

Предпринимателей Самарской области научили работать с отзывами в интернете, соцсетях и на маркетплейсах

11 сентября в региональном центре «Мой бизнес» состоялся очный тренинг «От хейтеров к фанатам: секреты работы с отзывами в интернете, социальных сетях и на маркетплейсах». В мероприятии приняли участие предприниматели и организации Самарской области.

«Уже три года я сотрудничаю с онлайн-школой по пошиву одежды. Отзывы в нашей сфере играют большую роль, с обращениями клиентов приходится работать постоянно. Иногда поступают необоснованные жалобы, и придя на тренинг, мы хотели узнать, как отвечать таким клиентам – аккуратно и тактично», - рассказала про участие в мероприятии предпринимательница Юлиана Андропова.

«Наша история скорее B2B, у нас долгий процесс знакомства с клиентом, и довольно лояльная аудитория. У нас нет большой работы со сбором отзывов на открытых ресурсах, но всё бывает впервые – и мы хотим максимально изучить вопрос, получить знания, которые в любом случае пойдут на пользу нашему бизнесу», - поделился представитель дистрибьюторской компании для косметологов Степан Сидоров.

О необходимости усилить обучающую работу с начинающими и более опытными предпринимателями по входу на электронные торговые площадки говорил глава региона Вячеслав Федорищев. Поддержка бизнеса реализуется по нацпроекту «Малое и среднее предпринимательство».

«Мы постоянно работаем над расширением перечня инструментов поддержки наших предпринимателей. Помощь в продвижении, расширении каналов сбыта продукции - одно из важных направлений этой работы, – акцентировал врио министра экономического развития и инвестиций Самарской области Дмитрий Богданов. - Сегодня все услуги, обучающие курсы и предстоящие события аккумулируются на едином портале господдержки mybiz63.ru. Предприниматели Самарской области также могут обратиться в любой из центров «Мой бизнес» и получить консультацию о возможностях, созданных для них в регионе».

В электронной коммерции отзывы на товары играют важную роль: они помогают покупателям принять решение о покупке, создают имидж продавцу, позволяют ему понять, как улучшить свой продукт, и кто твоя целевая аудитория. На тренинге участники разобрали как грамотно работать с отзывами не только в теории, но и углубились в практику.

«Когда меня спрашивают, с чего начать заниматься улучшением работы с клиентами, чтобы зарабатывать – я всегда говорю: начинайте с отзывов. Они

помогают стать заметными для клиентов, сейчас почти ни одна покупка не совершается без отзывов. Даже если негативные – не страшно, вы с ними работаете, вы на них отвечаете. Когда клиенты делают выбор - они основываются на отзывах, узнают кто вы, какие у вас еще есть продукты и всё это влияет на формирование доверия», - пояснила ведущая тренинга, эксперт-практик по клиентскому сервису Юлия Романеева.