



# работа с негативом в соц. сетях

мастер-класс

Когда-то  
давным-давно...



# Средства массовой информации



**Слухи**



**Газеты**



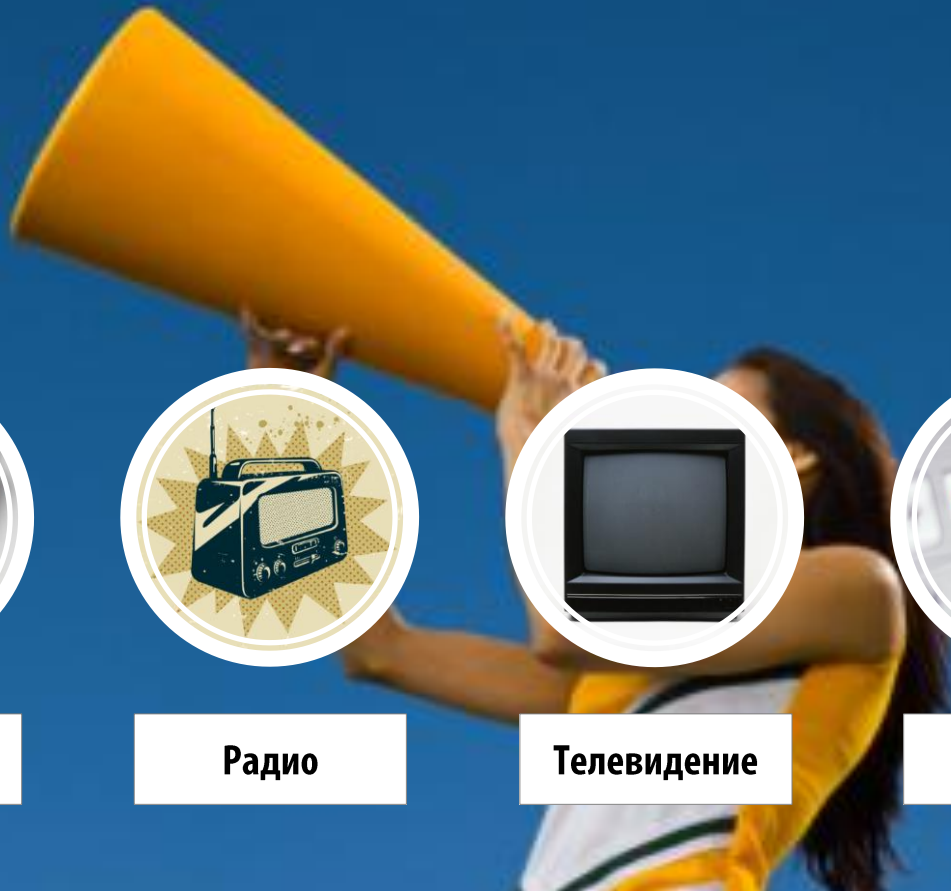
**Радио**



**Телевидение**



**Интернет**



**ПРОПАГАНДА**

# ПРОПАГАНДА

распространение фактов, аргументов, слухов и других сведений, в том числе заведомо ложных, для воздействия на общественное мнение.

# Недовольный клиент



offline  
online

→ 6 человек

→ 6000 человек

Почему негатив  
в 5 раз сильнее  
позитива?



# Старые знакомые — тролли





# Руководство к действию



# Системы мониторинга



**Яндекс Блоги**

**Google Alerts**

**YouScan**

**Babkee**

**Buzzlook**

# Типы негатива



**Естественный**

**Не  
направленный**

**Направленный**

**Обоснованный**

**Не  
обоснованный**

Как реагировать?



# Как реагировать?

- Остаться позитивным
- Незамедлительно
- Обязательно
- Личный / Публичный
- Решить, принять меры
- Поблагодарить
- Признать ошибку
- Вести диалог



Запрещено!



# Запрещено!



- Агрессия
- Отрицание фактов
- Игнорирование
- Удаление комментариев



# Троллинг и конкуренты





# Троллинг и конкуренты



- Не вступать в полемику
- Игнорировать демагогию
- Хорошие отзывы
- Вытеснять негатив



# Search Engine Reputation Management



Google  
Қазақстан

Поиск в Google

Мне повезет

Google.kz предлагается на: Қазақ

**БОЛЬШЕ  
ПОЗИТИВА**

# Формируйте армию адвокатов





Роберт Чалдини,  
Психология влияния



# ЗАДАНИЕ

## РЕАКЦИЯ НА НЕГАТИВ

Смоделируйте 3 негативных реакции со стороны клиента и составьте правильное разрешение ситуации.



**Спасибо  
за внимание!**

4Dvision

г. Алматы, ул. Богенбай Батыра 4,

[www.4dvision.kz](http://www.4dvision.kz),

+7 727 328 3634