

Оглавление

Введение	7
Знакомство	8
Чем вам поможет эта книга	10
Как отзывы и рейтинг влияют на продажи на маркетплейсах	13
Природа негативных отзывов	23
Чего хочет человек, который написал негативный отзыв	31
Как правильно реагировать на негативные отзывы	41
Какую пользу несут негативные отзывы	53
Как поставить негативные отзывы на службу своему бизнесу	59
Как правильно отвечать на негативные отзывы и выгодно решать спорные ситуации ..	71
Спорные ситуации: как выгодно их решать	77
Работа с неадекватными отзывами и происками конкурентов	83
Обжалование. Как правильно обращаться в службу поддержки	84

Выкупы как способ борьбы с влиянием негативных отзывов.	88
Фотоотзывы: на что обращать внимание и как с ними работать.	91
Экономика впечатлений: как отстраиваться от конкурентов с помощью отзывов.	97
Три лайфхака, которые повышают рейтинг магазина.	107
Разбор негативных отзывов из реальных кабинетов.	113
Отзывы с одной звездой	114
Отзывы с оценкой «две звезды».	125
Отзывы с оценкой «три звезды».	132
GEO SEO. Управление репутацией в сети	137
Где вас ищут клиенты	138
Два главных совета по управлению репутацией.	143
Как удалить отзывы недоброжелателей в сети	144
По свежим следам: спам-отзывы мошенников.	147
Заключение	153
Как наше мнение и отзывы меняют жизнь вокруг нас	157

От желания до реальности	158
Детская площадка	159
«Контейнерная реформа»	161
Изменения начинаются с тебя	162
Наши проекты	164
Благодарности	166