

ЯК РЕАГУВАТИ НА НЕГАТИВНІ КОМЕНТАРІ



ЛЮДМИЛА
КАЛАБУХА

Як реагувати на негативні коментарі?

Перше, що потрібно зробити – зрозуміти, що це:

- а) агресія – це злив поганого настрою на вас, спосіб самоствердитися за ваш рахунок, підняти хвору та низьку самооцінку;
- б) конструктивна критика, яка вказує на конкретні недоліки, недоробки.

Що робити?

З першим пунктом, на мій погляд, нічого.

Перекопати і довести таким людям свою життєву позицію або правоту в будь-якому питанні практично не можливо. Тільки витратите дарма енергію. Вам це треба?

Ну якщо вже зовсім вам складно це зробити – напишіть хейтеру коментар, де ви окреслюєте свої принципи і правила - що припустимо, а що ні в вашому акаунті.

Потренуйтеся в умінні ставити запитання, на які потрібно відповісти вдумливо або аргументовано. "Хто ви?", "Які ваші аргументи ...", "Як ви тут опинилися?", "Ви яку частину посту не зрозуміли?".

Намагайтеся зберігати обличчя і ввічливість завжди. Це видно і це цінується.

Якщо не хочете витратити на це свій час і коментарі явно хамські і вас дратують - БАН або ігнор.

З другим пунктом складніше. Проаналізуйте наскільки це зауваження відповідає вашій життєвій позиції.

Наприклад, не подобаються комусь ваші картинки, але ви вважаєте це не принципово важливим або вам подобаються саме ці, тоді в коректній формі напишіть, що вдячні за коментар, але поки залиште все як є.

Якщо ж зауваження стосується до якості вашої послуги/товару, дякуємо і докладаємо всіх можливих зусиль, щоб це усунути, виправити. Таких коментаторів не банимо, їхні коментарі не видаляємо, а пишемо публічно – “написали вам, зараз зі всім розберемося”. А вже в директ вивчаємо, в чому справа. Якщо реально наш косяк, вибачаємося, компенсуємо. Просимо людину видалити свій коментар, якщо вона цього не робить. Пишемо самі “Зі всім розібралися і дуже раді, що інцидент вичерпано і всі задоволені”.

Що робити, якщо негативні коментарі пишуть конкуренти:

Вони можуть обливати вас брудом на своїх ресурсах, в різних спільнотах або в коментарях під постами інших людей. Їхня ціль - спровокувати сварку, образити та підірвати ваш авторитет.

Чого не варто робити, так це відписувати:

- та я хороша, просто не завжди виходить так, як хочеться,
- звідки ви це взяли, це неправда,
- дура, рота свого поганого закрий!

Не пишіть так. Це слабка позиція ображеної людини. Взагалі нічого не пишіть. Попросіть своїх друзів/родичів/вірних клієнтів написати в коментарях щось таке: «Ніколи про таке не чули, наш досвід співпраці тільки позитивний, і всім рекомендуємо звертатися тільки туди». Просто надішіть їм цей текст, хай скопіюють і вставлять в коментар, полегшіть людям життя.

Нормально просити про допомогу людей. От чого всі так цього бояться?

Тільки тут є ризик: чим більше коментарів, тим більше цей пост гуляє інтернетом. Тому ігнор - краще. Сварки нема, у срачі (пardonьтє) вас не затягнули. Вас тролити не цікаво.

Якщо ви не зреагували на негатив, значить, для вас цього факту не існує. Цього не було.

Раптом зустрінетеся - посміхайтеся, вітайтеся, як ні в чому не бувало. В них - шок і облом. Сама перевіряла.

От ще ловіть лайфхак від Калабухи, якщо ваші клієнти передають, що їм про вас говорять конкуренти. Наприклад: у вас задорого, неякісно, ви - непорядна хапуга, аферистка і вискочка, яка занадто круто себе несе.

Зіркова відповідь тільки одна:

- *Мені дуже шкода, що люди, які так добре починали, витрачають свою енергію не на те, що покращити свій професіоналізм чи розвиток бізнесу. Вони поливають брудом успішних і популярних колег - тобто мене і мою діяльність. Краще б послуги свої підтягнули, рекламу якісну дали чи на семінар який поїхали, ніж підривати свою репутацію плітками та наговорами.*

Вичерпна інструкція по роботі із негативом у всіх можливих життєвих ситуаціях в моїй новій книзі “Коли говорити “ТАК””: як повірити в себе та реагувати на негатив”.

Номінація на “Кращу Книжку Року” 2020
Номінація на “Кращу Книгу 2020 за версією ВВС”



Замовити тут

Що ще в книзі?

- Як подолати власні обмеження, зневіру, вигорання та підняти самооцінку;
- Як працювати з критикою, претензією, негативом в бізнесі, житті та соцмережах;
- Як створити успішний бізнес в Україні без підтримки, грошей і зв'язків?

Отже, замовляйте, з радістю надішлю
<https://kalabukha.com.ua/say-yes/>