

OZON

wb

Avito

Яндекс Маркет



# ОТ ОТЗЫВОВ К ЛОЯЛЬНОСТИ:

как искусственный интеллект  
строит репутацию бренда

 SaleSynergy  
FITIN



ECGM  
—EXPO'25—



# Чуйко Мария



Бренд-директор и сооснователь  
FITTIN и Salesynergy

# Боли продавцов:

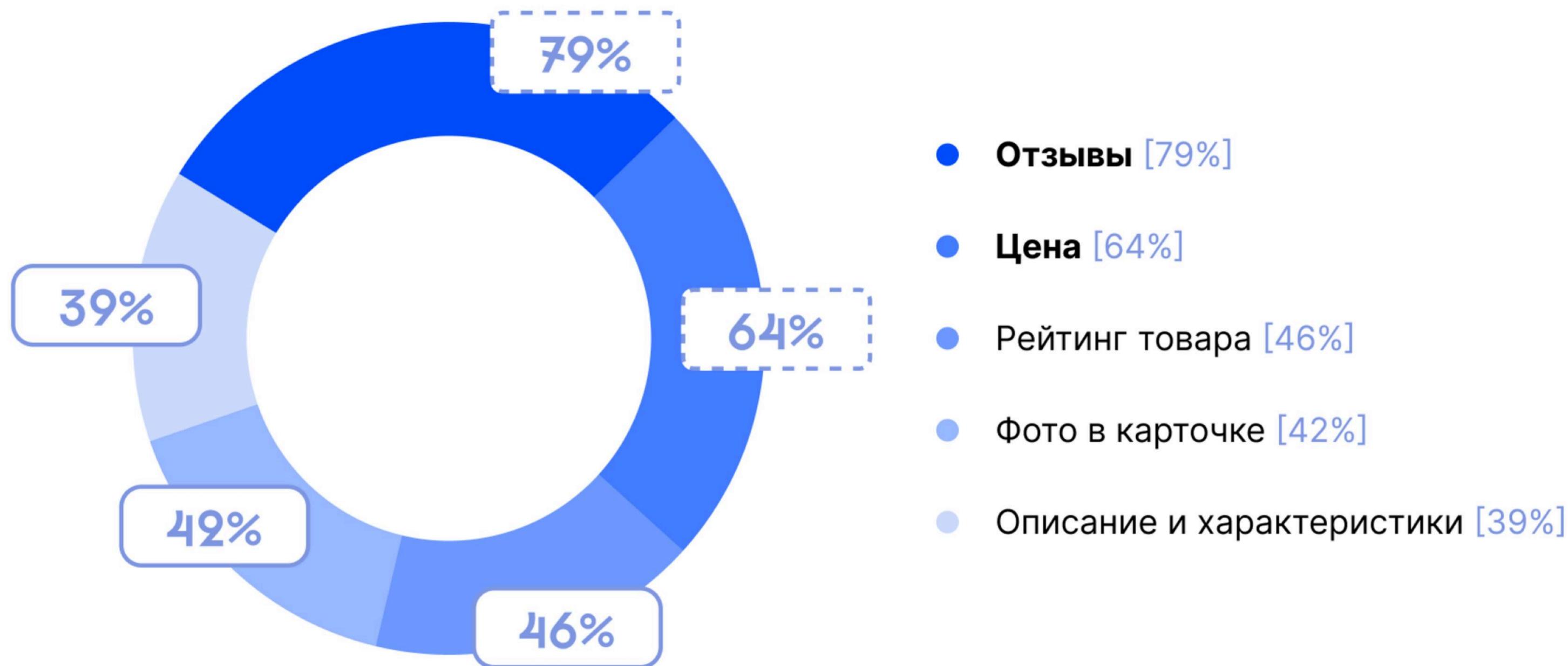
- Потеря времени на рутинные задачи
- Негатив клиентов из-за долгих ответов
- Снижение конверсии из-за не релевантных описаний

## Наша цель

Нам важно показать вам, как с помощью автоматизации можно повысить продажи, сделать ваш бизнес эффективнее, а клиентов лояльнее



# Топ-5 факторов при выборе товара



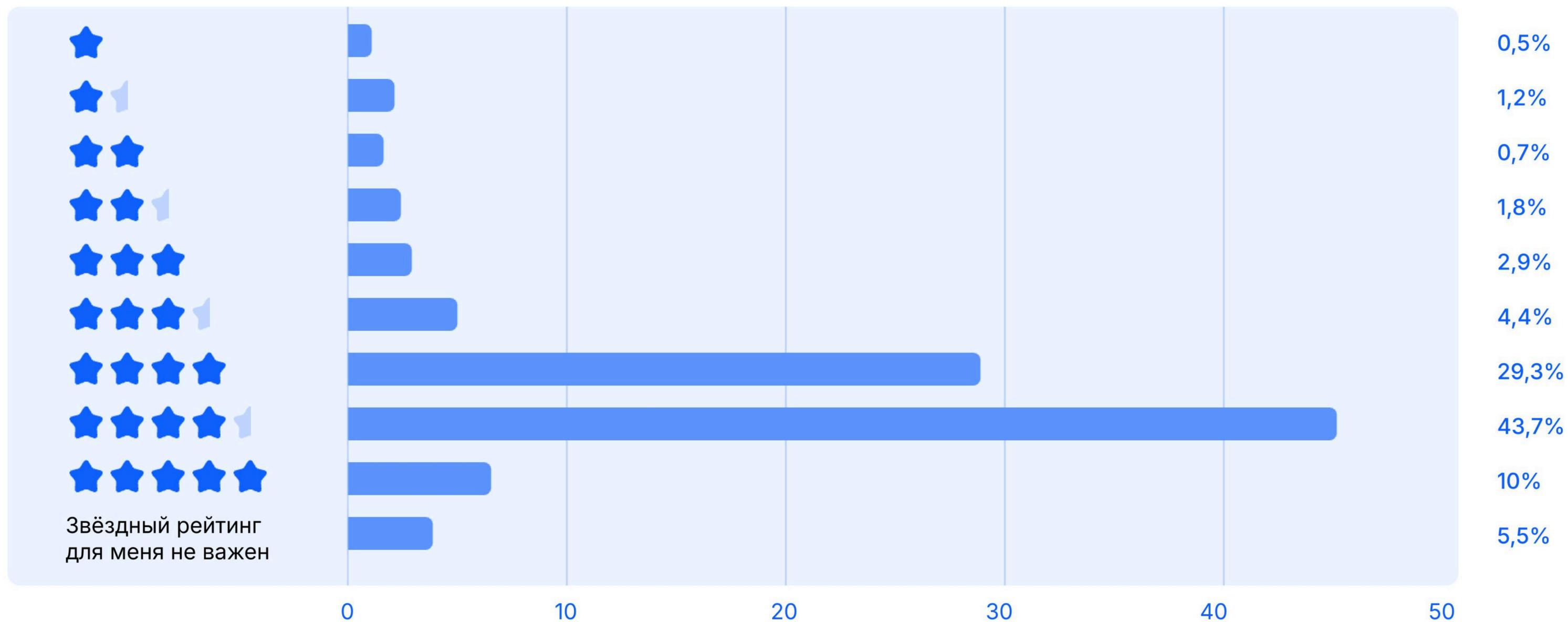
\* Аналитическое исследование Wildberries и Russ

93%

72%

93% клиентов читают отзывы перед покупкой, а 72% не совершают покупку, если не находят отзывов\*

# Как рейтинг влияет на покупку



# Влияние отзывов на продажи и репутацию

## Улучшение позиций в поисковой выдаче

Алгоритмы Wildberries продвигают товары с хорошими отзывами выше

## Работа над качеством

Отзывы помогают выявить недостатки и оперативно улучшить товар или сервис

## Попадание в потребности ЦА

Анализ отзывов помогает выявить потребности покупателей и доработать карточку товара

## Лояльность клиентов

Быстрые ответы и работа с негативом повышают шансы на рекомендации и повторные покупки

# Почему ручная обработка ОТЗЫВОВ — это потеря времени и денег?



... падение конверсии с увеличением времени ответа

24 часа без ответа = **потеря до 30% потенциальных клиентов**



# Решение — АВТОМАТИЗАЦИЯ ОТЗЫВОВ

Автоматизация отзывов позволяет быстро реагировать на комментарии клиентов, сэкономить время и повысить уровень сервиса

Кейсы наших партнёров

**Gulliver**  
**Button blue**



# Боль

Менеджеры не успевали оперативно отвечать на отзывы, клиенты ждали  
Ранжирование карточек ухудшилось

# Проблемный фактор

В высокий сезон объём отзывов резко возрастал. Привлечь нового сотрудника на короткий срок было экономически невыгодно



# Решение

Автоматизация отзывов **снизила нагрузку на персонал** и позволила оперативно отвечать покупателям

До

время ответа

> 48 часов

охват отзывов менее 60%

После

время ответа

1-3 часа

охват отзывов 100%

ИИ для продавца

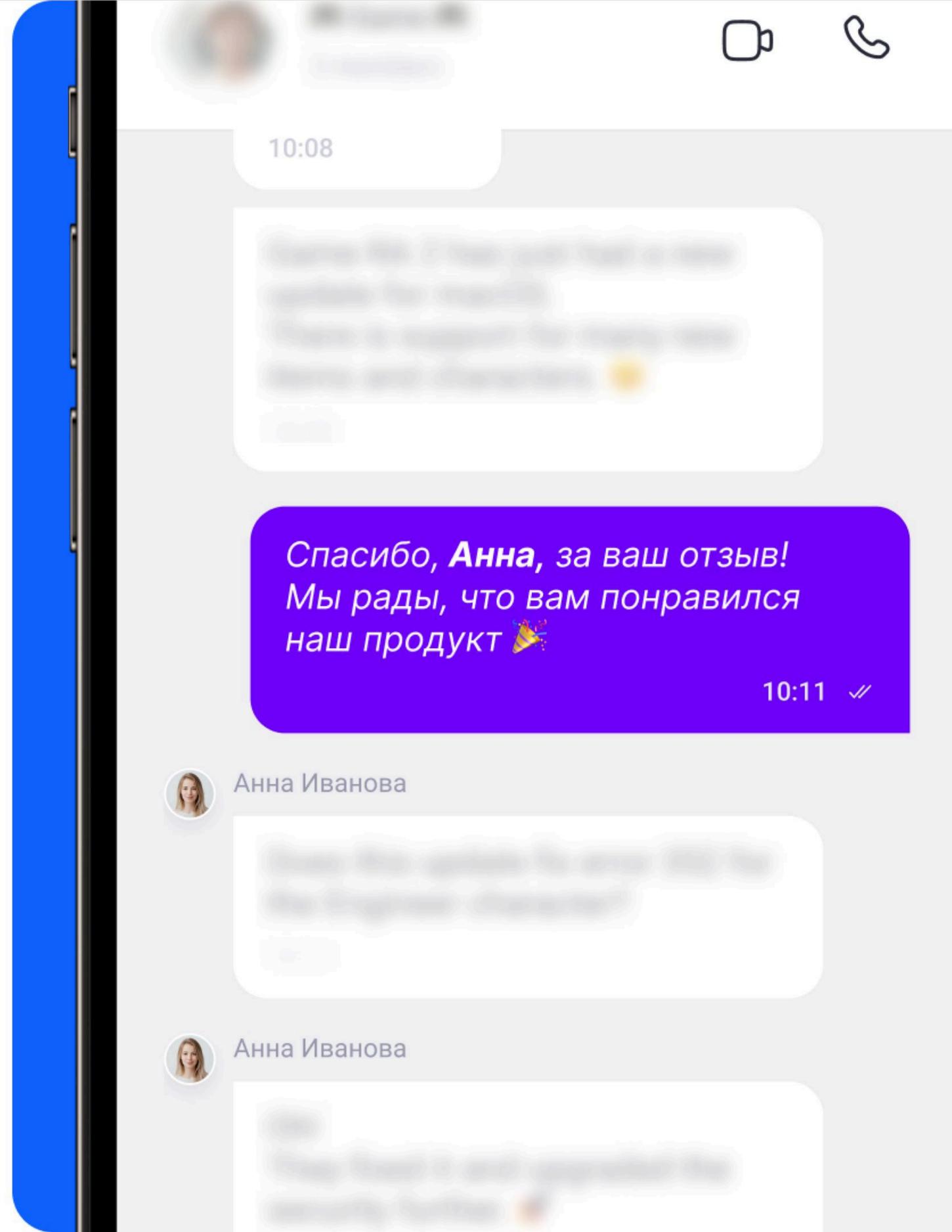
Как ответить  
на отзывы,  
чтобы побуждать  
к покупке?



Правильные ответы на [положительные отзывы](#)

# Персонализация

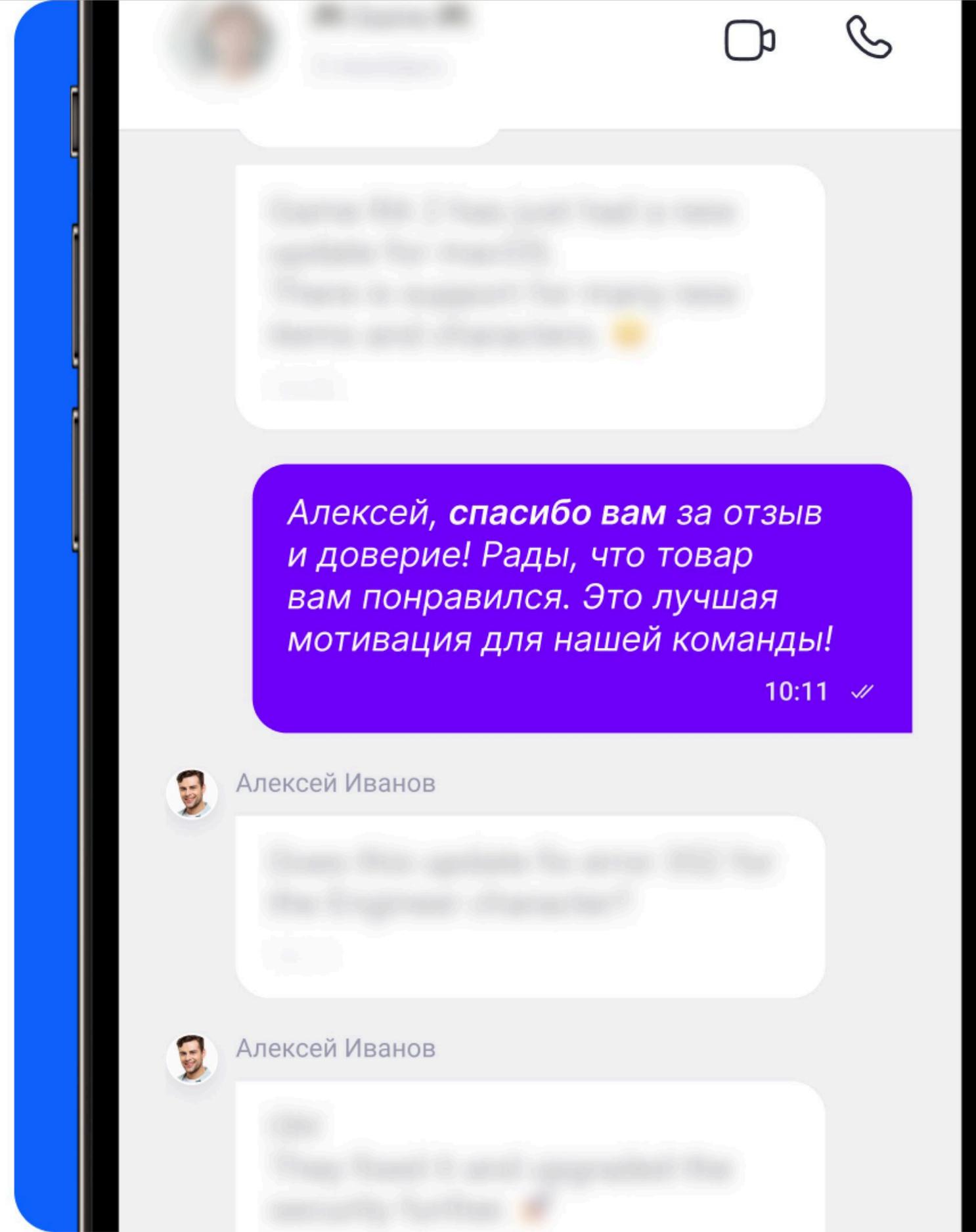
Обращайтесь к клиенту по имени, чтобы показать ваше внимание к человеку



Правильные ответы на [положительные отзывы](#)

# Благодарность

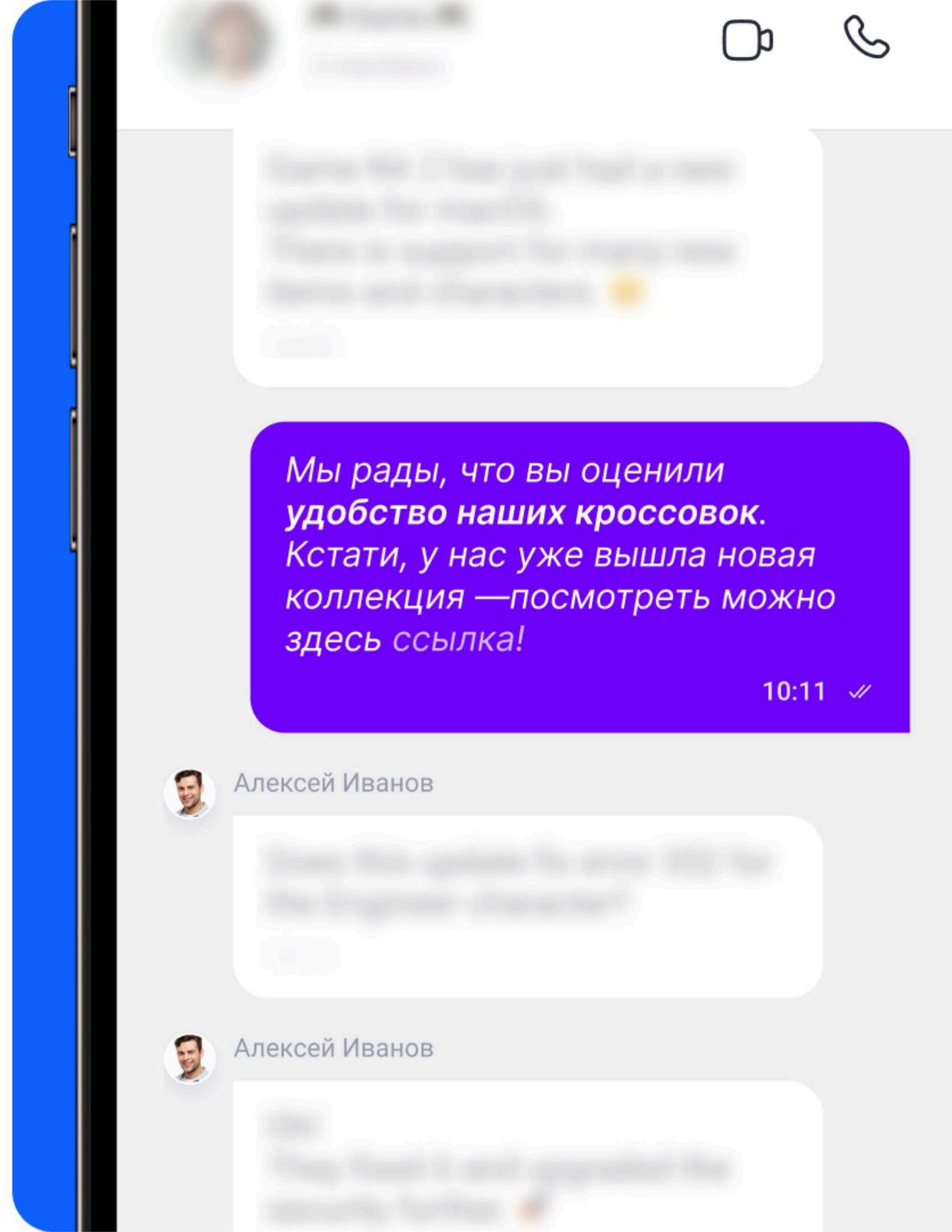
Всегда выражайте благодарность за отзыв. Это укрепляет эмоциональную связь с клиентом



Правильные ответы на [положительные отзывы](#)

# Акцент на преимущества продукта

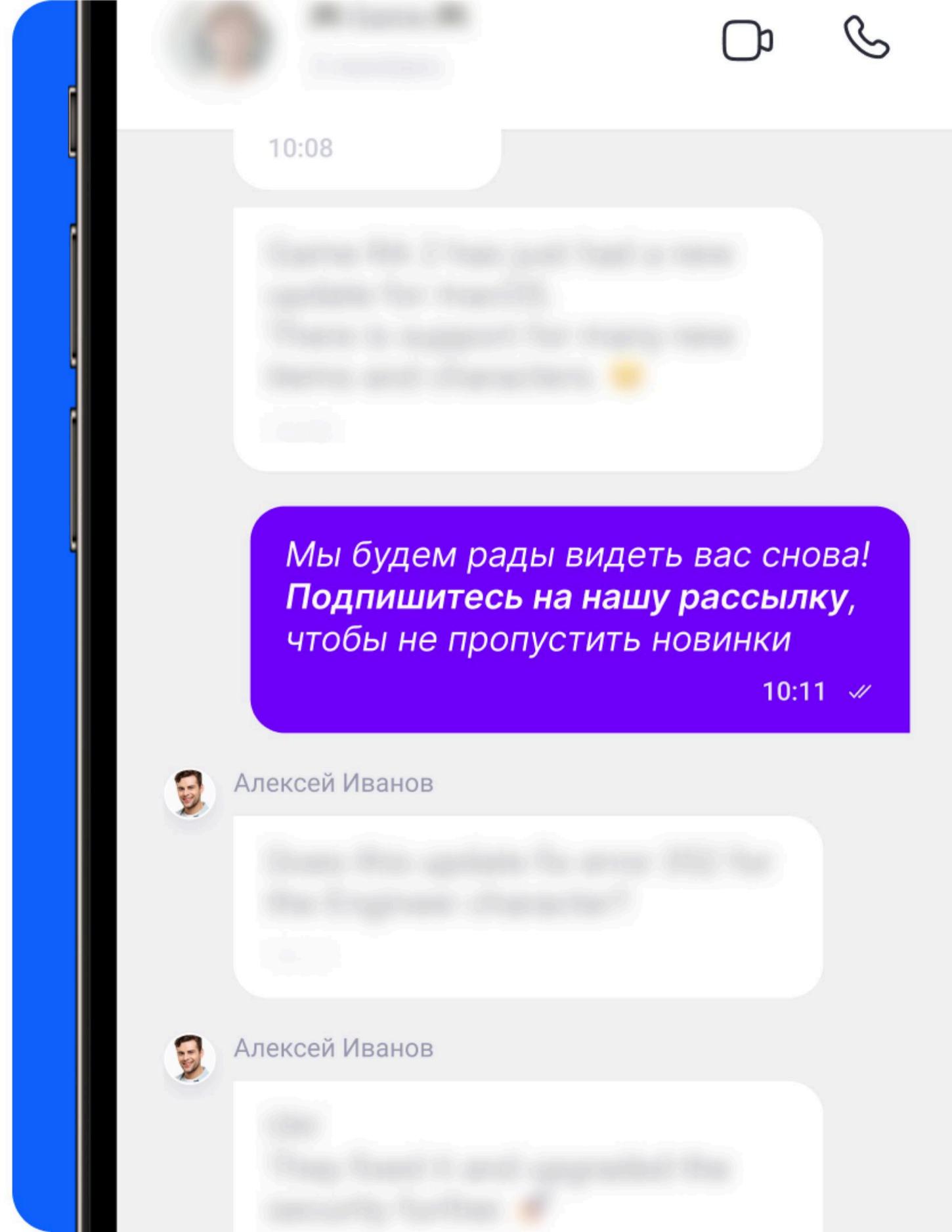
Упомяните конкретные аспекты, которые клиент отметил в отзыве, и дополните их



Правильные ответы на **положительные отзывы**

# Призыв к действию

Побуждайте клиента  
к дальнейшему взаимодействию



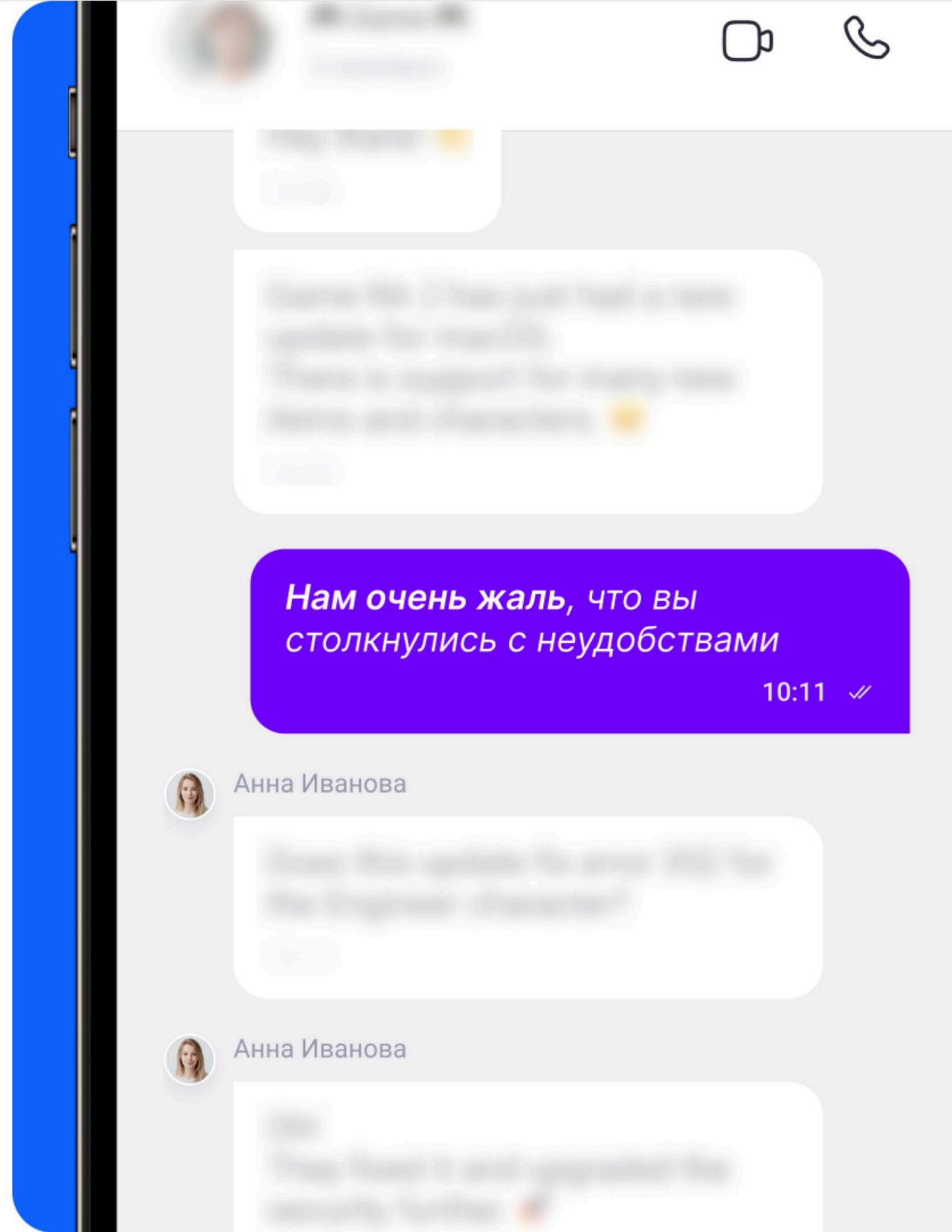
## Пример правильного ответа:

Спасибо за ваш отзыв, Иван! Мы рады, что наша кофемашина сделала ваши утренние кофе-брейки приятнее. Если вам понравился этот продукт, обязательно посмотрите нашу линейку аксессуаров — они идеально дополнят вашу кухню

Правильные ответы на **негативные отзывы**

# Эмпатия

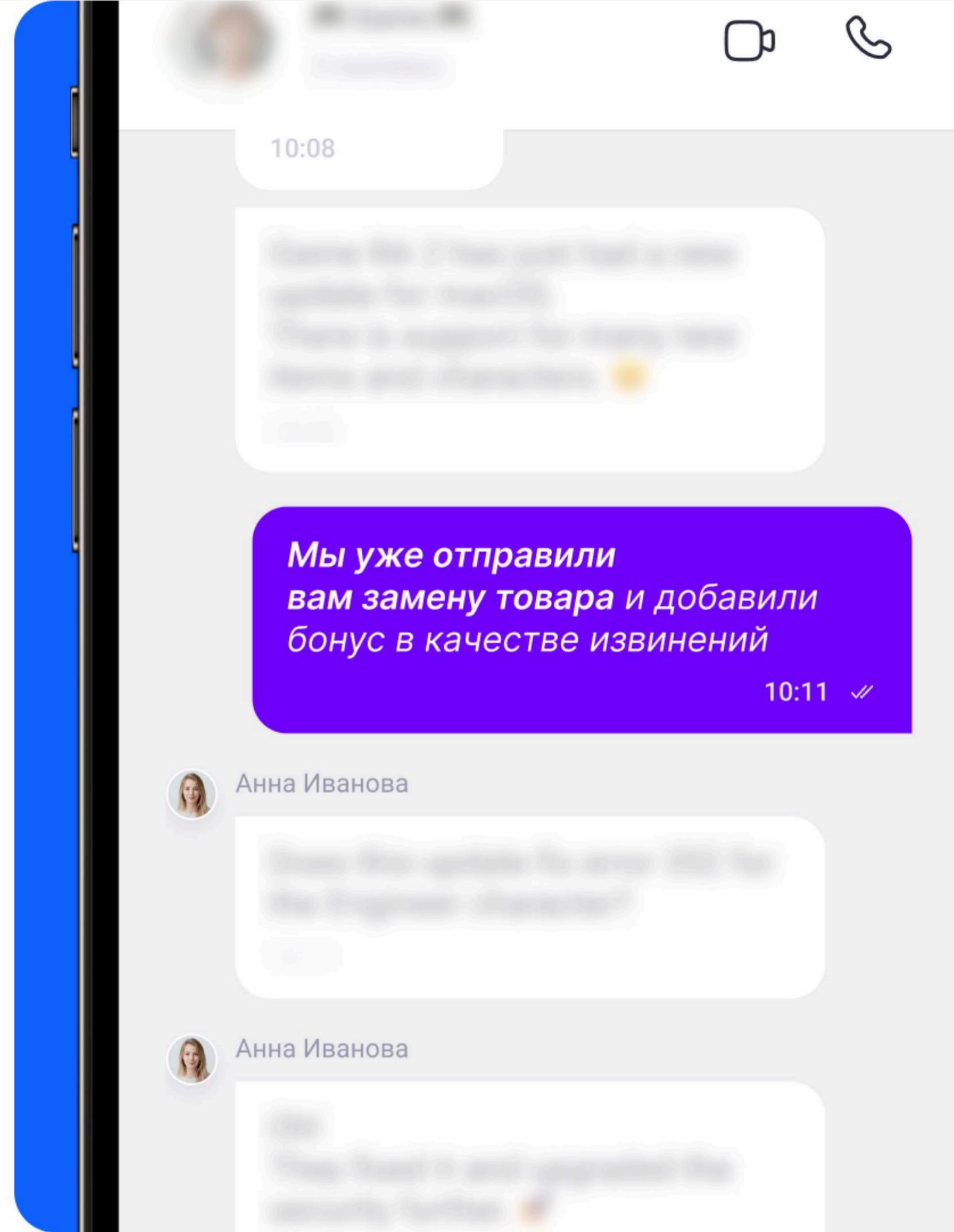
Негативные отзывы — это шанс показать высокий уровень сервиса и вернуть доверие клиента. Начните с извинений и признания проблемы.



Правильные ответы на **негативные отзывы**

# Конкретное решение

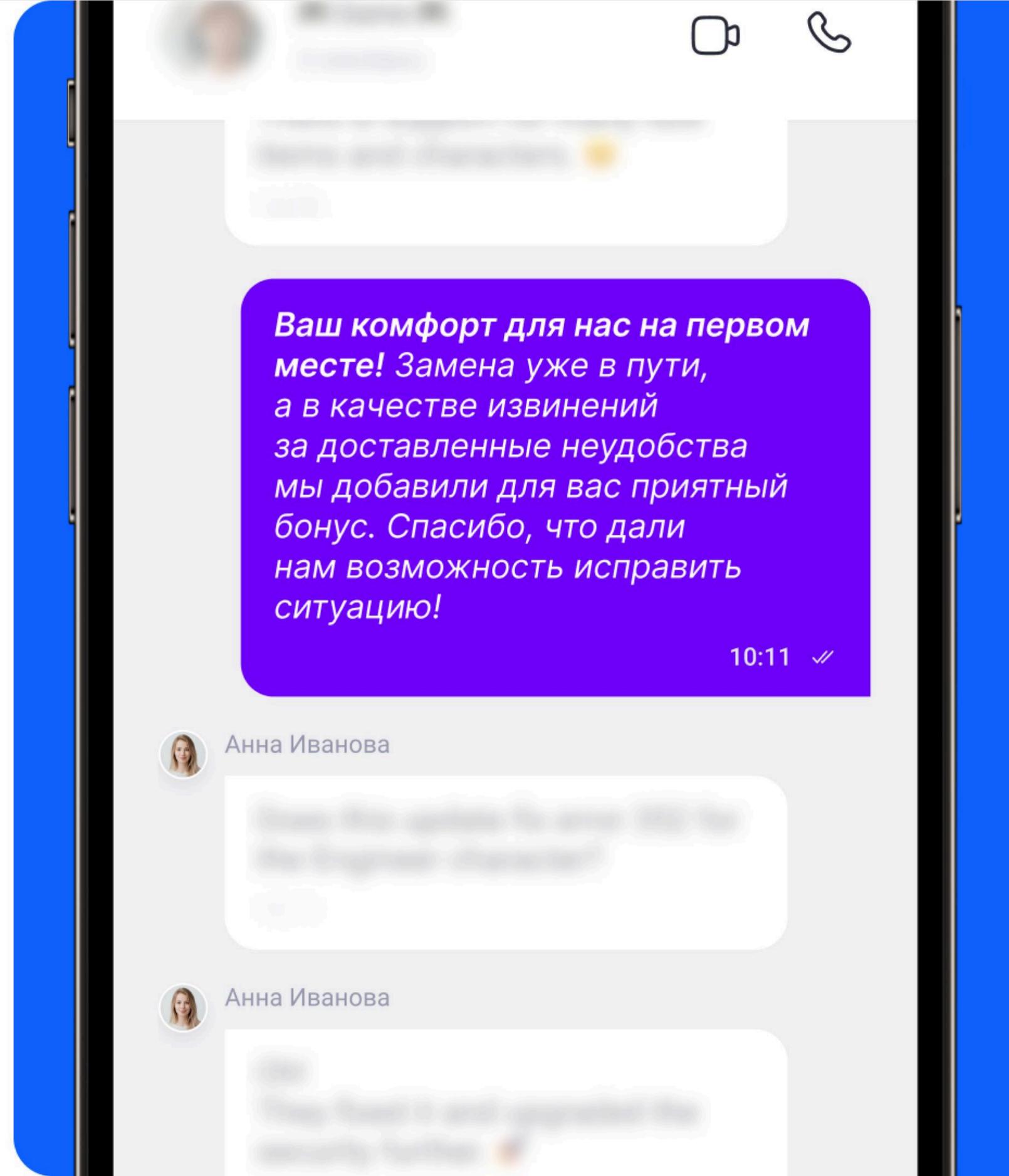
Предложите решение проблемы



Правильные ответы на **негативные отзывы**

# Публичный ответ

Отвечайте так, чтобы другие клиенты видели вашу заботу о качестве сервиса



## Пример правильного ответа:

Здравствуйте, Мария! Нам жаль слышать, что доставка заняла больше времени, чем ожидалось. Мы уже связались с курьерской службой и сделали всё возможное для ускорения процесса. В качестве извинений мы предоставляем вам скидку 10% на следующий заказ

ИИ для продавца

# Работа с вопросами клиентов



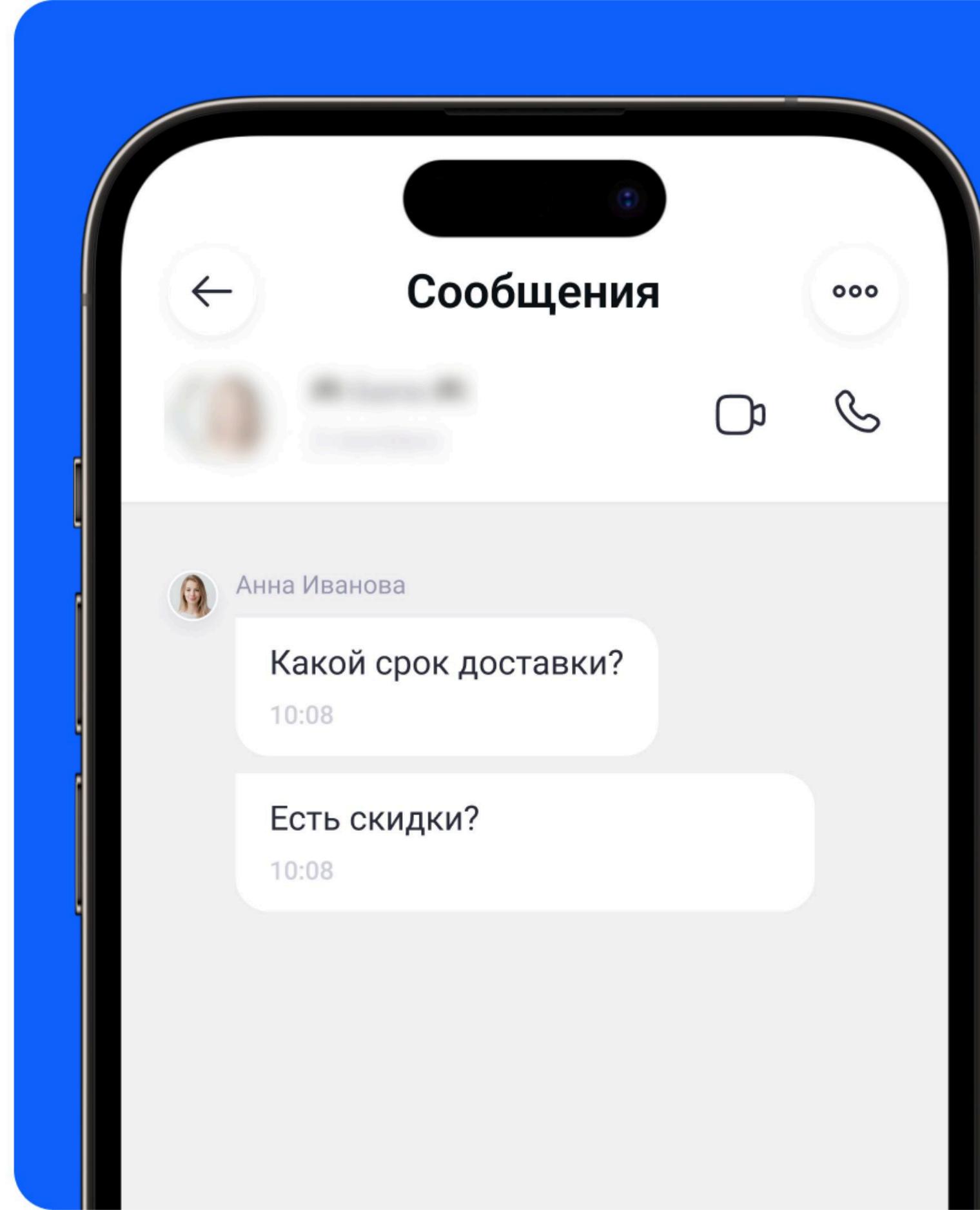
# Ответы клиентам в один клик с ИИ

Почему важно отвечать на вопросы быстро?

Покупателям нужны ответы здесь и сейчас

ИИ может отвечать самостоятельно  
на стандартные вопросы

А если вопрос сложный, сервис передаст  
его вашему сотруднику. Это экономит  
время и решает вопрос покупателя



# Как работает автоматизация ответов в SaleSynergy

## Загрузка базы знаний

Вы загружаете:

- описания товаров
- FAQ
- информацию о сроках доставки
- условия возврата
- ключевую информацию

### Почему это важно?

ИИ учится на ваших данных и использует их для ответа

## База знаний постоянно обновляется

Система автоматически добавляет новые ответы, которые одобрили менеджеры

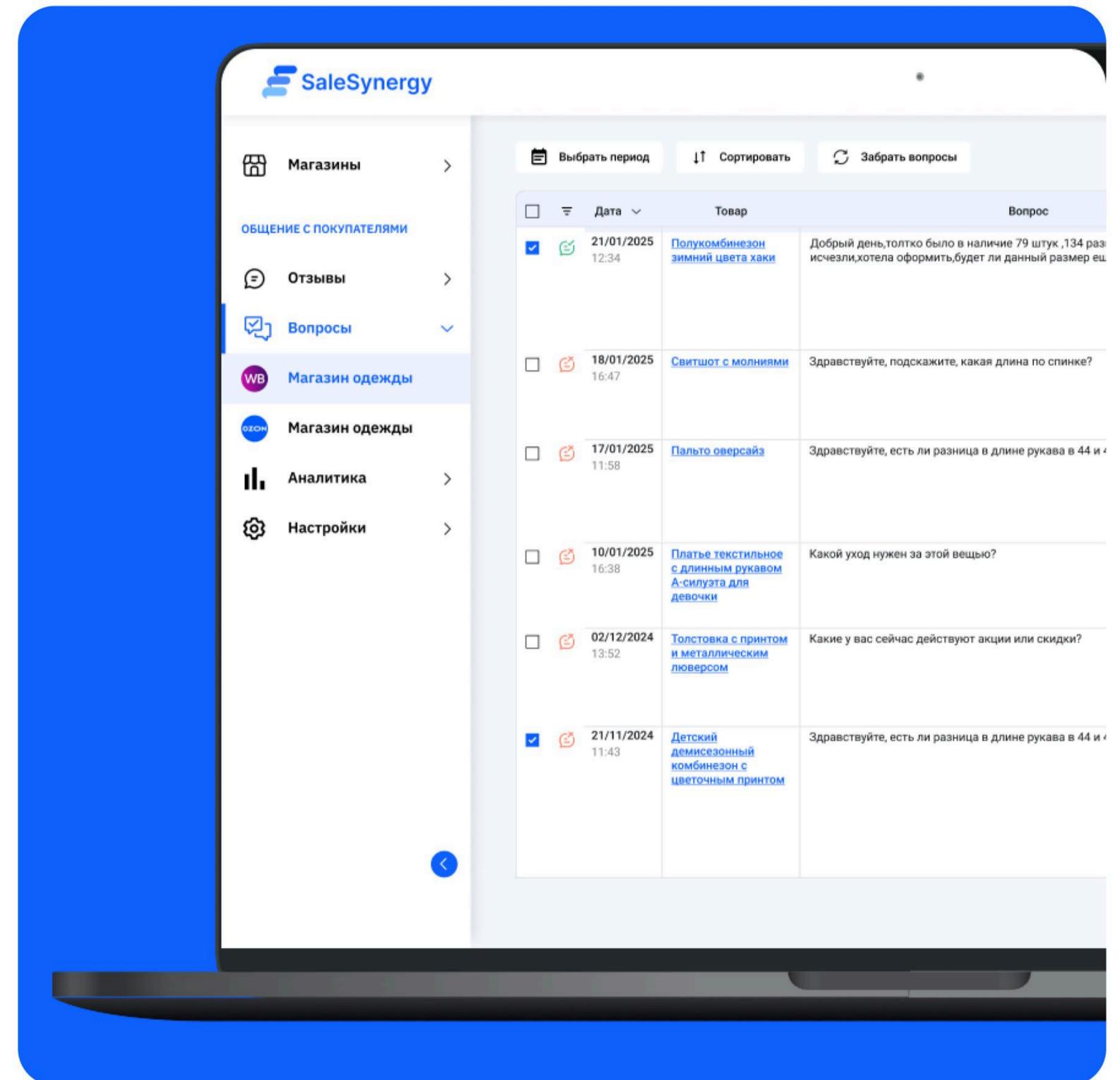
### Почему это важно?

Чем больше вопросов обработано, тем точнее работает система

# Как работает АВТОМАТИЗАЦИЯ ОТВЕТОВ в SaleSynergy

Парсинг вопросов с маркетплейсов

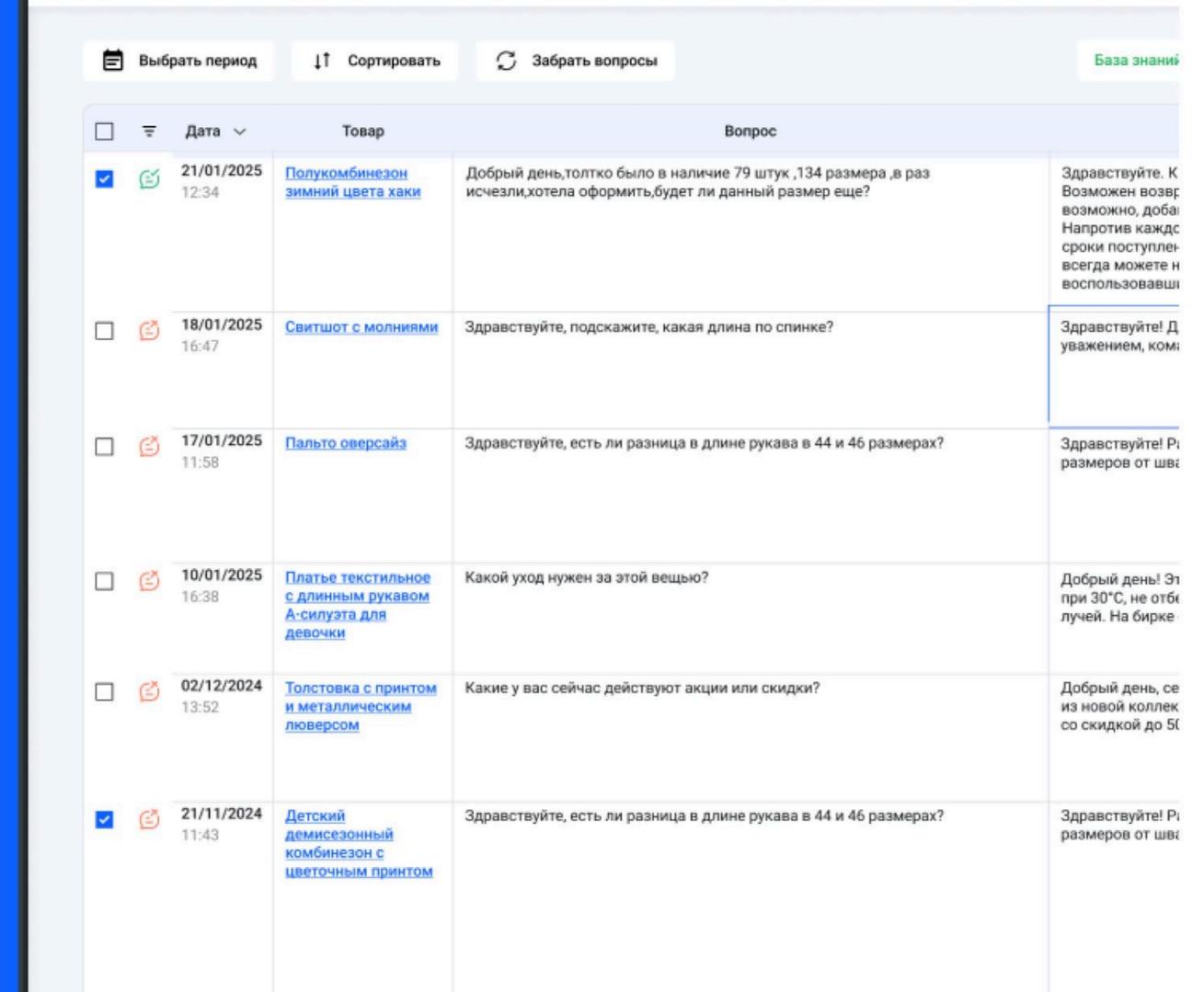
- Все вопросы в одном интерфейсе, ничего не теряется



# Как работает автоматизация ответов в SaleSynergy

Парсинг вопросов с маркетплейсов

- Все вопросы в одном интерфейсе, ничего не теряется



The screenshot displays a web interface for managing customer questions. At the top, there are controls for 'Выбрать период' (Select period), 'Сортировать' (Sort), and 'Забрать вопросы' (Fetch questions). A 'База знаний' (Knowledge base) link is also visible. The main content is a table with columns for 'Дата' (Date), 'Товар' (Product), and 'Вопрос' (Question). The table contains six rows of data, each representing a question received from a marketplace. The first and last rows are checked, indicating they have been processed.

<input type="checkbox"/>	Дата	Товар	Вопрос	Ответ
<input checked="" type="checkbox"/>	21/01/2025 12:34	<a href="#">Полукомбинезон зимний цвета хаки</a>	Добрый день,только было в наличие 79 штук ,134 размера ,в раз исчезли,хотела оформить,будет ли данный размер еще?	Здравствуйте. К Возможен возврат. Возможно, добав. Напротив каждого срока поступления всегда можете воспользоваться
<input type="checkbox"/>	18/01/2025 16:47	<a href="#">Свитшот с молниями</a>	Здравствуйте, подскажите, какая длина по спинке?	Здравствуйте! Д уважением, ком
<input type="checkbox"/>	17/01/2025 11:58	<a href="#">Пальто оверсайз</a>	Здравствуйте, есть ли разница в длине рукава в 44 и 46 размерах?	Здравствуйте! Р: размеров от шв
<input type="checkbox"/>	10/01/2025 16:38	<a href="#">Платье текстильное с длинным рукавом А-силуэта для девочки</a>	Какой уход нужен за этой вещью?	Добрый день! Эт при 30°C, не отблучей. На бирке
<input type="checkbox"/>	02/12/2024 13:52	<a href="#">Толстовка с принтом и металлическим люверсом</a>	Какие у вас сейчас действуют акции или скидки?	Добрый день, се из новой коллек со скидкой до 50
<input checked="" type="checkbox"/>	21/11/2024 11:43	<a href="#">Детский демисезонный комбинезон с цветочным принтом</a>	Здравствуйте, есть ли разница в длине рукава в 44 и 46 размерах?	Здравствуйте! Р: размеров от шв

# Как работает автоматизация ответов в SaleSynergy

## ИИ формирует ответ

### Вопрос:

«Какой срок доставки в СПб?»

### Ответ ИИ:

«Доставка в Санкт-Петербург занимает 2–3 рабочих дня. Точную дату уточнит менеджер после оформления заказа»

## Менеджер корректирует

### Почему это важно?

Вы контролируете каждый важный ответ, но не тратите время на рутину

## Ответ отправляется на маркетплейс

### Простота:

Менеджер выбирает все ответы и нажимает «Отправить»

Ответы автоматически публикуются на площадке

### Результат:

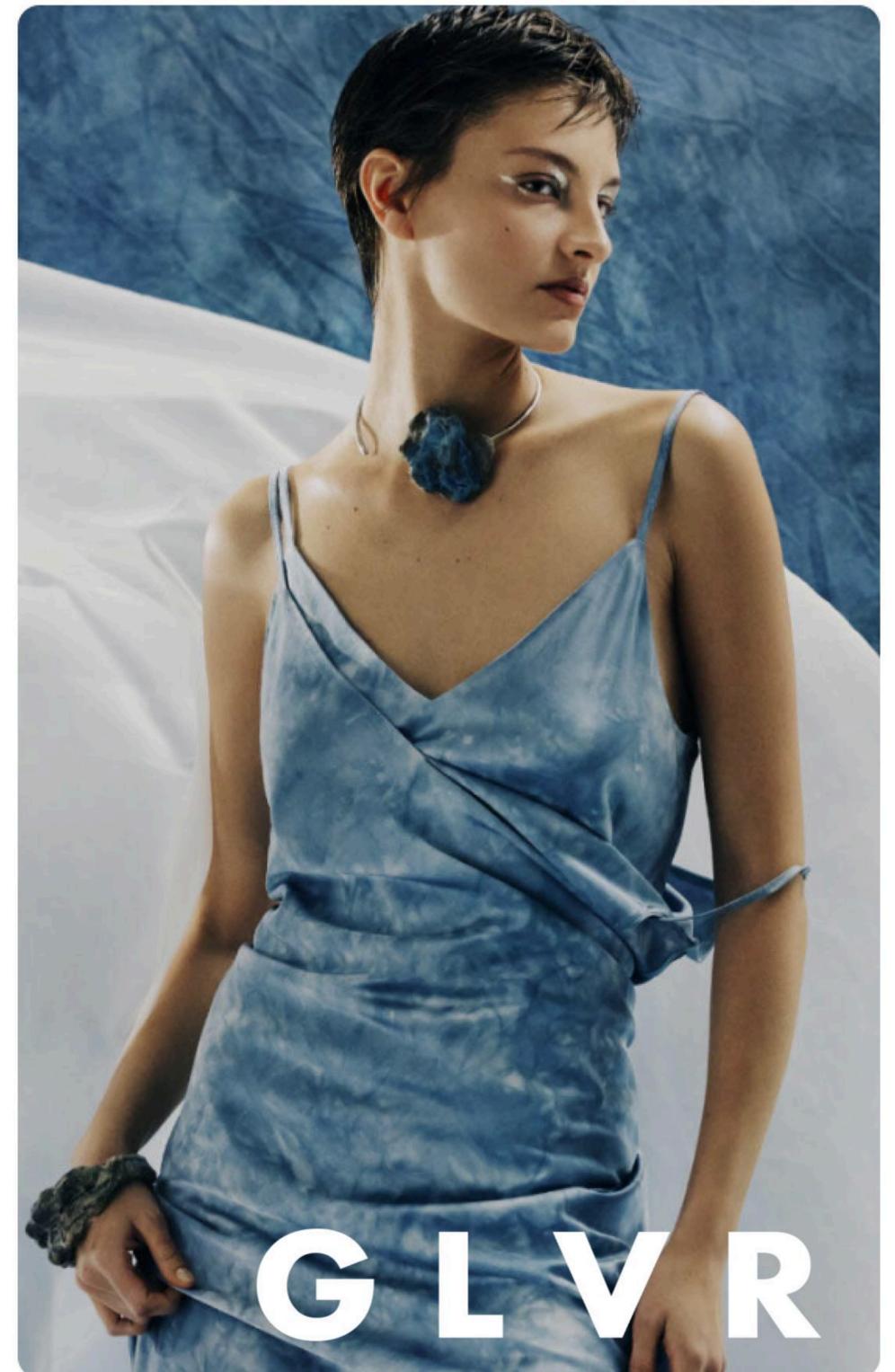
Клиенты получают оперативные ответы, а вы — довольных покупателей без лишних усилий

# Боль

При запуске нового бренда женской одежды был зафиксирован низкий процент выкупа товаров. Значительно ниже, чем по другим брендам

# Проблемный фактор

Команда не понимала причину и сомневалась, стоит ли продолжать продажи на маркетплейсах



# Решение

Анализ отзывов покупателей показал, что одежда большемерит. Информацию передали в отдел производства, где были скорректированы фиты, после чего процент выкупа стал выше

Запустили  
новый бренд

Подключили  
аналитику отзывов

Процент выкупа  
стал выше



**Проблема**  
Низкий % выкупа

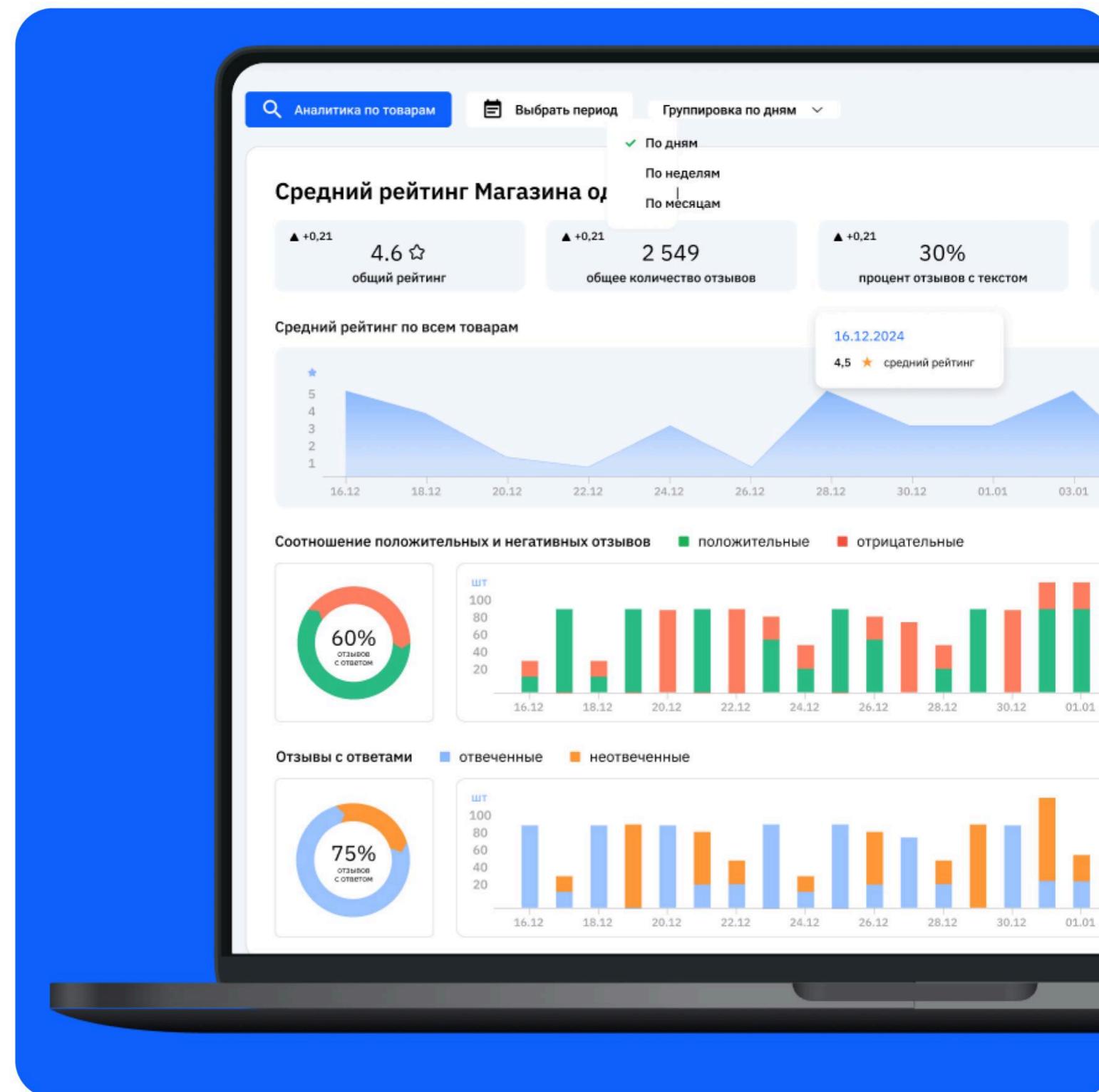
**Выявили причину**  
Ошибка в размерной сетке

# Аналитика

В сервисе **SaleSynergy** есть мощный инструмент — **глубокая аналитика**

- Работает на основе мнения ваших клиентов
- Выявляет слабые места и точки роста
- Даёт понимание, что стоит улучшить в вашем продукте и сервисе

ИИ анализирует все отзывы и вопросы, выделяет ключевые темы и проблемы



# Аналитика по товару

01

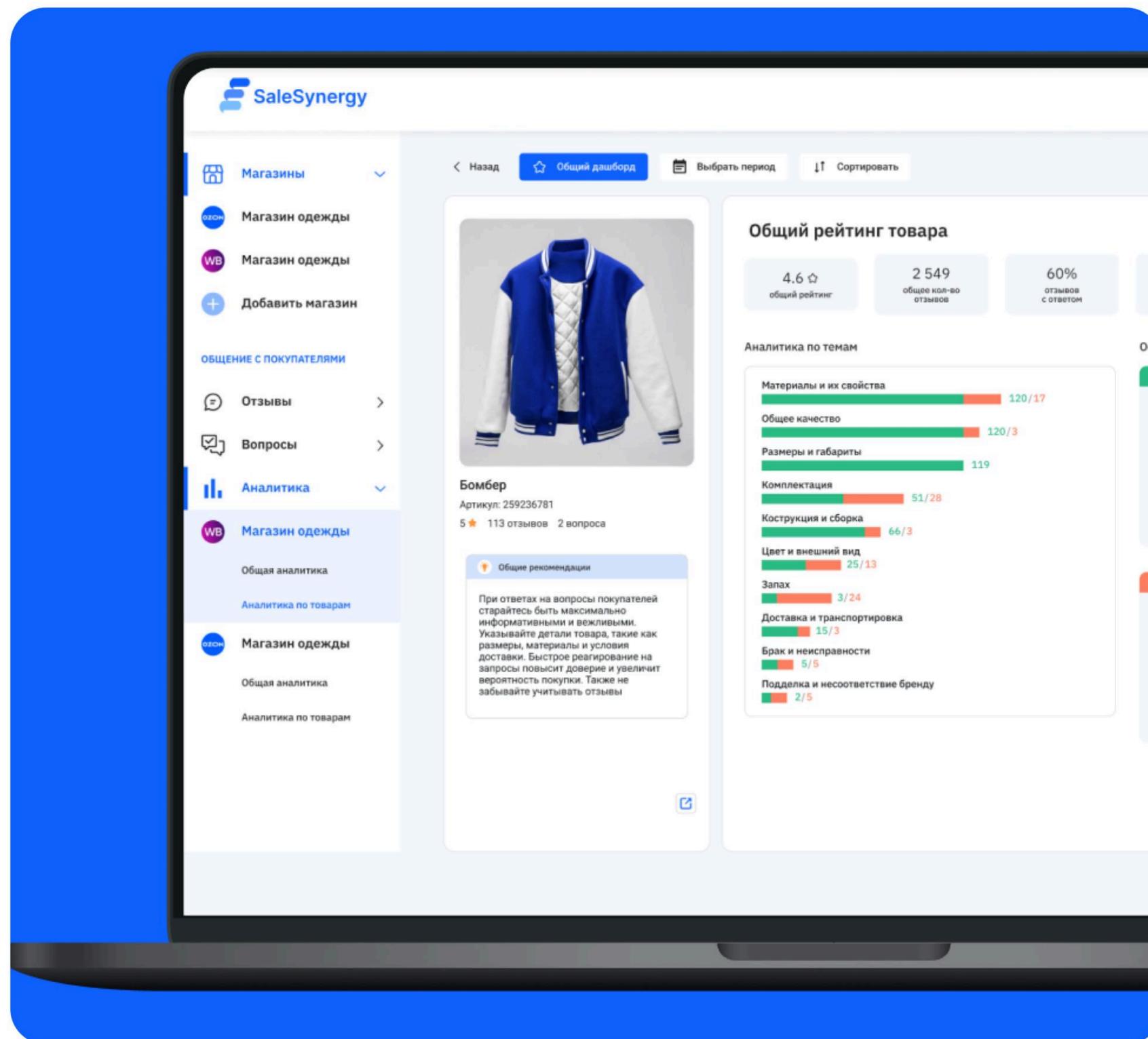
Генерация ключевых достоинств и недостатков товара

02

Рекомендации по улучшению карточки товара

03

Выявление проблем и определение точек роста продукции



# Почему это важно

Глубокая аналитика — это **ваше конкурентное преимущество**. Вы не просто реагируете на отзывы, вы предугадываете проблемы и решаете их до того, как они станут критическими

## Общая аналитика



## Аналитика по товару

### Положительные отзывы

- + Застежка**  
Очень хорошее качество Очень хорошее качество Очень хорошее Очень хорошее  
Очень хорошее качество Очень хорошее качество Очень хороше... [читать больше](#)
  - + Оригинальность**  
Очень хорошее качество Очень хорошее качество Очень хорошее качество Очень хорошее качество
  - + Комфорт**  
Очень хорошее качество Очень хорошее качество Очень хорошее Очень хорошее  
Очень хорошее качес... [читать больше](#)
- [показать полностью](#)

### Общие рекомендации

При ответах на вопросы покупателей старайтесь быть максимально информативными и вежливыми. Указывайте детали товара, такие как размеры, материалы и условия доставки. Быстрое реагирование на запросы повысит доверие и увеличит вероятность покупки. Также не забывайте учитывать отзывы

- Застежка**  
Плохое качество Пл...  
Плохое качество Пл...
  - Оригинальность**  
Плохое качество Плохое качество Плохое...
  - Комфорт**  
Плохое качество Плохое качество Плохое качество Плохое качество  
Плохое качество Плохое качество Плохое качество Плохое качес... [читать больше](#)
- [показать полностью](#)

# Ранжирование в поисковой выдаче

Факторы ранжирования, которые влияют на расстановку товаров в поисковой выдаче

<b>Объем продаж товара</b>	<b>Геолокация и сроки доставки</b>	<b>Конверсия</b>	<b>Текстовая релевантность</b>	<b>Участие в промо, скидки</b>
Влияние от 15 до 30%	Влияние от 30 до 40%	Влияние от 5 до 20%	Влияние от 5 до 40%	Влияние от 1 до 10%
<b>Рейтинг продавца</b>	<b>Рейтинг товара</b>	<b>Рекламное продвижение</b>	<b>Индекс цены</b>	<b>Рейтинг заполнения КТ</b>
Влияние от 1 до 10%	Влияние от 1 до 10%	Влияние от 15 до 25%	Влияние от 1 до 10%	Влияние около 10%

 Для новых товаров алгоритм расчета использует те же факторы, но с разным приоритетом

 В разных категориях одни и те же факторы могут иметь разный приоритет

# Бонусы для участников

01

Чек-лист по работе с отзывами и вопросами

02

Промпт для генерации ответов на отзывы

03

**Месяц бесплатного** пользования сервисом **SaleSynergy** и 100 бесплатных ответов





**Мария Чуйко**

Бренд-директор  
КОМПАНИИ



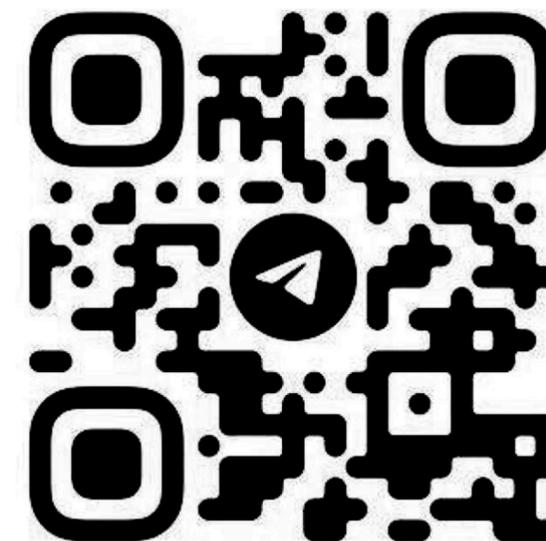
Сайт  
SaleSynergy



 [SaleSynergy.ru](https://SaleSynergy.ru)

 +7 (900) 300-42-20

Мария  
Чуйко



 [@VUPSM](https://t.me/VUPSM)