

Культура відгуків в Україні

Ви любите ділитися враженнями? Гарна вечеря в ресторані або приємне обслуговування в магазині викликають у вас посмішку та подяку. А чи знайдете ви час на те, щоб залишити свій відгук про заклад?

В Україні слово “відгук” сприймається як негатив. Ми так звикли критикувати, що просто не вміємо хвалити. Мабуть, варто змінювати це правило.

Як українці роблять відгуки?

В нас живуть очікування. Дуже часто вони занадто високі. Для жителів нашої країни похід в ресторан, відпочинок в готелі, відвідування СПА-салону — це непересічна подія. Тому, зіштовхуючись з реальністю, ми часто не задоволені.

Варто зазначити ще одну рису, притаманну українцям. Ми не вміємо відверто висловити критику, не занурюючись у негатив. Іноземці багато дрібниць просто не помічають. А якщо певні речі не подобаються, скажуть відразу, і забудуть.

Більшість відгуків українських клієнтів негативні, якщо все добре ми не поспішаємо хвалити інших. Але варто змінюватися. Пересічний американець не лінується зайти на сторінку закладу, та висловити свою думку. Люди діляться позитивом або залишають пропозиції. Так кожен робить надзвичайну справу: змінює світ на краще!

Що ви відчуваєте, коли вас хвалять за хорошу роботу? Наче ростуть крила, правда? Офіціанти, кухарі, перукарі, продавці також будуть працювати краще, коли прочитають ваш теплий правдивий відгук.

Діліться не лише негативом, щиро діляться приємними враженнями. Це зовсім не складно. Але дуже результативно.

Для чого потрібні відгуки?

Відгуки — це вказівник для бізнесу. Успішні закордонні компанії будують стратегії розвитку, спираючись на враження клієнтів. Залишивши свій відгук ви допомагаєте компанії рухатися вперед.

Дві категорії відгуків дають результат: позитивні враження та конструктивна критика. Розглянемо дві ситуації.

- Гарного недільного ранку ви зайшли в кав'ярню, приємна офіціантка швидко принесла ваше замовлення, кава була смачна і запашна. Ви зайшли на спеціалізований сайт і подякували закладу. Простою дією допомогли невеличкій кав'ярні отримати нових клієнтів, адже ваш відгук прочитають інші. А ще зробили приємний комплімент працівникам, які справді гарно працювали. Чудовий початок дня, чи не так?
- А тепер уявімо, що надворі сіро та похмуро, настрій у вас не найкращий. Та сама кав'ярня та офіціантка, але довелося чекати й смак кави не сподобався. І тут помилка в чеку або пляма на скатертині. Ви не можете стримати емоції та

поширюєте негативні відгуки про заклад. А варто було б просто вказати людям на недолік.

Відгуки — це прекрасний канал комунікацій, якщо не засмічувати його безпросвітним негативом. Потужний інструмент, за допомогою якого клієнти допомагають власникам бізнесу розвиватися та зростати.

Розвиток культури відгуків в Україні

Сьогодні дуже багато сервісів для комунікацій. Вони покликані робити світ кращим. Але потрібно привчати себе ними користуватися за призначенням. Якщо ми навчимося якісно спілкуватися один з одним, відкрито рекомендувати та хвалити, чітко вказувати на помилки та робити зауваження, країна зміниться.

Хоча культура відгуків в Україні ще на дуже низькому рівні, все залежить від кожного з нас. Маленькі щоденні кроки призводять до великих успіхів. Запитайте себе: “Що мені сподобалося сьогодні?”. А тепер зайдіть на сайт відгуків та подякуйте.

Кілька хвилин на день дадуть в перспективі неперевершений результат. Ми здатні змінити культуру відгуків в Україні спільними зусиллями. То ж робімо це!