблем, коротко и по делу. Если что-то понадобится, мы рядом.	ок
15	Светлана	4	позитив	Сроки, Сотрудники и общение, Связь и запись	Менеджер долго не отвечал в мессенджере, потом извинился. Монтаж прошёл хорошо	Светлана, менеджер долго не отвечал в мессенджере, это наша недоработка, извинился, и то хорошо. Рады, что монтаж прошёл хорошо. Напишите нам в личные сообщения, если остались вопросы.	ок
16	Кирилл	5	позитив	Гарантия и претензии, Доставка и выезд	Потолок провис через месяц после залива сверху, приехали и слили воду бесплатно по гарантии. Спасибо	Рады, что с заливом разобрались быстро, Кирилл. Гарантия для того и нужна, чтобы такие ситуации решались без хлопот для вас. Если что-то ещё будет беспокоить, пишите в личные сообщения.	ок
17	Мария	2	негатив	Качество работы и товара, Сотрудники и общение	Грубый мастер, на вопросы отвечал сквозь зубы. Качество нормальное	Мария, спасибо, что сказали про мастера. Тон и ответы сквозь зубы — так быть не должно, хотя сам потолок вас устроил. Передадим этот случай, разберёмся, кто выезжал. Напишите нам в личные сообщения, если хотите добавить детали.	ок
18	Андрей	5	позитив	Сроки, Качество работы и товара	Заказывал второй раз, всё так же аккуратно и вовремя	Приятно, что второй раз всё прошло так же ровно, Андрей. Аккуратность и сроки для нас не разовая история. Обращайтесь, когда понадобится снова!	ок

19	Екатерина	2	негатив		Перенесли монтаж два раза, в итоге сделали, но нервы потрачены	Екатерина, два переноса монтажа — это наша недоработка, тут не поспоришь. Понимаем, что нервы уже не вернуть, но разберёмся, почему так вышло с вашим заказом. Напишите нам в личные сообщения, обсудим.	ok
20	Галина	5	позитив		Хорошие ребята, сделали за один день, даже люстру повесили	Здорово, что успели за день и с люстрой помогли, Галина. Ребятам приятно такое слышать. Заходите ещё, если понадобится.	ok

Сводка

Показатель	Значение
Отзывов	20
Тональность: позитив	12
Тональность: негатив	5
Тональность: смешанный	3
На что жалуются	Опоздания без предупреждения: мастера задерживались на два часа
На что жалуются	Сроки монтажа: ожидание почти две недели, переносы без объяснений
На что жалуются	Связь после монтажа: не перезванивают по гарантии, мастер пропадает
На что жалуются	Смета растёт на месте: доплаты за профиль, о которых не предупреждали
На что жалуются	Мусор после работы: оставляют на балконе, приходится убирать
Что хвалят	Быстрый замер и монтаж в тот же день, работа за 4 часа
Что хвалят	Аккуратно и чисто: убирают за собой, без пыли
Что хвалят	Цена совпадает со сметой, без доплат
Что хвалят	Вежливые мастера, менеджер объясняет материалы
Что хвалят	Гарантия работает: приезжают и устраняют бесплатно
Поправить на сайте	Указать реальные сроки монтажа и вероятность переноса
Поправить на сайте	Раскрыть состав сметы: что входит в профиль и крепёж, чтобы не было доплат на месте
Поправить на сайте	Написать, как связаться по гарантии и сколько ждать ответа
Поправить в работе	Предупреждать об опоздании заранее, хотя бы звонком
Поправить в работе	Не переносить монтаж без объяснения причин
Поправить в работе	Отвечать на обращения по гарантии в оговорённый срок, а не пропадать

Поправить в работе	Убирать мусор после монтажа, а не оставлять на балконе
Поправить в работе	Согласовывать смету до выезда, чтобы доплаты не возникали на месте

Темы

Тема	Жалоб (негатив и смешанные)	Похвал
Сотрудники и общение	3	4
Качество работы и товара	3	3
Сроки	2	3
Цена и смета	1	2
Чистота и порядок	1	2
Гарантия и претензии	1	2
Доставка и выезд	0	2
Связь и запись	0	1

Частые слова

Тональность	Слово	В скольких отзывах
негатив	мастер	3
негатив	потолок	2
негатив	неделя	2
негатив	монтаж	2
негатив	прийтись	2
позитив	потолок	5
позитив	сделать	3
позитив	приехать	2
позитив	день	2
позитив	заказывать	2
позитив	монтаж	2
позитив	ребята	2

позитив	гарантия	2
позитив	работа	2
позитив	менеджер	2

Методика

Разобрано 20 отзывов (пакет до 100). Тональность - по оценке, если она есть, иначе по словам отзыва (скрипт).

Темы и частые слова посчитаны скриптом по словарю тем и словам отзывов. Выводы на листе «Сводка» сделаны по этим цифрам и текстам отзывов.

Ответы написаны под каждый отзыв. Колонка «Проверка» ловит шаблонные фразы, обещания денег и скидок, контакты: такие ответы согласуйте перед публикацией.

Отвечайте на негатив в первые 1-2 дня: так отзыв читают вместе с ответом, а не отдельно.

Цитаты для сайта и рекламы: только реальные отзывы, без правки смысла, с согласия автора. Имя и текст автора - его персональные данные (152-ФЗ); отзыв в рекламе - часть рекламы, он должен быть достоверным (38-ФЗ «О рекламе»). Правила площадок (Яндекс Карты, 2ГИС, Авито, маркетплейсы) могут запрещать перенос отзывов: проверьте условия площадки, откуда взят отзыв.