Практикум 2

Описание

Выполните задание и загрузите отчет в систему

Определить:

1.Реагировать или не реагировать (на что? почему? когда?)

2. Решение реагировать надо принять на основе рисковой схемы.

а) Условия реагирования на негатив (наличие восклицательных знаков, единичек, кол-во репостов, комментариев, особых слов-триггеров и пр.);

б) Кто реагирует? (адвокат бренда, фанаты, тролли, др., и что именно они делают, их схема действий).

Таблица 1–Риск-схема «МАГЛАН»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Содержание отзыва | Автор | Охват | Репосты, лайки | Мат | Фото | Кол-во «1» | Призыв к действию | Мотивация |
| Ужасное обслуживание менеджеров . Заказал мастера из-за плохого соединения с интернетов , обещали прислать помощь в течение пять рабочих дней , шла вторая неделя так и не кого не появилось . Оброщался к менеджерам за помощью в соединение . Меня мало того , что на линии продержали в режиме ожидания около пяти минут , так и помочь не чем не смогли , обнадёжив меня мастером. Кароче говоря не советую подключать данного оператора , так как очень не уважительно относятся к своим клиентам . | Сергей | 4650 | 4000 | Есть | Есть | 950 | Да | Да |
| Перешёл из Питнета (Дельтаком) в Маглан и ни капли не жалею. Тут тебе и ТВ и куча всяких плюшек типа оплаты через интернет (не надо ходить куда то). и VPN настраивать не нужно. У меня тариф «Река» 10 мбит/с, скорость в течении дня стабильная, немного проседает только в вечернее время, подключил себе ночную опцию (20 мбит/с) и скорость ночью 2-3 Мб/с (качай, не хочу!). В личном кабинете есть служба поддержки HelpDesk, где оперативно отвечают и помогают. В том же Питнете ничего этого нет, после покупки Питнета Дельтакомом служба поддержки стала хуже. Единственный плюс у Дельтакома это выделенный внутренний IP адрес. Лучше Дельтакома только Старнет т. к. работает для людей (так кстати раньше работал Питнет, до покупки Дельтакомом), к примеру ночная опция на 20 мбит/с у них бесплатная. | [Борис](http://otzovik.com/profile/anna10) | 377 | 59 | Нет | Есть | 1 | Есть | Есть |
| Худший сервис с клиентами  [Ужасные] люди менеджеры. Ужасный сервис при подключении не как время не могут найти они работают до 19.00 и все дальше как хотите обговорили время задерживаются | Азиза | 150 | 0 | Нет | Нет | 1 | Нет | Нет |
| Буду искать лучшую и дешёвую компанию !  Как не выбирай тариф, а деньги улетают не известно куда, ВОРУЮТ ! | Алексей Владимирович | 401 | 145 | ДА | ДА | 15 | Есть | Есть |
| Более 10 лет сотрудничаю с компанией Маглан.  Несмотря на проблемы с отсутствием широких и быстрых каналов в нашей области (есть только спутниковые) работать с Интернет можно.  Проблемы с большой задержкой в Интернет пытается компенсировать скоростная городская сеть, доступ к которой на скорости 100 МБит/с. | Аноним2166 | 650 | 815 | Есть | Есть | 0 | Нет | Нет |

Таким образом, «МАГЛАН» необходимо оперативно реагировать на отзывы как положительные, так и негативные. Достаточно много негативных отзывов с большим количеством просмотров от реальных людей набирают высокие уровень просмотров. Отсутствие реакции со стороны компании «МАГЛАН» в данных случаях может натолкнуть потенциальных клиентов о наличии действительно описанных проблем в отзывах. Компания должна демонстрировать другим пользователям, что в случае возникновения каких-либо проблем готова их признать и устранить.