

Светлана Яворская



5 неприятных историй

про скандалы и разные способы жизни
после них

Афиша: история с happy end



Алёна Юзефович

9 января с мобильного
рядом с Abramtsevo

Дорогой отдел рекламы журнала Афиша! В следующий раз, когда вам придет в голову светлая мысль положить в журнал одновременно приложение и толстенную картонную рекламу водки, подумайте о тех, кто покупает вас в автоматах в метро. Мой экземпляр насмерть застрял в одном из них, потребовались мужские руки и 10 минут, чтобы его оттуда вырвать. Читать его, увы, невозможно. — с Юнна Бакал.

Поделиться

19 публикаций

Просмотреть еще 1 комментарий



Александр Емцев О, Боже! Сгорел от стыда! Алёна, завтра пришлем номер и подписку на полгода. Спасибо за инфу, исправимся. Киньте, пожалуйста, контактные данные в личку.

9 января в 20:58 с мобильного · 4



Алёна Юзефович Спасибо, Афиша, вы как всегда лучшие! Есть шанс, что у маргиналов, покупающих журнал в метро, больше никогда-никогда не возникнет это неловкое чувство! 10 января в 0:06 с мобильного



Василий Саоткин Саша, у меня три таких памятных номера – и мне подписку на пол года.)))

10 января в 6:54



Софья Жинжер Класс)

10 января в 10:48



Юнна Бакал Ужас. И спасибо, Алёна.

Афиша: история с happy end

Наружу

1. мгновенная реакция
2. оперативное решение конкретной проблемы
3. превентивные меры
4. поиск возможностей в ситуации

Афиша: история с happy end

Внутри:

1. Вычисление корня зла
2. Коррекция стандартов
3. Поиск возможностей в проблеме
4. Аналитика
5. Подведение итогов

Groupon: могло быть и лучше

The screenshot shows a Groupon deal for a vacuum cleaner. The deal is titled "Умный робот-пылесос Premium Cleaner 2011. Уборка ковров, плитки, паркета, ламината и других покрытий без вашего участия. 7890 рублей вместо 22 900. Масса свободного времени в подарок". The deal is for 1 unit, priced at 7890 rubles, with a "Купить" button. The original price is 22 900 rubles, and the discount is 65%, resulting in a savings of 15 010 rubles. The deal expires on 06:00:03. It has been purchased by 736 people. The description mentions that the vacuum cleaner is suitable for cleaning carpets, tiles, parquet, and laminate. The image shows a family sitting on a sofa and a vacuum cleaner on a wooden floor.

GROUPON

Только 17 июня 2011 г.

Умный робот-пылесос Premium Cleaner 2011. Уборка ковров, плитки, паркета, ламината и других покрытий без вашего участия. **7890 рублей вместо 22 900.** Масса свободного времени в подарок

7890 руб. [Купить](#)

Купить в 1 блок Купить по частям

Сэкономить: ~~22 900 руб.~~ 65% 15 010 руб.

До завершения осталось: 06:00:03

✓ **Куплено 736 человек.**
Акция состоится, [присоединитесь!](#)

Описание [Условия акции](#) [Комментарии \(25\)](#) [Добавить комментарий](#)

Ваше время пылесоса Dual Robot используется для уборки помещений. Купить один полностью автономный робот-пылесос Premium Cleaner 2011 серии Super Dual. В комплекте входит аккумулятор, пульс, база для зарядки, зарядный блок, щетка и щетка.

Ваш друг уже на Groupon

[Найти](#) [Написать](#)

[Сколько сэкономит?](#)

Привет, на Groupon можно получить массу интересных бонусов

[Группон](#)

Groupon: могло быть и лучше

Наружу:

1. Диалог (публично) с лидером мнений
2. Диалог (тет-а-тет) с потребителями, которых коснулось
3. Публичность сопутствующих процессов
4. Варианты решения проблемы для потребителей
5. Поиск возможности в ситуации

Groupop: могло быть и лучше

Внутри:

1. Вычисление корня зла
2. Диалог с мерчантом
3. Работа со службой поддержки
4. Разработка единой точки зрения, которая транслируется везде
5. Коррекция стандартов

Groupon: могло быть и лучше

Как можно было бы улучшить ситуацию:

1. Скорость
2. Честность
3. Забота о пользователе как главный приоритет
4. Работа с медиа и лидерами мнений
5. Прозрачность стадий решения

Билайн: христоматийная история



Билайн: хрестоматийная история

Наружу:

1. Диалог с лидером мнений
2. Удовлетворение претензии
3. Круглый стол глав компании с лидерами мнений
4. Позиция “без галстука”
5. выполнение обещаний

Билайн: христоматийная история

Внутри:

1. Оценка масштабов
2. Вычисление корня зла
3. Выработка позиции
4. Работа со стандартами
5. Решение об открытом диалоге
6. Ответственность за решения

Билайн: хрестоматийная история

Что можно было улучшить:

1. Скорость
2. Изначально клиентоориентированная позиция
3. Регулярность
4. Подведение итогов

Nestle: ювелирная работа



Nestle: ювелирная работа

Наружу:

1. Публичный поиск постардавших
2. Анализ продукции, ушедшей к дистрибьюторам
3. Комментарии и прозрачность
4. Работа с лидерами мнений на удобной для них площадке
5. Работа с авторитетами лидеров мнений
6. СМИ и Блог туры на производство

Nestle: ювелирная работа

Внутри:

1. Поиск источника дезинформации
2. Оценка масштабов
3. Готовность взять на себя ответственность

Рамблер: отобрать конфету, но избежать слез



Рамблер: отобрать конфету, но избежать слез

Наружу:

1. Эксперименты в поисках удачного решения
2. Поэтапное переключение
3. Комментарии на каждом этапе
4. Возможность выбора
5. Объяснение причин и демонстрация новых возможностей

6 простых советов

- Успеть за 4 часа
- Честность
- Прозрачность
- Признание своих ошибок и ответственности
- Интересы пользователя важнее всего
- Предложить варианты развития событий
- Спокойствие и адекватность прежде всего