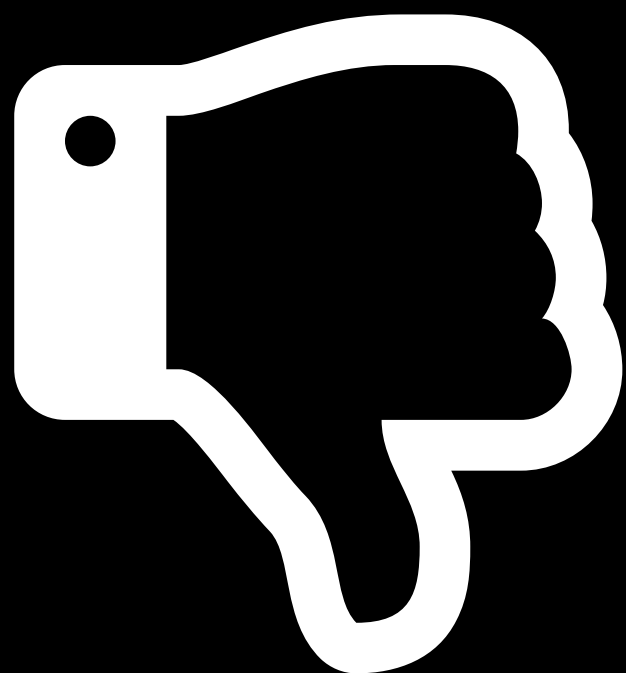




Poradnik dla klientów Trusted Shops

Jak prawidłowo zareagować na negatywną opinię?



Jak pokazać wysoką jakość obsługi mimo krytycznych ocen klientów?

Towar został odpowiednio zapakowany, dostarczony w stanie nienaruszonym i bez opóźnień, ale mimo to klient ocenił realizację zamówienia negatywnie? To rzeczywiście nieprzyjemna sytuacja...

W takich chwilach warto zachować spokój. Bez względu na to, czy chodzi o zasłużoną czy niezasłużoną krytykę, negatywne opinie mają swoją wartość – pod warunkiem, że profesjonalnie podejmiemy do sprawy. Poniższe wskazówki pomogą w budowie dobrego wizerunku sklepu nawet wtedy, gdy trafią się mu negatywne oceny.



Przygotuj odpowiedź.

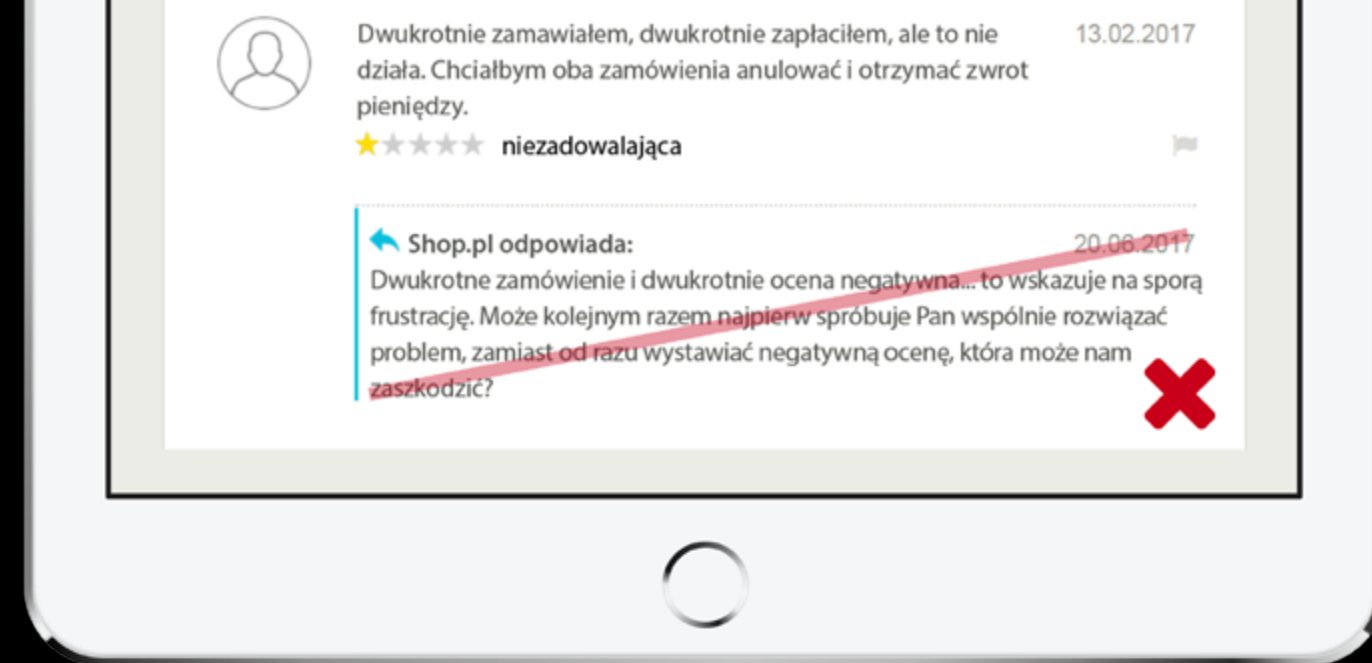
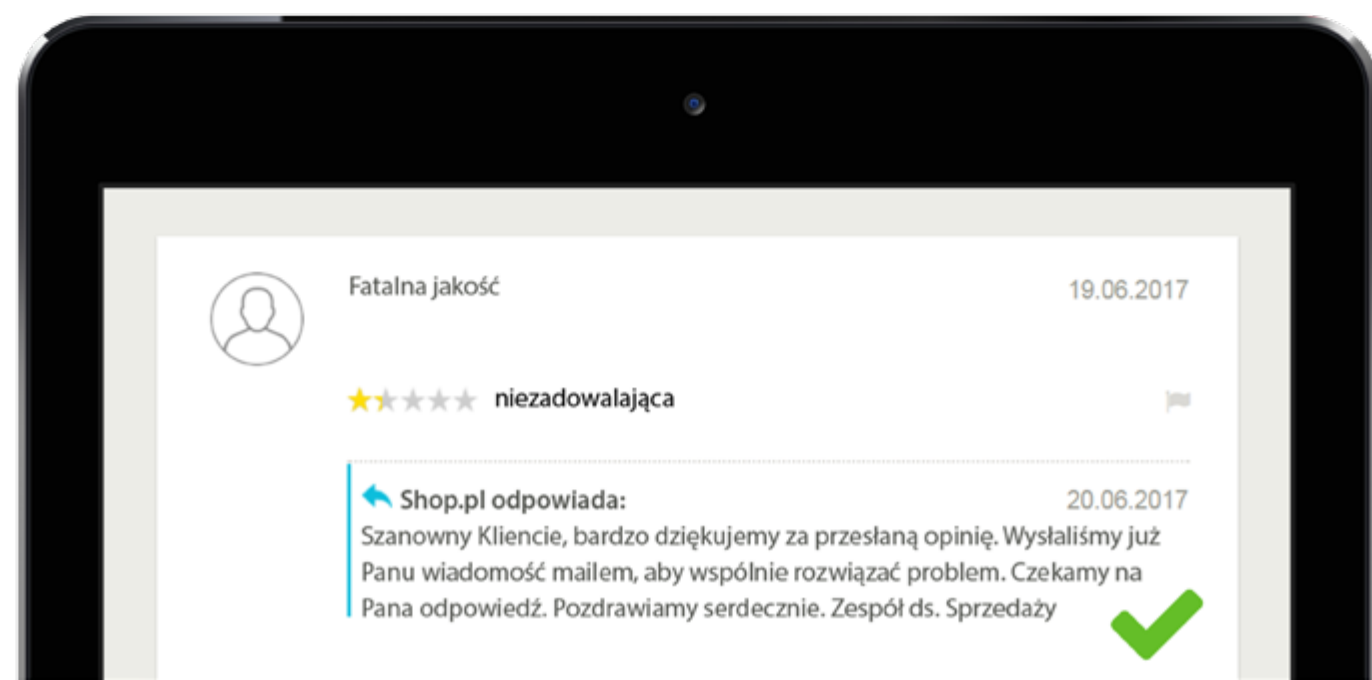
Większość kupujących uważa pozytywne komentarze za oczywistość i czyta przede wszystkim te negatywne. Dzięki odpowiedziom na takie opinie pokażesz, że poważnie podchodzisz do zastrzeżeń klienta i potrafisz zaoferować dobrą obsługę także w sytuacji konfliktowej.

Odpowiedź na ocenę sklepu można dodać na swoim koncie w serwisie [My Trusted Shops](#), w zakładce „Opinie/ Opinie sklepu internetowego”.

Zareaguj od razu.

Negatywne komentarze nie powinny długo pozostawać bez odpowiedzi. W przeciwnym razie kupujący mogą odnieść wrażenie, że jako sprzedawca internetowy nie dbasz o głosy krytyczne.

Serwis Trusted Shops daje możliwość ustawienia automatycznych powiadomień e-mail, informujących o pojawieniu się nowych ocen. Opcję tę znajdziesz na swoim koncie w serwisie [My Trusted Shops](#), w ustawieniach swojego adresu e-mail („Dane użytkownika”).



Reaguj w sposób rzeczowy.

Nawet jeśli klient sformułował komentarz w niegrzeczny sposób, w żadnym wypadku nie daj się sprowokować do odpowiedzi w podobnym tonie. Pokaż, że potrafisz spokojnie podejść do krytyki.

Przeproś, jeśli popełniłeś błąd.

Klienci nie oczekują perfekcji. O wiele ważniejsze jest dla nich, aby otrzymać konkretną propozycję wsparcia w przypadku, gdy coś poszło nie tak, jak oczekiwali.

Nie stawiaj klientowi zarzutów.

Oczywiście może się zdarzyć, że klient popełni błąd, np. nie przeczyta do końca pewnych informacji lub poda nieprawidłowe dane. W takich sytuacjach należy unikać krytykowania klienta i skupić się na faktach w neutralny sposób.

Nie złość się, tylko zbierz więcej opinii.

Najlepszym sposobem na negatywne opinie jest zebranie wielu nowych ocen. W ten sposób negatywne komentarze znajdują się w mniejszości, będą postrzegane jako odosobnione przypadki i nie będą mieć dużego wpływu na łączną ocenę.

Najprostszą metodą szybkiego zbierania opinii w systemie Trusted Shops jest zastosowanie narzędzia [Review Collector](#), za pomocą którego prośby o opinię są pakietowo wysyłane pocztą elektroniczną. Ocenę można też zbierać regularnie i w pełni automatycznie za pośrednictwem [Trustbadge®](#).



Komentować można także opinie o produktach.

Porady dotyczące postępowania z negatywnymi opiniami o sklepie mają z reguły zastosowanie także w przypadku ocen produktów. Różnica polega jednak na tym, że ewentualna krytyka nie dotyczy sprzedawcy, ale oferowanego towaru. Odpowiedź na taką opinię jest szansą, aby zaprezentować się jako ekspert, który dobrze zna swoje produkty. Można np. podać wskazówki dotyczące prawidłowego

zastosowania danego towaru, wyjaśnić ewentualne pomyłki lub, w razie oczywistego defektu produktu, zaoferować jego wymianę.

Komentarze dotyczące opinii o produktach można dodać na swoim koncie w serwisie [My Trusted Shops](#), w zakładce „Opinie/ Opinia o produkcie”.

Od razu zgłaszaj naruszające zasady opinie.

Oczywiście należy akceptować także i krytyczne komentarze, nie dotyczy to jednak treści obraźliwych lub stwierdzeń, których nieprawdziwość została dowiedziona. Podobnie jest z ocenami niepowiązanymi z żadnym zamówieniem lub naruszającymi warunki korzystania z systemu.

Opinie te można zgłosić do sprawdzenia przez naszych konsultantów, za pośrednictwem konta w serwisie [My Trusted Shops](#). Wystarczy przejrzeć listę opinii o sklepie i kliknąć na przycisk „Edytuj” przy wybranych pozycjach.

Spokój to podstawa.

Profesjonalna reakcja na krytykę niesie z sobą wiele korzyści. Dzięki niej możesz nie tylko udoskonalić swoją ofertę, ale i pokazać kupującym, że obsługa w Twoim sklepie jest na naprawdę wysokim poziomie. A jeśli klient upiera się mimo braku racji po swojej stronie, najlepiej nie brać tego do siebie i powrócić do codziennej pracy.



Trusted Shops

Zaufany partner w e-commerce



Jeśli masz pytania dotyczące postępowania z negatywnymi opiniami, skontaktuj się z nami.
Chętnie Ci pomożemy! Wystarczy, że wyślesz nam wiadomość e-mail.



reviewservice@trustedshops.com