



نظرسنجی در سال‌های اخیر از هزاران نفر از مشتریان یک فروشگاه ورزشی در مورد نحوه استفاده از شبکه‌های اجتماعی نشان می‌دهد ۸۰ درصد مشتریان، شبکه‌های اجتماعی را بستری برای شکایت، اطلاع از تخفیف‌ها، تعامل برای خرید حضوری یا غیرحضوری می‌دانند؛ ۶۰ درصد نیز در مورد خرید برندی به نظرات مثبت و منفی توجه می‌کنند، ۳۲ درصد تجربیات منفی خود را به اشتراک می‌گذارند و ۱۷ درصد نیز به طور کلی از خرید منصرف می‌شوند؛ بنابراین پاسخگویی امری مهم به خصوص در کسب و کار آنلاین شما به حساب می‌آید.

**چطور باید به نظرات منفی پاسخ داد؟** راهی برای فرار از انتقاد نیست، چراکه انتقاد می‌تواند بلافاصله در سراسر جهان پخش شود بنابراین باید بتوانید پاسخ سازنده بدهید چون این کار به خصوص در کسب و کارهای آنلاین یا رسانه‌ها سبب اطمینان مشتری و مخاطب می‌شود.

#### ۴ کلید طلایی پاسخ به انتقاد



#### فرمولی برای پاسخ دادن به انواع نظرات

ویژگی نظرات	واکنش پیشنهادی شما
عبارات مثبت + ایموجی	لایک کنید یا واکنش نشان دهید
لحن مثبت + حرف درست	واکنش نشان دهید
لحن مثبت + حرف نادرست	لایک کنید
لحن منفی + بدون توهین	گوش دهید
لحن منفی + بدون توهین + همراه با اطلاعات غلط	واکنش نشان دهید
لحن منفی + بدون توهین + نارضایتی از شما	واکنش نشان دهید
توهین + هر چه گفته شده بود	تا می‌توانید فرار کنید!



راهی برای فرار از انتقاد

نیست، چراکه انتقاد

می‌تواند بلافاصله در

سراسر جهان پخش

شود



چطور در شبکه‌های اجتماعی به کامنت‌های مثبت و منفی جواب دهیم؟

## دوراهی پاسخ یا عبور

اگر در شبکه‌های اجتماعی فعالیید یا مدیر یک کسب و کار خانگی آنلاین یا حتی یک شرکت و مجموعه‌ای بزرگ هستید با پلتفرم‌های اجتماعی بسیاری سروکار دارید و روزانه با سیلی از نظرات مثبت و منفی دنبال‌کننده‌های تان روبه‌رو هستید؛ نظراتی که هرکدام می‌توانند شما را راهی نقطه عطف در کسب و کار یا سقوط کنند. سوال مهم این که نحوه رویارویی با این نظرات چگونه باید باشد یا چطور باید به کامنت‌های مثبت و منفی پاسخ داد؟



فاطمه میرزا جعفری

خبرنگار

است. به همین دلیل است که این پلتفرم‌ها می‌تواند به برند شما کمک کرده یا رسماً آن را سرنگون کند.

#### حذف نظرات منفی؛ روش صحیح پاسخگویی نیست

برخی‌ها معتقدند وقتی یک نظر مخالف را در یکی از شبکه‌های اجتماعی دریافت می‌کنند باید به سرعت آن را حذف کنند تا فقط نظرات مثبت را داشته باشند اما این روش صحیح پاسخگویی نیست چرا که اگر طیفی از نظرات مثبت و منفی را داشته باشید تمام‌شان به صورت سازنده کمک می‌کنند تا موضوعی که درباره آن پست یا توییت منتشر کرده‌اید اصیل‌تر به نظر برسد با این حال باید راهی برای اداره این شرایط در نظر بگیرید!

#### چند نکته برای پاسخ به نظرات مثبت و منفی:

**پاسخ‌دهنده را مشخص کنید:** می‌توانید شخصی از تیم خود را در نظر بگیرید یا ادینی داشته باشید تا تمام مکالمات را در شبکه‌های اجتماعی شما رصد کرده و به نظرات مثبت و منفی نیز پاسخ دهد.

**اولویت‌بندی در پاسخ‌دهی:** خیلی خوب است که بتوانید به همه نظرات پاسخ دهید اما گاهی اوقات باید انتخاب کنید که به چه کسی پاسخ می‌دهید. پاسخ دادن به برخی کامنت‌های منفی دقیقاً مانند شمشیر دولبه بوده و ممکن است پاسخ شما سبب شود مخاطب دوباره فحاشی کند پس باید مراقب باشید در دام چنین نظراتی نیفتید.

**راه کوتاه را انتخاب کنید:** لازم نیست نظر شما به سه پاراگراف برسد و بیشتر وقت خود را برای پاسخ دادن صرف کنید؛ همه چیز را خیلی کوتاه و ساده پاسخ دهید و سعی کنید خیلی بد اخلاق به نظر نرسید و همه مواردی را که باید بگویید در سه جمله بیان کنید.

**مراقب گفتار تان باشید:** نگذارید مکالمات به جای باریکی بکشد. اگر در معرض چنین شرایطی قرار گرفتید در قالب یک دایرکت یا پیام اختلاف نظر را هرچه سریع‌تر حل و فصل کنید.

#### چند نکته در خصوص اهمیت پاسخ‌دهی به نظرات:

**مشتریان خواستار تعامل اجتماعی قوی هستند:** نتایج یافته‌های یک

اگر درگیر پست، وبلاگ، استوری، توثیبت و... هستید یا در شبکه‌های اجتماعی حضور پررنگی دارید طبیعی است که نظرات یا همان کامنت‌ها که به معنای تعامل با طرفداران شماست، یکی از مهم‌ترین بخش‌های فعالیت شما باشد. شروع و ادامه یک مکالمه بسیار مهم است؛ چرا که بعضی اوقات اگر مراقب نباشید ممکن است نظرات شما را مانند نیش پشه بگزند آن هم فقط به این دلیل که یک محتوای عالی تولید یا نظر شخصی خود را در خصوص مساله‌ای بیان کرده‌اید.

بدیهی است زمانی که شما محتوای خوبی را تولید می‌کنید نظرات مثبت فراوانی را جذب کنید اما به این معنی نیست که نظرات همیشه مطلوبند چون گاهی اوقات چندان هم خوشایند نیستند و شما آنها را دریافت می‌کنید. با این حال بهتر است پاسخ دهید چرا که هیچ مخاطبی دلش نمی‌خواهد نادیده گرفته شود و عدم پاسخگویی شما به معنای نادیده گرفتن نظر آن مخاطب است.

#### شبکه‌های اجتماعی

##### همه چیز را قضاوت می‌کند

شبکه‌های اجتماعی می‌تواند همه چیز را مورد قضاوت قرار دهد. برای مثال پلتفرمی مانند اینستاگرام یک فضای تجاری را با مشتریان ایجاد می‌کند که می‌تواند مکالمات شخصی را در خصوص این خرید و فروش هم شامل شود. افراد می‌توانند نظرات مثبت و منفی راجع به یک محصول را ببینند؛ برای مثال اگر محصولی را مشاهده کنید که نظر منفی زیادی دارد و هیچ پاسخی در این خصوص داده نشده احتمال خرید آن کمتر از سایر محصولات