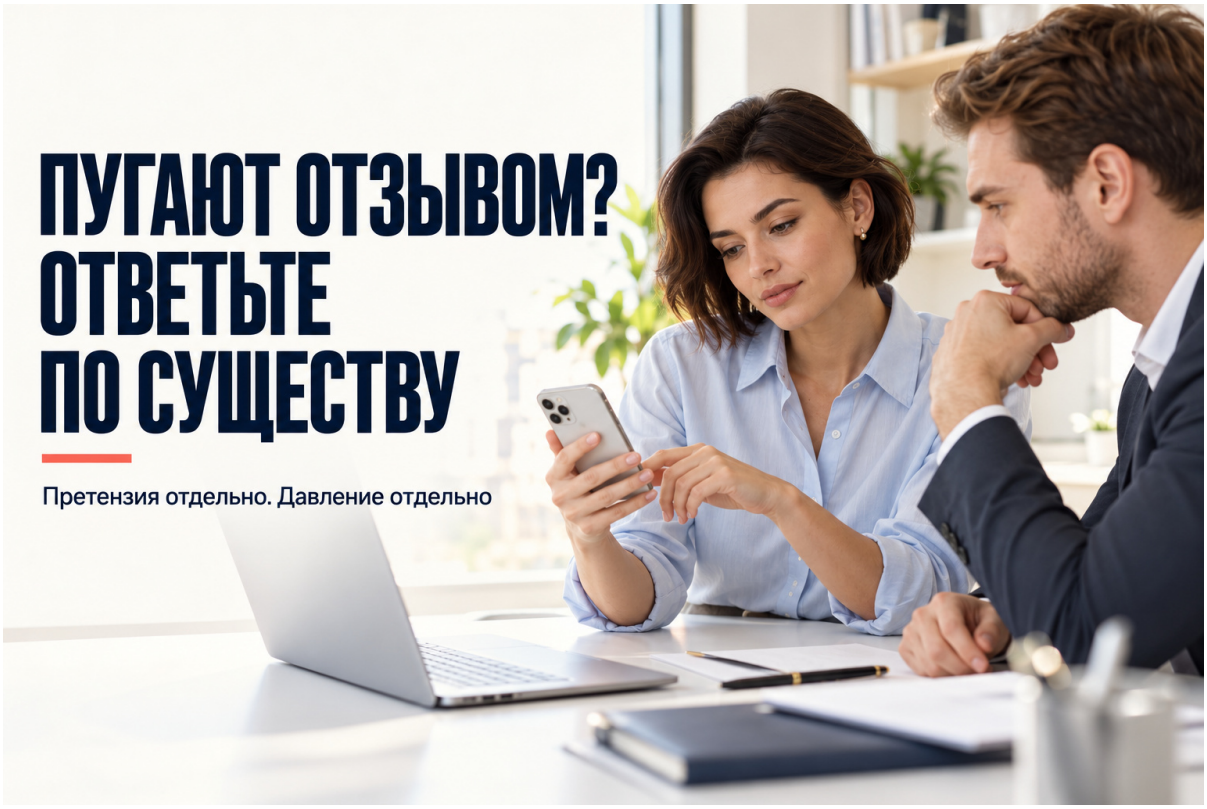
Отзыв как давление: факты и спокойный ответ

Отделите претензию от давления плохим отзывом. Проверьте обещание, согласуйте исправление и сохраните границы. Диалог, две формы и отдельный чек-лист.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Шесть шагов, 18 проверок, учебный случай ДМ, две карты разбора и отдельный чек-лист.

Разговор до публикации оценки. Не является юридической квалификацией сообщения или инструкцией по удалению чужого отзыва.

Что стоит за резкой репликой

Когда в личном разговоре клиент обещает негативный отзыв, если агент не примет его требование.

Часть сообщения	Нейтральная запись	Что выяснить
Претензия	Отчёт не получен	Что обещано и отправлено
Требование	Просит новую съёмку	Зачем и на каком основании
Условие	Обещает плохой отзыв	Это отдельная часть разговора
Ваш шаг	Проверить и исправить факт	Кто и когда отвечает

Записи для проверки по существу

• Исходная реплика клиента без ярлыков.

• Принятая договорённость и срок.

• Подтверждение выполнения и передачи.

• Конкретное замечание к результату.

• Полномочия по дополнительному запросу.

• Ответственный и отдельные статусы вопросов.

Факт, ошибка и новый запрос

1. Выделите предмет претензии

Запишите факт со слов клиента, желаемый результат и условие об отзыве раздельно. Уточните конкретное обещание или действие. Не просите сначала отказаться от публикации.

Готово: Есть проверяемый вопрос по работе.

Не делайте так: Свести всё к репутационному риску.

2. Проверьте свою часть

Сопоставьте договорённость, срок, отправку и содержание. Подтверждённую ошибку назовите прямо. Непроверенное оставьте вопросом с ответственным за проверку.

Готово: Известно, что действительно нарушено.

Не делайте так: Признать всё ради быстрого спокойствия.

3. Разберите дополнительный запрос

Уточните, как просьба связана с проблемой и была ли частью заказа. Проверьте полномочия. Возможное решение обосновывайте обстоятельствами, не обещанием молчания.

Готово: Дополнение имеет свой предмет и статус.

Не делайте так: Сразу обещать бесплатный новый объём.

Что действительно подтверждено

Граница, действия и выполнение

4. Обозначьте спокойную границу

Скажите, что обращение рассматривается по фактам, а исправление не зависит от публикации оценки. Не отвечайте угрозой и не раскрывайте личные сведения.

Готово: Позиция понятна без борьбы за репутацию.

Не делайте так: Требовать удаления отзыва как условие помощи.

5. Согласуйте действия раздельно

Для подтверждённой ошибки назовите исправление и реальный срок. Для открытого запроса назначьте владельца и следующий ответ. Согласие на один шаг не закрывает другой вопрос.

Готово: Каждое обещание имеет предмет.

Не делайте так: Записать претензия закрыта после одного да.

6. Проверьте выполнение

Проверьте содержание и передачу исправления, а также решение по дополнительному запросу. Если отзыв появился, рассмотрите его отдельно по правилам площадки.

Готово: Карточка показывает фактические результаты.

Не делайте так: Считать тишину подтверждением удовлетворённости.

Какие вопросы остаются открытыми

ДМ: пропущенный отчёт и новая съёмка

Учебный случай ДМ. Инна пропустила отчёт Алексею к 19 декабря 18:00. Утром 20 декабря он требует бесплатную съёмку, иначе обещает плохой отзыв.

Предмет	Проверенный факт	Текущий статус
Отчёт	К 19 декабря 18:00 не отправлен	Пропуск подтверждён
Исправление	Предложен отчёт 20 декабря 16:00	Алексей принял срок
Новая съёмка	Принятого заказа нет	Отдельный запрос руководителю
Замечание	Нет фотографии двора	Основание просьбы уточнено
Публикация	Клиент только обещал отзыв	Не утверждать, что опубликован
Итог	Отчёт ещё не отправлен	Съёмка и результат открыты

Принятый срок отчёта не означает отказа Алексея от отзыва. Замечание о дворе не является автоматическим согласованием бесплатной съёмки.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
«Не пишите отзыв, тогда исправим»	«Исправление не зависит от вашей оценки»
«Вы нас шантажируете»	«Отделим проблему в работе от условия о публикации»
«Сделаем всё бесплатно»	«Проверим отдельный запрос и назовём решение»

Разные состояния разговора

Ситуация	Предметный ответ	Следующий шаг
Ошибка подтверждена	Назвать её без оправданий	Согласовать исправление
Факт неясен	Сказать, что проверяем	Назначить ответственного
Новый объём	Уточнить связь и условия	Передать на решение
Повторяется ультиматум	Коротко сохранить границу	Вернуться к действиям
Отзыв пока обещан	Не обещать удаление	Вести текущий разговор
Отзыв появился	Проверить текст и правила	Подготовить отдельный ответ

Перед обещанием клиенту

1. Какой вопрос разбирали бы без угрозы отзыва?
2. Основание решения связано с услугой или с молчанием клиента?
3. Что принято, что только предложено и что ещё не выполнено?

18 проверок ответа на угрозу отзывом

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Факт и требование

- [ ] **Разделить сообщение.** Факт, требование, условие записаны. Не смешивать предметы.
- [ ] **Уточнить обещание.** Есть конкретная договорённость. Не спорить об общей оценке.
- [ ] **Сохранить слова.** Запись нейтральная. Не ставить юридический ярлык.
- [ ] **Найти подтверждение.** Срок и передача проверены. Не говорить всё сделано без сверки.
- [ ] **Назвать ошибку.** Она подтверждена. Не добавлять встречное обвинение.
- [ ] **Отметить неизвестное.** Есть вопрос для проверки. Не признавать выдуманный факт.

Граница и действие

- [ ] **Проверить запрос.** Известно, что хотят дополнительно. Не выдавать просьбу за заказ.
- [ ] **Уточнить основание.** Есть связь с обстоятельствами. Не назначать подарок за тишину.
- [ ] **Проверить полномочия.** Решает уполномоченный. Не обещать от его имени.
- [ ] **Сохранить границу.** Исправление без условия об отзыве. Не торговаться за оценку.
- [ ] **Беречь приватность.** В ответе нет личных данных. Не угрожать публикацией переписки.
- [ ] **Разделить задачи.** У каждой свой статус. Не закрывать оба вопроса одним да.

Контроль и дальнейший разговор

- [ ] **Назвать срок.** Он реален и принят. Не обещать невозможное.
- [ ] **Назначить владельца.** Открытый запрос передан. Не потерять у руководителя.
- [ ] **Проверить исправление.** Содержание и отправка сверены. Не закрыть по черновику.
- [ ] **Не обещать удаления.** Публикация проверяется отдельно. Не выдумывать полномочия площадки.
- [ ] **Сохранить открытое.** Оставшийся вопрос виден. Не считать тишину согласием.
- [ ] **Проверить обычный сервис.** Так же разбирают без угроз. Не создавать путь только для громких.

Факт, требование и условие

Отдельно запишите саму проблему и форму давления. Подтверждение одной части не подтверждает остальные.

Обращение / дата: _____

Факт / требование / условие	Запись / договорённость / подтверждение	Проверка / вопрос / ответственный
Слова клиента		
Обещание команды		
Фактическое исполнение		
Дополнительная просьба		
Условие про отзыв		

Подтверждённая проблема: _____

Что осталось неизвестным: _____

Следующий ответ / ответственный: ____

Два вопроса и отдельные действия

Исправление не ставится в зависимость от публикации оценки. Дополнительный объём требует отдельного рассмотрения.

Проблема / подтверждение	Действие / срок / полномочия	Ответ клиента / факт выполнения

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Подарок предложен за молчание. вернитесь к основанию решения.

Ошибка скрыта за тоном клиента. проверьте собственное обещание.

Просьба названа заказом. найдите подтверждение объёма.

Отзыв ещё не появился. не обещайте удалить его.

Тишина названа довольным клиентом. проверьте фактический результат.

Согласуйте следующий шаг

Учебный ответ Инны

Отчёт вчера к 18:00 мы не отправили. Исправлю это сегодня к 16:00. Запрос на новую съёмку передам руководителю с уточнением замечаний к фотографиям. Исправление отчёта не зависит от того, будете ли вы писать отзыв.

Первое действие после чтения

Разберите одну резкую реплику на факт, требование и условие. Назначьте действие по подтверждённому и отдельную проверку открытого.

Ответственный / канал: _____

Что выполнено по факту: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Претензии начинают двигаться только после угрозы отзыва?

Проверьте обычный маршрут обращения, передачу руководителю и контроль исправления.

Проверить работу с обращениями →

17.10.2026 проверена справка Google: поощрения за публикацию, изменение или удаление отзывов запрещены; ответ должен учитывать факты и приватность. Правила конкретной площадки не обобщаются на все сервисы.

Google: отзывы, ответы и недопустимость поощрений за изменение оценки

ДМ: ответ без покупки молчания

Случай вымышленный. Он заканчивается договорённостями, а не выдуманным довольным отзывом.

Если ту же ошибку без угрозы отзыва команда оставила бы без ответа, нужно исправить обычный маршрут обслуживания. Основанием действия является проблема в работе.

Алексей

Требует бесплатную съёмку после неполученного отчёта, иначе обещает плохой отзыв.

Инна

Проверяет и признаёт пропуск отчёта к 19 декабря 18:00.

Исправление

Предлагает отправить отчёт 20 декабря к 16:00. Алексей принимает этот срок.

Уточнение

Алексей поясняет, что в подборке нет фотографии двора.

Дополнительный запрос

Руководителю переданы просьба и замечание. Решение о съёмке не принято.

Открыто

Отчёт ещё не отправлен. Отзыв не опубликован. Обещания молчать нет.

ДМ: что не следует из согласия клиента

Проверьте смысл каждой реплики до изменения статуса.

Наблюдение	Что подтверждено	Что не подтверждено
Отчёт пропущен	Есть ошибка по сроку	Любое требование бесплатно
Нет фото двора	Есть конкретное замечание	Съёмка уже заказана
Согласен на 16:00	Принят срок отчёта	Отказ от будущего отзыва
Запрос у руководителя	Начат разбор просьбы	Положительное решение
Клиент замолчал	Нового ответа нет	Претензия урегулирована

Промпт: «Раздели факт, требование и условие про отзыв. Найди торг за молчание, личные выпады и обещания без полномочий. Предложи ответ по записям без юридических ярлыков и обещания удаления».

Если появится публичная оценка, проверьте её текст и правила площадки отдельно. Внутренняя карточка с личными подробностями не является публичным ответом.