

Как проверить репутацию компании своими силами

1

Google Alerts

Бесплатный сервис, позволяющий настроить уведомления по конкретным словам и названиям компаний (например, ООО «Розовый шмель»). Вам регулярно будут приходить письма с информацией о том, где только что появлялся нужный вам бренд. Google Alerts отслеживает упоминания на веб-страницах, в газетных статьях, блогах и научных исследованиях, которые соответствуют поисковым запросам пользователя.

2

Brand Analytics

Brand Analytics — система мониторинга и анализа социальных медиа и СМИ. Ищет, отслеживает и анализирует упоминания о бизнесе, бренде, продукте или персоне более чем на 55 тысячах площадок: соцсети, мессенджеры, сайты, форумы, карты, отзывы, маркетплейсы и т. д. Система производит поиск по текстам, картинкам, видео, чекинам и stories. Анализирует тональность сообщений, собирает портрет аудитории, предоставляет автоматические отчеты. Сервис платный, но всем новым пользователям предоставляет бесплатный период на 7 дней. Кроме того, платный доступ может быть у ваших знакомых директоров по маркетингу или PR — попросите разрешения воспользоваться им.

3

Отзывы на Google Maps

Если компания, с которой вы думаете сотрудничать, имеет офлайн-точку в городе и работает с массовой аудиторией (кафе, магазин, офис продаж), имеет смысл изучить отзывы на Google Maps и других онлайн-картах. Скорее всего, вы сразу отличите фальшивые отзывы (увы, они не редкость) от настоящих по интонации — и обратите внимание на вторые. Возможно, вы узнаете что-то новое о качестве услуг или продуктов интересующего вас бренда.

4

Комментарии в соцсетях бренда

Instagram*, Facebook* и другие соцсети, конечно, оставляют возможность владельцу аккаунта удалять все неудобные комментарии. Но этим занимаются не все. Изучите внимательно страницы бренда, посмотрите, какие комментарии оставляют пользователи. Чем они недовольны? Есть ли повторяющиеся жалобы? И главное — как владельцы аккаунта работают с негативом? Все это важно знать для вашего потенциального сотрудничества.

* деятельность Instagram и Facebook признана экстремистской и запрещена на территории Российской Федерации