

ТАБЛИЦА

Как не надо отвечать на негативные отзывы о компании в интернете

Пример отзыва	Как не стоит отвечать	Какой резонанс вызовет неверный ответ
«Компания отвратительная, к сотрудникам относятся как к рабам, никто никому не нужен, это террариум со змеями. Не тратьте время на этот кошмар!»	«Спасибо за Ваш отзыв, он очень важен для нашей компании. Приносим свои извинения»	Разозлит человека еще больше. Читатели подумают, что Вы признали вину
	«Вы идете на поводу у своих эмоций. Дайте Вы остынете, и мы все обсудим»	Автор или не ответит, потому что увидит, что Вы не поняли, что он хотел сказать. Либо разразится новыми комментариями
	«Все, что написано в отзыве, – неправда! Компания хорошая, своих сотрудников уважает, и мнение их ценит...»	Когда Вы отвечаете эмоциями на эмоции, то показываете, что Вас задело за живое. А значит, в том, что написано, есть доля правды. Так подумают читатели. То, что Вы хотели выразить банальное возмущение никто не поймет
«В компании неадекватный начальник подразделения «А», Иванов И.И., который кричит, не признает никакого мнения, выживает всех сотрудников, которые не пресмыкаются перед ним»	«Иванов И.И. – отличный сотрудник, который зарекомендовал себя в компании уже давно...»	Автор, скорее всего, ничего не ответит. А читатели увидят, что Вы выгораживаете сотрудника
	«Мы поговорили с И.И., он все отрицает»	Всем понятно, что И.И. будет все отрицать. А Вы ему верите, и не пытаетесь выяснить, что произошло на самом деле
	«Нам кажется, Вы слишком сильно поддались эмоциям. Попробуйте успокоиться для начала»	Читатели подумают, что Вы некомпетентны. Поэтому, скорее всего, то, что написано в отзыве – правда
«В компании ужасный график работы. Меня трижды за месяц штрафовали за опоздание, заставляли отрабатывать. Уйти пораньше невозможно, даже если очень нужно. Несколько раз я опоздал по важным делам»	«Вообще-то в компании есть регламент, и если бы Вы его читали...»	Вы заденете достоинство автора. А читатели подумают, что в компании очень строго с дисциплиной. Все построено на регламентах, человеческого отношения нет
	«Приносим Вам свои извинения, спасибо за отзыв»	Автор только разведет руками. А читатели поймут, что все, что он написал, правда
	«Да что Вы вообще такое говорите! График у нас нормальный! И отпускаяем всех вовремя»	Вы только что подтвердили все, что автор написал в комментарии
«Как какая-то девочка может оценить мой профессиональный уровень финансового директора?»	«У этой девочки, между прочим, стаж большой, она работает в компании уже 5 лет»	Вы реагируете эмоциями на эмоции. Автора так Вы заденете еще больше. А читатели подумают, что в компании проблемы с профессиональным ростом
	«Простите за инцидент, в следующий раз такого не будет»	Таким ответом Вы признали вину и некомпетентность своих подчиненных
	«У нас все кандидаты сначала общаются с HR-менеджером»	Вы не ответили на претензию автора. Он удостоверится в своих впечатлениях, а многие читатели ему поверят
«У фирмы – букет отрицательных сторон. Заявленный график – 2/2. На деле может быть и 3/1 и 4/1 и даже пятидневка с одним выходным. Зарплата привязана к плану, а планы нереальные. За все время, что работал (восемь месяцев) только один раз выполнили»	«Когда Вы устраивались, Вас предупредили, что график будет нестабильный...»	Для автора проблема по-прежнему не решена. А читатели видят, что раз Вы предупреждаете о проблемах с графиком, значит, работать дополнительные смены придется часто
	«Все, что написано в комментарии, неправда! Графики у нас адекватные, зарплату тоже не меньше рыночной платим. А планы – это не дело продавцов...»	То же самое, что и с комментарием выше. Вы только лишний раз подтверждаете, что слова комментатора – не вымысел
	Проигнорировали комментарий или ответили «Спасибо за отзыв. Вы учтем Ваши замечания...»	Если Вы игнорируете конструктивную критику, значит все, что написал автор, правда
«В офисе разврат, пьянство. Пьют прямо на рабочих местах. После работы устраивают шабаши. Люди в компании работают недружелюбные, глупые и наглые. Не идите работать в эту компанию»	«Да что за ерунду Вы пишете! Какие шабаши? Нет и не было такого!»	Ждите новый комментарий, который найдет изъяны в Вашем ответе
	«Сами Вы недружелюбный и глупый!»	Получите новый комментарий, который не только найдет «недостатки» в компании, но и в Вас лично
	«Уважаемые читатели, отзыв написал тролль. Не верьте его словам. На самом деле в компании все хорошо...»	Тролль будет писать новые комментарии, а некоторые читатели могут подумать, что его слова не так и далеки от истины

Пример отзыва	Как не стоит отвечать	Какой резонанс вызовет неверный ответ
Основных отрицательных момента два: анкета и обратная связь. Общалась со специалистом отдела по персоналу. Отдел сидит в кабинете без окон, без дверей, с голыми стенами, собеседование проводится там же, хором...	«Спасибо за Ваш отзыв, мы учтем Ваши предложения»	Значит, автор написал правду
	«Такое произошло впервые, очень жаль, что Вы попали к нам этот день...» (оправдания)	HR может написать все, что угодно. И читатели могут в это поверить. Ровно до того момента, пока кто-то из них не придет на собеседование и не оставит подобный отзыв
	Проигнорировать комментарий или написать «Извините, а можно было бы с Вами связаться, чтобы обсудить ситуацию»	Таким образом, Вы признаете, что в компании есть проблемы, на которые обратил внимание автор
«Собеседование было, как минимум странное. Пришла на позицию менеджера по персоналу. Насторожили вопросы о моем отношении к мату и не популярным методам со стороны руководства. Я ответила, что в любой отрасли есть своя специфика. Но, тем не менее, было бы странно предполагать, что я очень хочу мата в свой адрес и невыполнения обязательств. HR меня не поняла»	«Вы не так поняли рекрутера. Такие вопросы – провокационные. Вы, как специалист по персоналу, должны были об этом знать»	То, что вопросы провокационные, еще не означает, что в компании все в порядке с руководством. Тем более, когда HR не понимает, что может быть другой способ управления
	«Спасибо за Ваш отзыв. Приносим искренние извинения за недопонимание»	Вы подтверждаете, что все информация из комментария достоверная
	«Все HR-менеджеры в нашей компании проходят обучение, обладают нужными компетенциями. Они просто не могут неправильно понять Вас. Скорее всего, Вы не так поняли вопрос...»	Читатель увидит, что Вы пытаетесь свалить вину на автора. Но комментарий автора кажется конструктивным, беспристрастным. Значит, все-таки доля правды в словах критика есть