

Tisková zpráva

Praha, 20. srpna 2017

Jak komunikovat s Haterý na sociálních sítích

Hater - slovo, které nemá v českém jazyce přesný ekvivalent. Pojem nenávistník se nepoužívá a opis „ten, který nenávidí“ zní poněkud kostrbatě. Setkat se s ním můžete téměř v každé internetové diskuzi. Jak se s nimi vypořádat na firemní facebookové stránce tak, abyste z toho vzešli jako vítězové, radí Petr Koubek z digitální fullservisové agentury LCG New Media.

Mluvte s nimi!

Nejhorší možná varianta je ignorování alias strategie “mrtvý brouk.” Pro ostatní návštěvníky vaší stránky to totiž bude vypadat, že buď souhlasíte, nebo na stránku úplně kašlete. Což vypovídá i o vašem vztahu k zákazníkům.

Přístupujte lidsky, ale nikdy agresivně

Už dávno neplatí, že “zákazník má vždycky pravdu” a na internetu se opravdu nebojuje v rukavičkách. I když ale bude komentující na úrovni pověstného dlaždiče, neklesejte na úroveň chodníku. Klíčové slovo je **nadhled**. Ten totiž haterům ve většině případů naprosto chybí. Když ho použijete, je malá pravděpodobnost, že byste mohli prohrát. Informujte, vysvětľujte, ptejte se po kořenech problému. Hater je občas tak překvapený, že s ním vůbec někdo komunikuje, že se ještě omluví. A vy se ukážete jako firma, která vychází zákazníkům vždycky vstříc a chce problémy řešit.

Nebojte se jich

Výše uvedené funguje na haterý, se kterými se dá mluvit. Na sprostáky a křiklouny většinou obyčejná komunikace neplatí. I ty ale můžete využít. Nebojte se si z nich udělat legraci, vtipkovat, možná je i trochu zesměšnit. Člověk, který jen tak někde vykřikuje sprostárny už stejně směšný je. Samozřejmě velmi závisí na zvoleném tónu komunikace vaší stránky, ale i na naprosto seriózní stránce dokáží lidé vtipnou odpověď ocenit.

Skrývejte, mažte

Když všechno výše uvedené selže, vždycky můžete komentáře skrýt, nebo smazat. Rozdíl je v tom, že skrytý komentář jeho pisatel a jeho kamarádi pořád uvidí. Pro všechny ostatní ale přestane existovat. Smazaný komentář jednoduše zmizí. Proto je často lepší komentář pouze skrýt. Hater má radost, že “vyhrál” a nebude mít potřebu dál vykřikovat, že ho někdo cenzuruje, protože “má pravdu” a podobně.

Banujte

Obzvláště otravných jedinců se nebojte zbavit navždy. Stránka pro ně zmizí z Facebooku a velmi pravděpodobně už o nich nikdy neuslyšíte.

Právě poslední dva body jsou největší argument, proč nejdřív zkusit první tři. Ve většině případů tím můžete jenom získat. Ukážete svým fanouškům, že se nebojíte s haterý komunikovat, že za svojí značkou stojíte a že chcete problémy řešit. Při nejhorším prostě budete skrývat, mazat a banovat.

Více informací naleznete na webu www.lcgnewmedia.cz/

Kontakt pro média:

Martin Eckstein

PR Consultant

Tel.: 731 46 48 46

Mail: martin@eckstein.cz

O LCG NEW MEDIA:

Jsme digitální divizí poradenské společnosti LCG-360°Consulting. Pro naše klienty řídíme kampaně na území České republiky, Evropy a Ruska. Zaměřujeme se na vytváření strategií fungování značek a společností v online prostředí. Navrhujeme unikátní ekosystémy pro společnosti na míru ať už prodejní nebo v rámci reputation managementu. Specializujeme se na propojování akvizičních kanálů a budování značky skrze sociální síť. Propojujeme online a offline strategie pro dosažení maximálních výsledků. Jsme také držiteli certifikace a zároveň i Partnerem Google. Máme za sebou desítky úspěšných kampaní jak pro středně velké podniky, tak i nadnárodní společnosti. Pracovali jsme nebo pracujeme pro klienty z těchto odvětví: zdravotnictví, farmacie, cestovní agentury, energetika, pojišťovnictví, automobilový průmysl a servis, internetové portály a eshopy, koupelnová studia, zábavní průmysl, pohostinství, výrobní sektor, elektronika a elektrotechnika, FMCG a další. Více info na www.lcgnewmedia.cz/.
