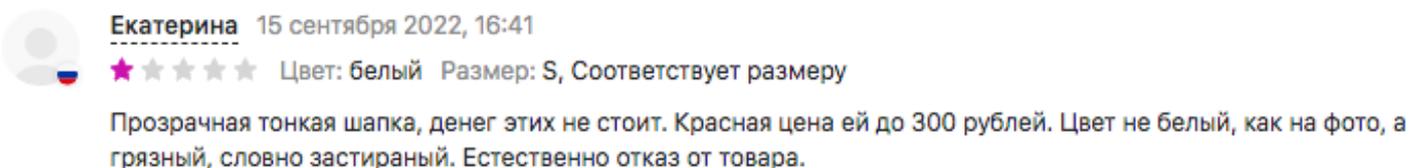


АЛГОРИТМ ОТВЕТА НА НЕГАТИВНЫЙ ОТЗЫВ О ТОВАРЕ

Допустим, вам пришел такой отзыв на маркетплейсе. Как отвечать, что делать?



✗ Вначале о том, что делать точно не надо:

эмоционально отвечать в духе «Мы вкладываем в создание нашего товара всю душу, а вы ерунду пишете!» или «Это похоже на заказной отзыв конкурентов, а не на настоящее мнение покупателя, вы все врете!». Все эти эмоции и гипотетические разборки с конкурентами покупателям не интересны. И продажам вашим не помогут.

✓ А вот что поможет:

1 Персонально обратиться к покупателю, доброжелательно его поприветствовать, несмотря ни на что: «Здравствуйте, Екатерина! Благодарим за обратную связь».

2 Вежливо не согласиться с претензиями, если они не обоснованы. Защитить свой товар, аргументировать, коротко описать его преимущества: «С уважением относимся к вашему мнению, однако, не можем с ним согласиться. Эта шапка связана из пряжи премиального качества, это натуральная нить с хлопком. Голова ребенка не вспотеет, при этом шапка достаточно теплая, чтобы малыш не замерз».

3 Предложить варианты решения проблемы. Проявить внимание. Сделать новую продажу. Если проблема связана браком товара — решением может быть замена изделия. Если проблема связана с восприятием клиента или его невнимательностью — можно предложить человеку другой артикул, который этому покупателю может больше подойти. Например: «Головной убор рассчитан на температуру от 0 до +10 градусов, для этого температурного диапазона, как и указано в описании, шапка отлично подходит. Если вам нужно что-то на более холодную погоду, обратите внимание на наши артикулы 01051980 и 01061807 — в этих шапках есть дополнительная флисовая подкладка, они подойдут и для морозов до -20 градусов».

В результате получится вот такой ответ:

Здравствуйте, Екатерина! Благодарим за обратную связь. С уважением относимся к вашему мнению, однако, не можем с ним согласиться. Шапка связана из пряжи премиального качества, это натуральная нить с хлопком. Голова ребенка не вспотеет, при этом шапка достаточно теплая, чтобы малыш не замерз. Головной убор рассчитан на температуру от 0 до +10 градусов, для этого температурного диапазона, как и указано в описании, шапка отлично подходит. Если вам нужно что-то на более холодную погоду, обратите внимание на наши артикулы 01051980 и 01061807 — в этих шапках есть дополнительная флисовая подкладка, они подойдут и для морозов до -20 градусов.

Теперь ваш текст вежливый, по существу, с желанием помочь. И для будущих покупателей, которые будут изучать отзывы о товаре, это тоже будет иметь значение. Адекватное поведение продавца — дополнительный аргумент в пользу покупки у него.

Другие виды текстов, которые помогут вам больше продавать на маркетплейсах, будем изучать на курсе «Тексты для маркетплейсов». Следите за анонсами, **подпишитесь на уведомления** о старте продаж!