

OZON

wb

Avito

Яндекс.Маркет



ОТ ОТЗЫВОВ К ЛОЯЛЬНОСТИ:

как искусственный интеллект
строит репутацию бренда



SaleSynergy



ECGM
—EXPO'25—



Чуйко Мария



Бренд-директор и сооснователь
FITTIN и Salesynergy

Боли продавцов:

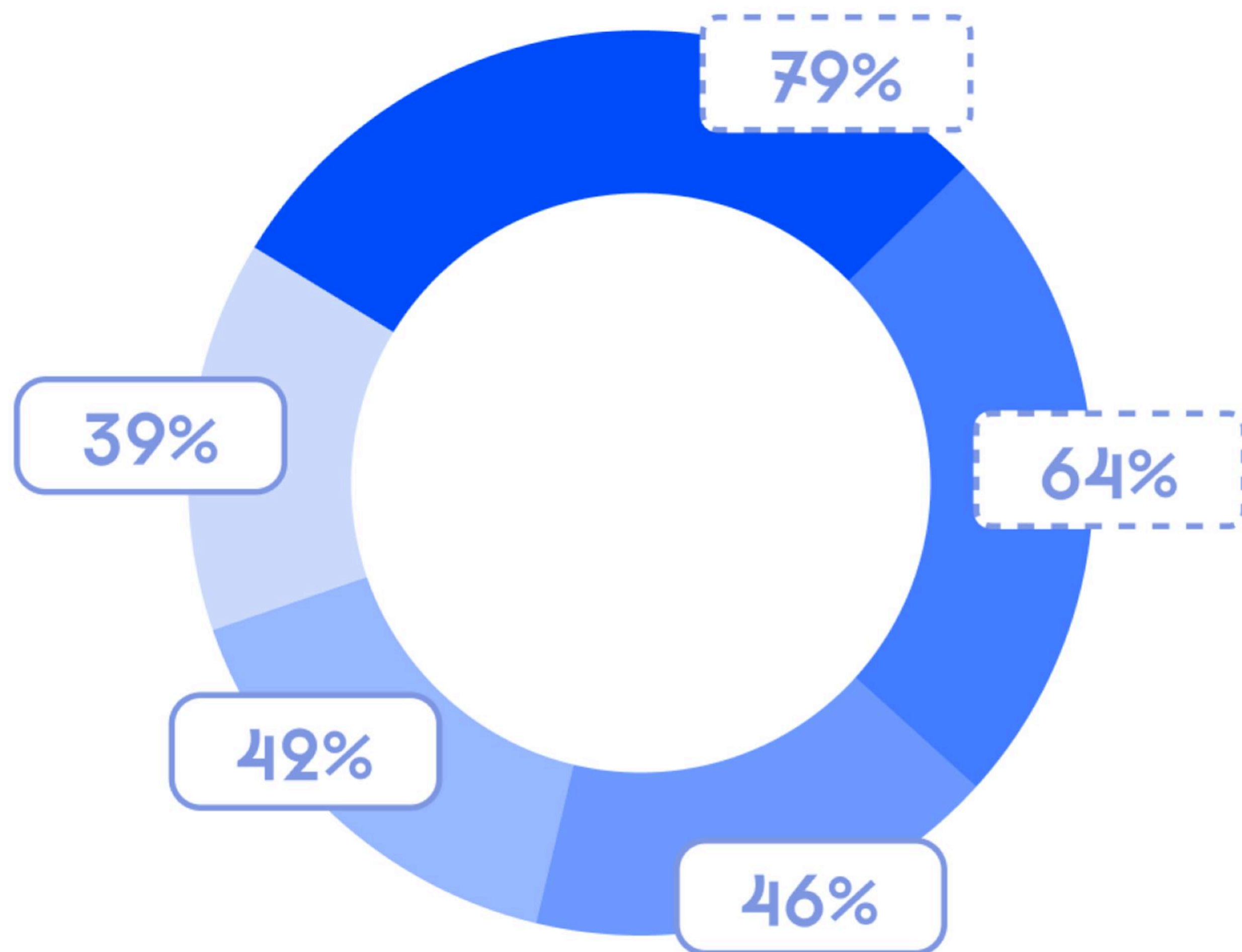
- Потеря времени на рутинные задачи
- Негатив клиентов из-за долгих ответов
- Снижение конверсии из-за не релевантных описаний

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



- **Отзывы** [79%]
- **Цена** [64%]
- Рейтинг товара [46%]
- Фото в карточке [42%]
- Описание и характеристики [39%]

* Аналитическое исследование Wildberries и Russ

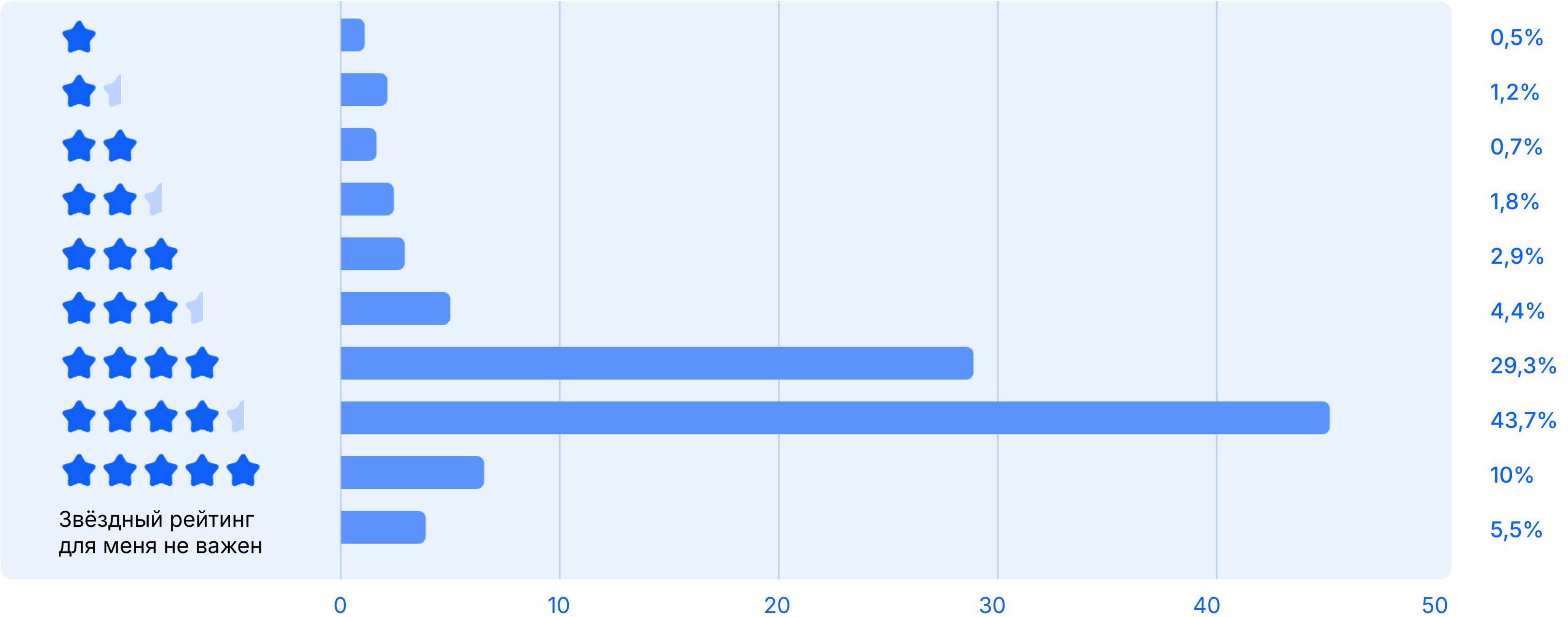


93%

72%

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

Как рейтинг влияет на покупку



* Исследования | Новости | AdIndex.ru

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

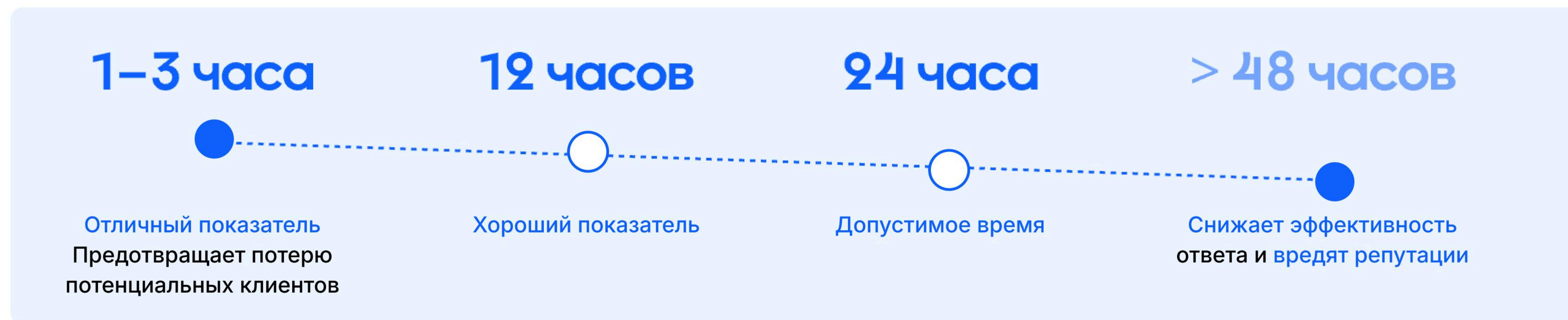
Попадание в потребности ЦА

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

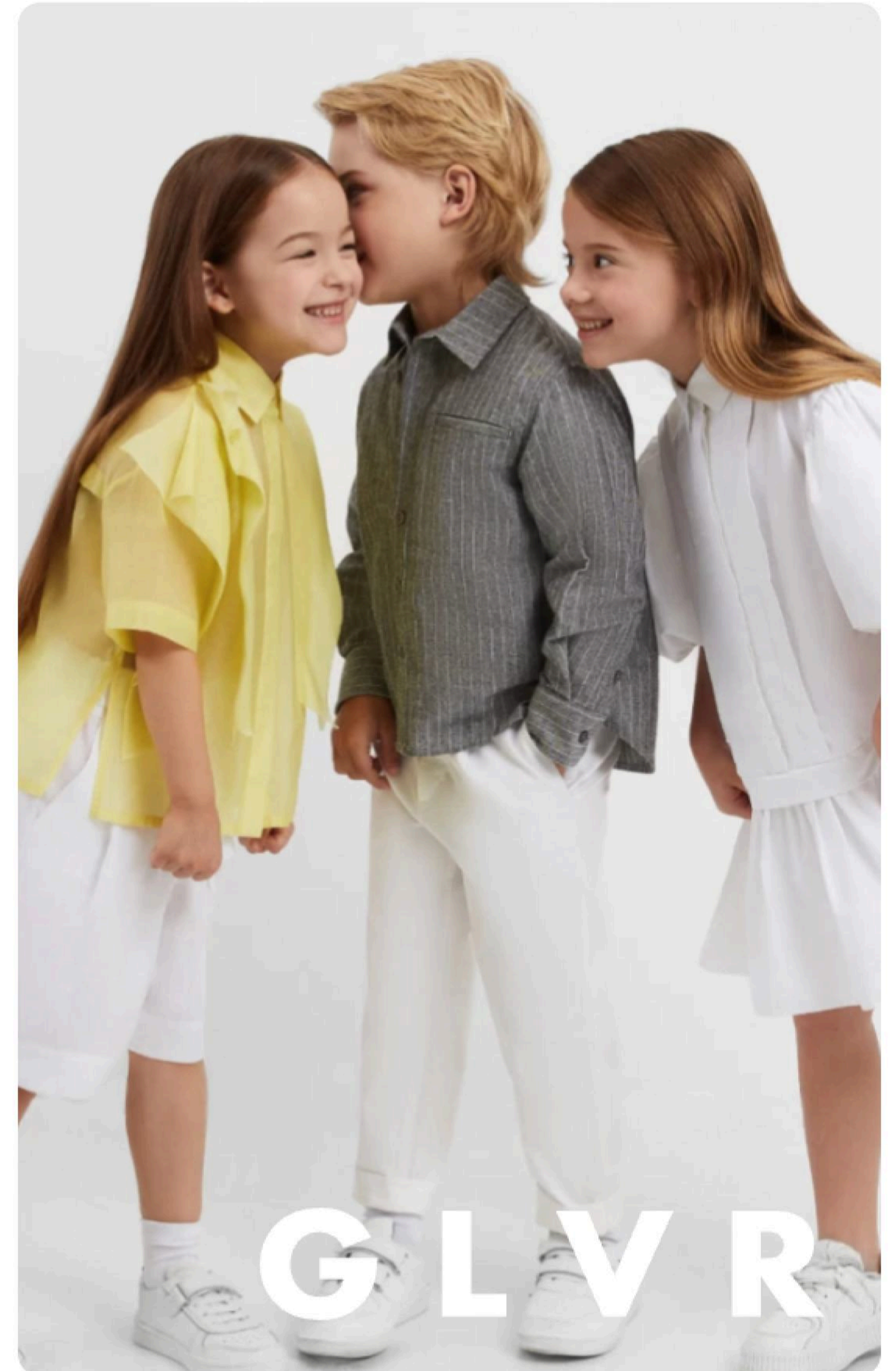


Боль

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%

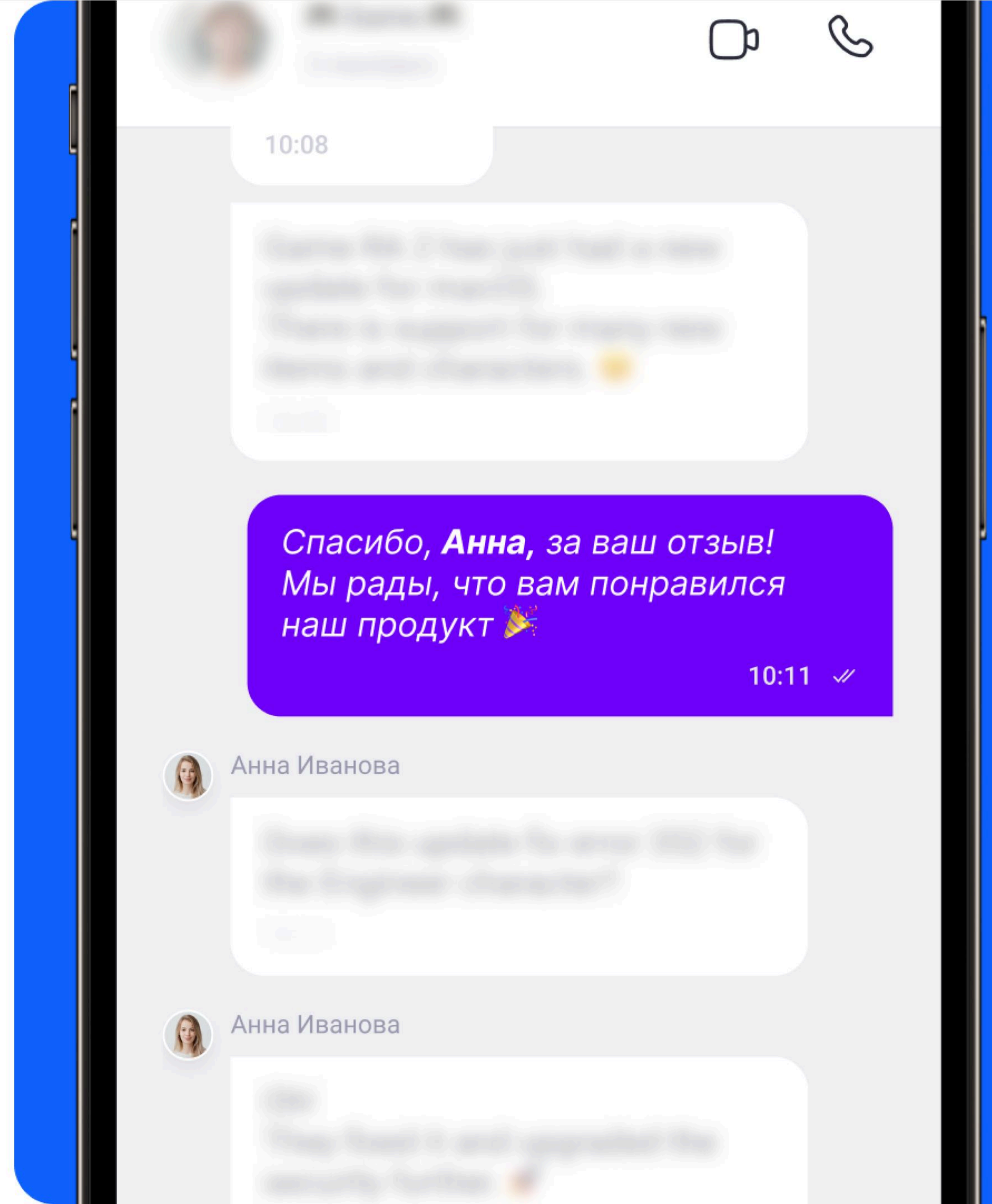
ИИ для продавца

Как отвечать
на отзывы,
чтобы побуждать
к покупке?

Правильные ответы на [положительные отзывы](#)

Персонализация

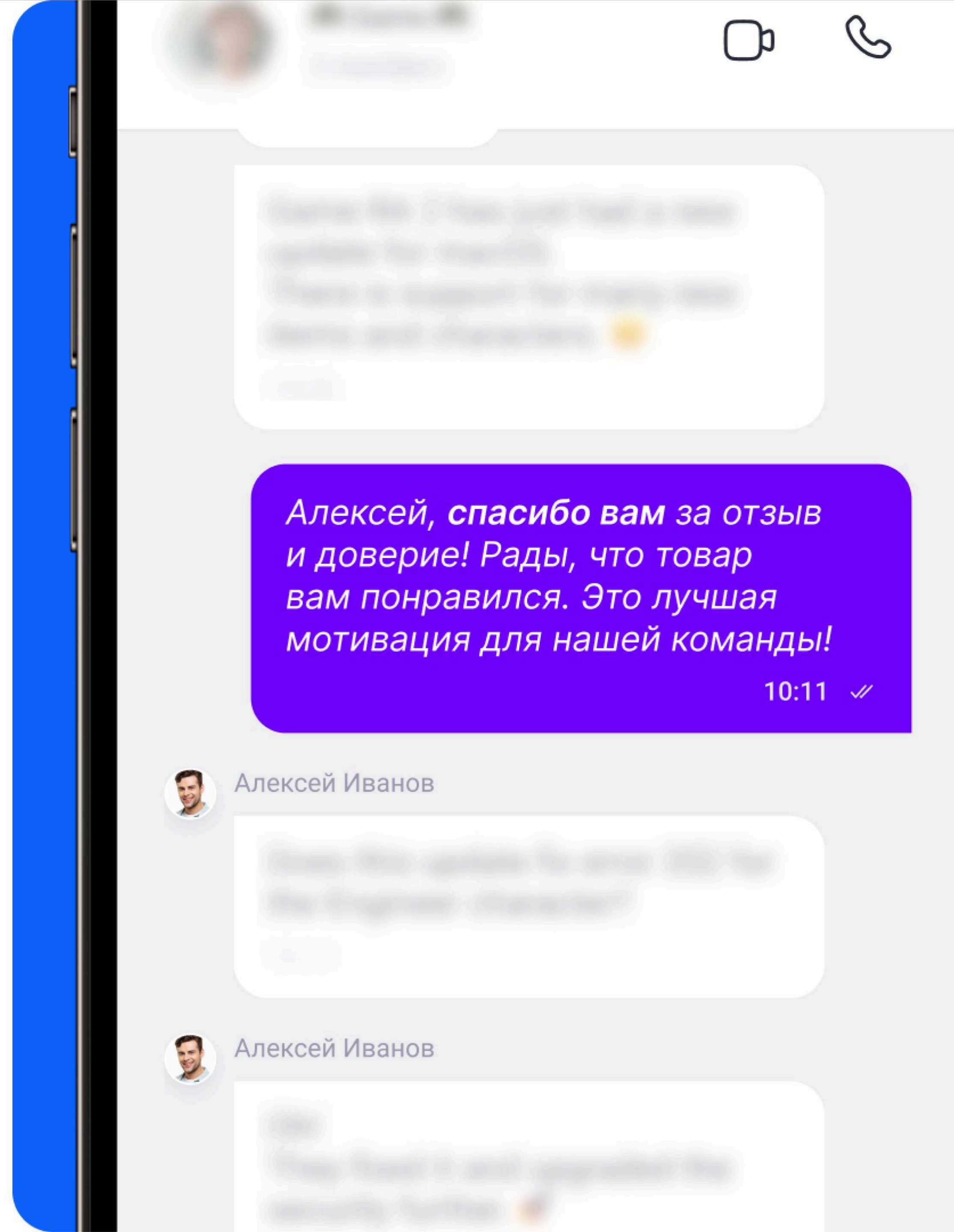
Обращайтесь к клиенту
по имени, чтобы показать
ваше внимание к человеку



Правильные ответы на [положительные отзывы](#)

Благодарность

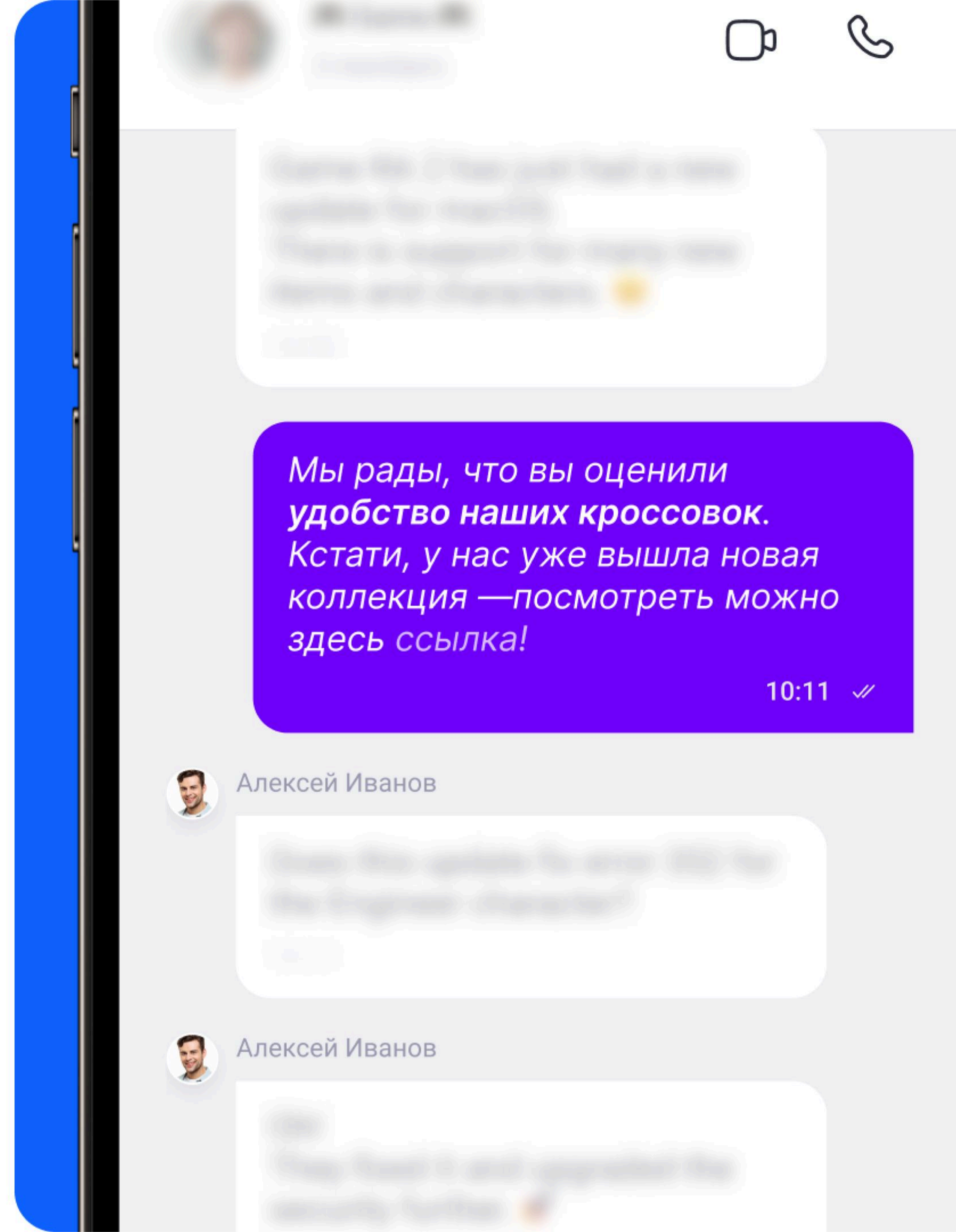
Всегда выражайте благодарность за отзыв. Это укрепляет эмоциональную связь с клиентом



Правильные ответы на **положительные отзывы**

Акцент на преимущества продукта

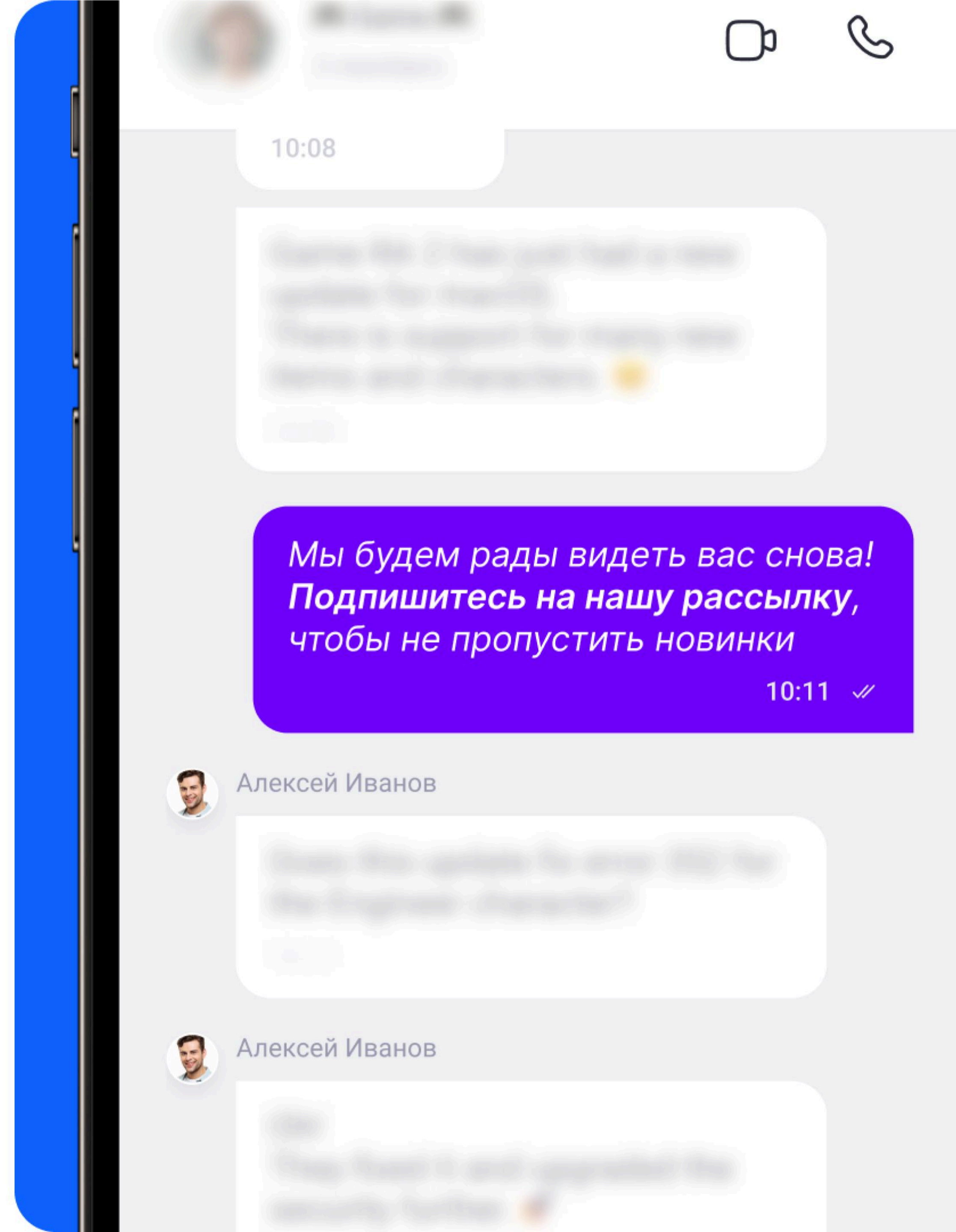
Упомяните конкретные аспекты,
которые клиент отметил в отзыве,
и дополните их



Правильные ответы на **положительные отзывы**

Призыв к действию

Побуждайте клиента
к дальнейшему взаимодействию



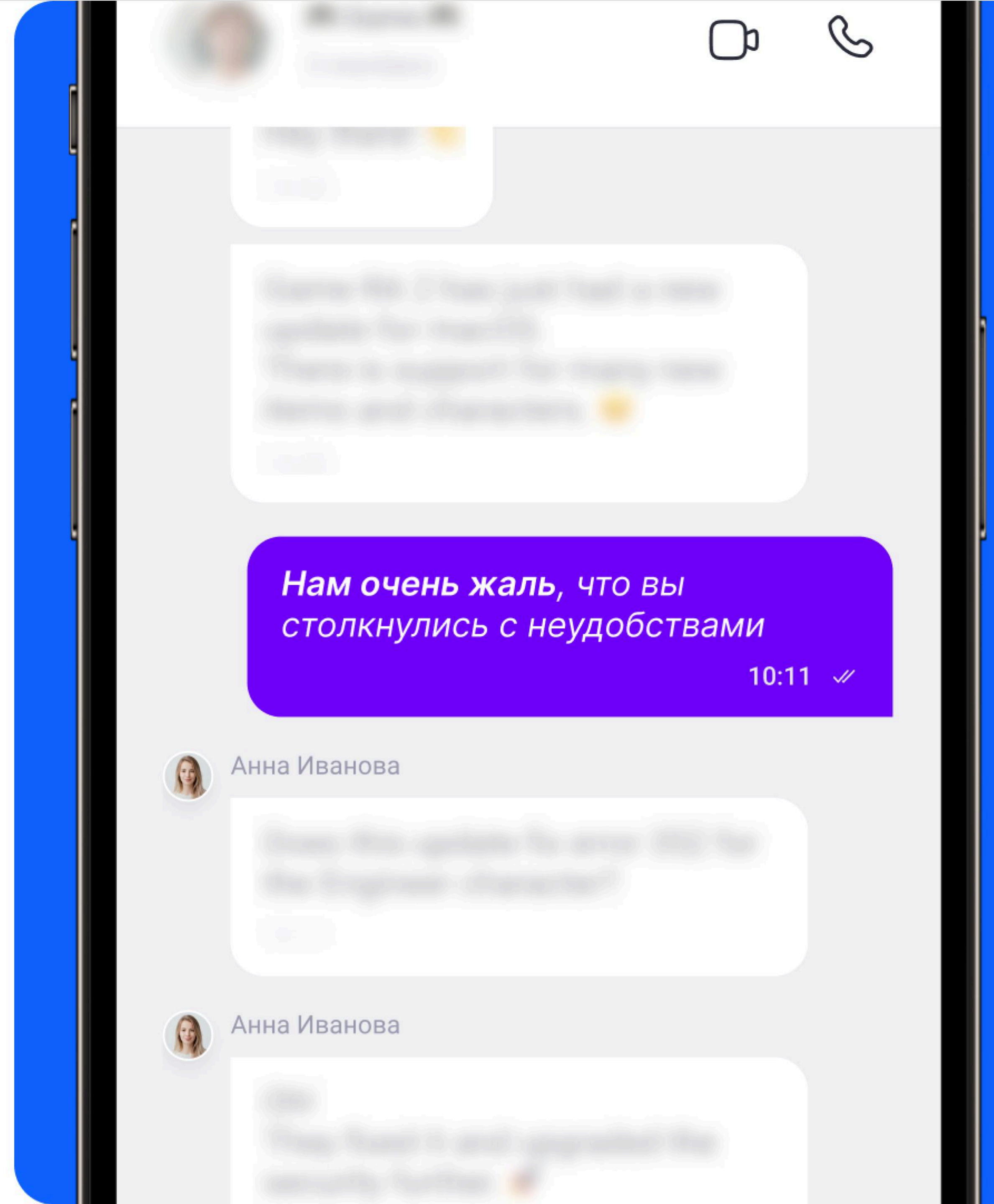
Пример правильного ответа:

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

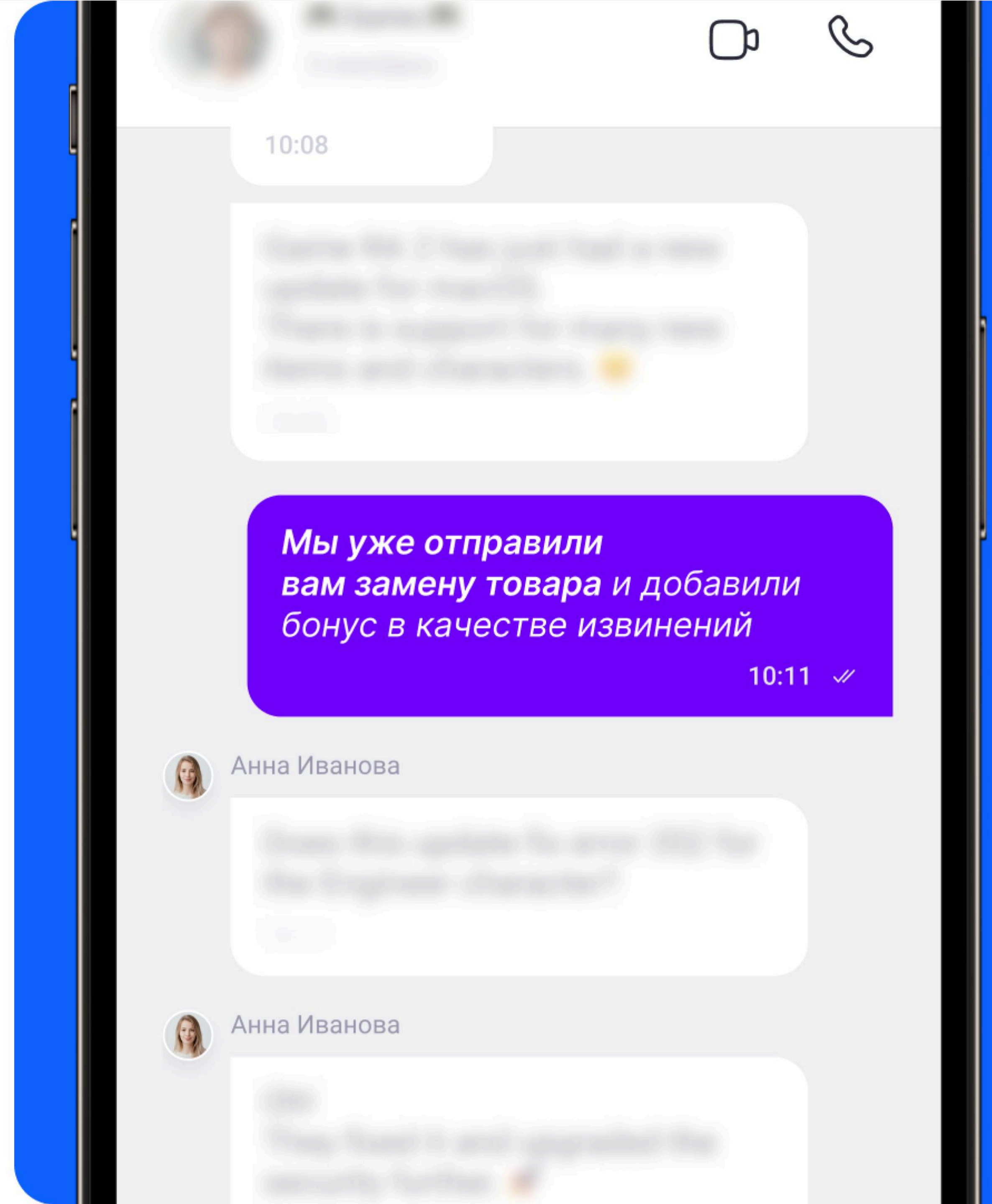
Негативные отзывы — это шанс показать высокий уровень сервиса и вернуть доверие клиента. Начните с извинений и признания проблемы.



Правильные ответы на **негативные отзывы**

Конкретное решение

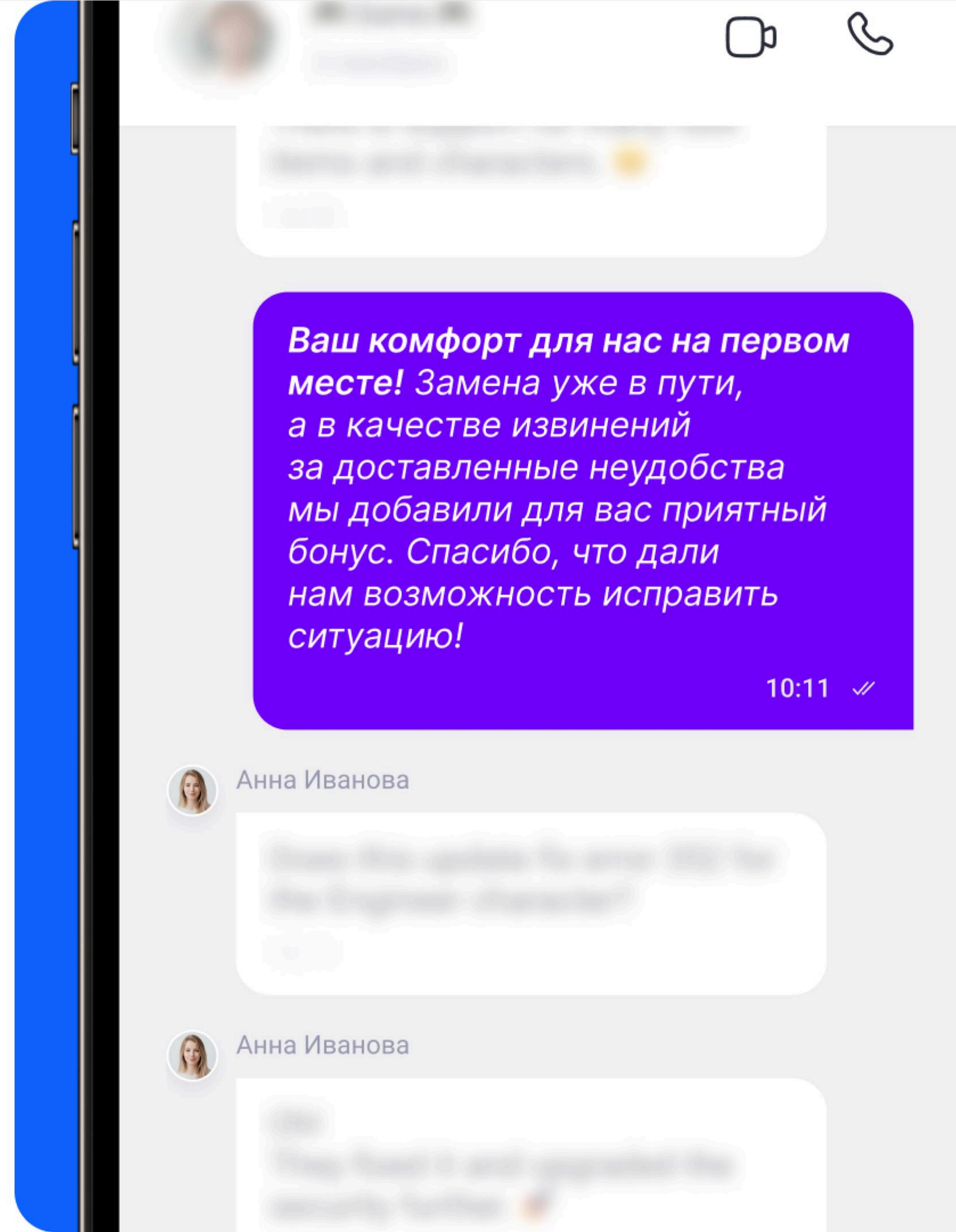
Предложите решение проблемы



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



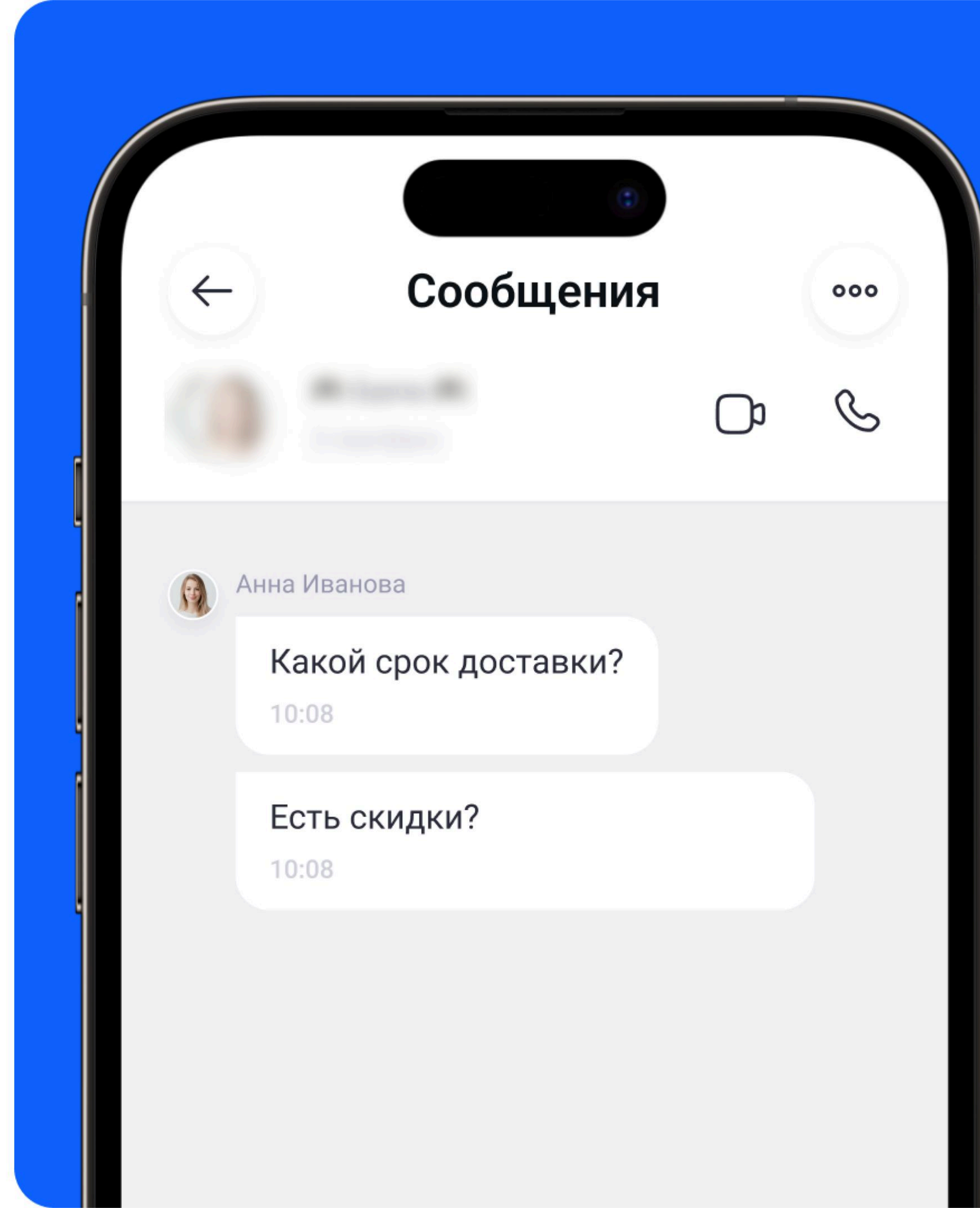
Ответы клиентам в один клик с ИИ

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

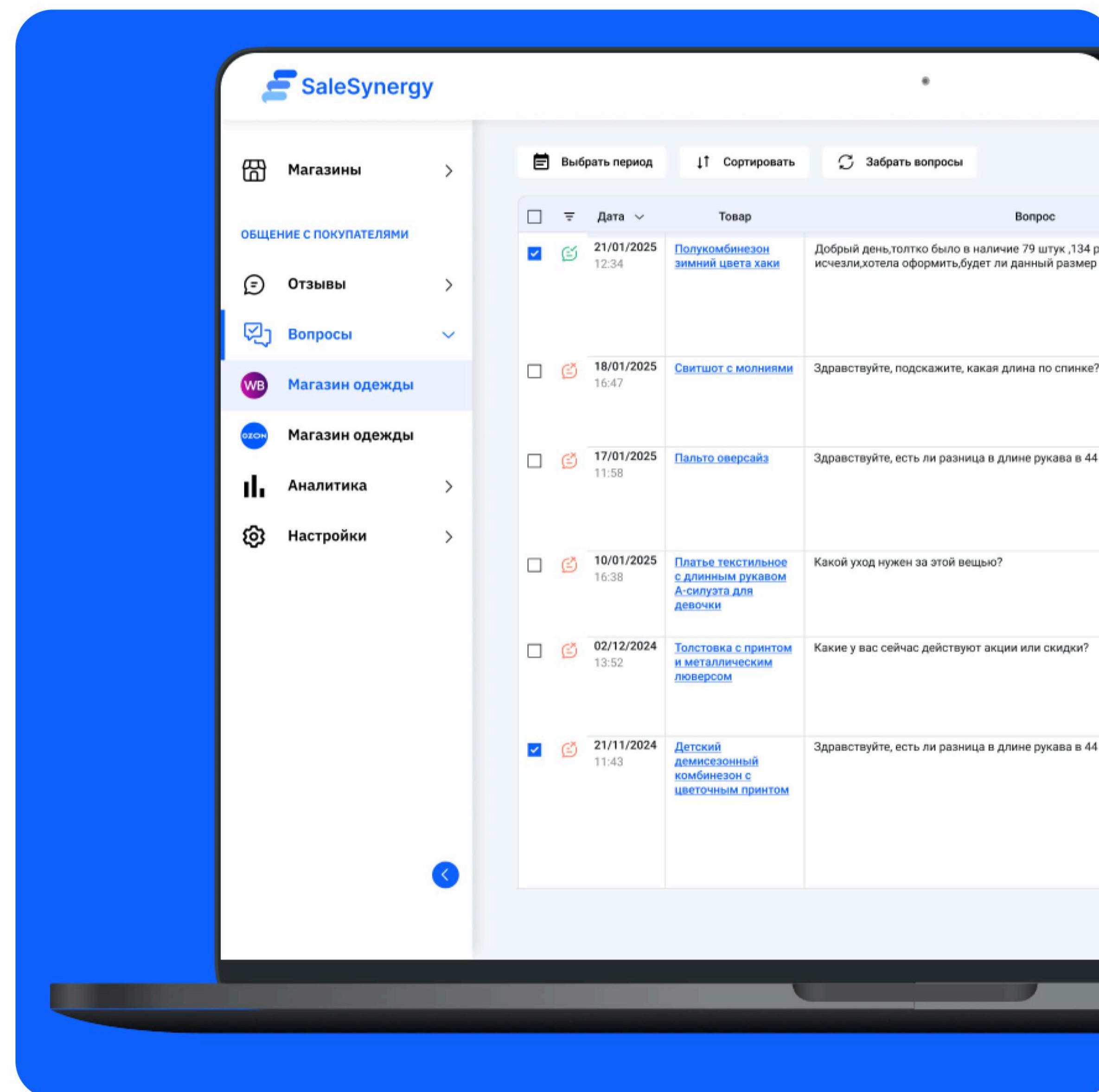
Почему это важно?

Чем больше вопросов обработано, тем точнее работает система

Как работает АВТОМАТИЗАЦИЯ ОТВЕТОВ в SaleSynergy

Парсинг вопросов с маркетплейсов

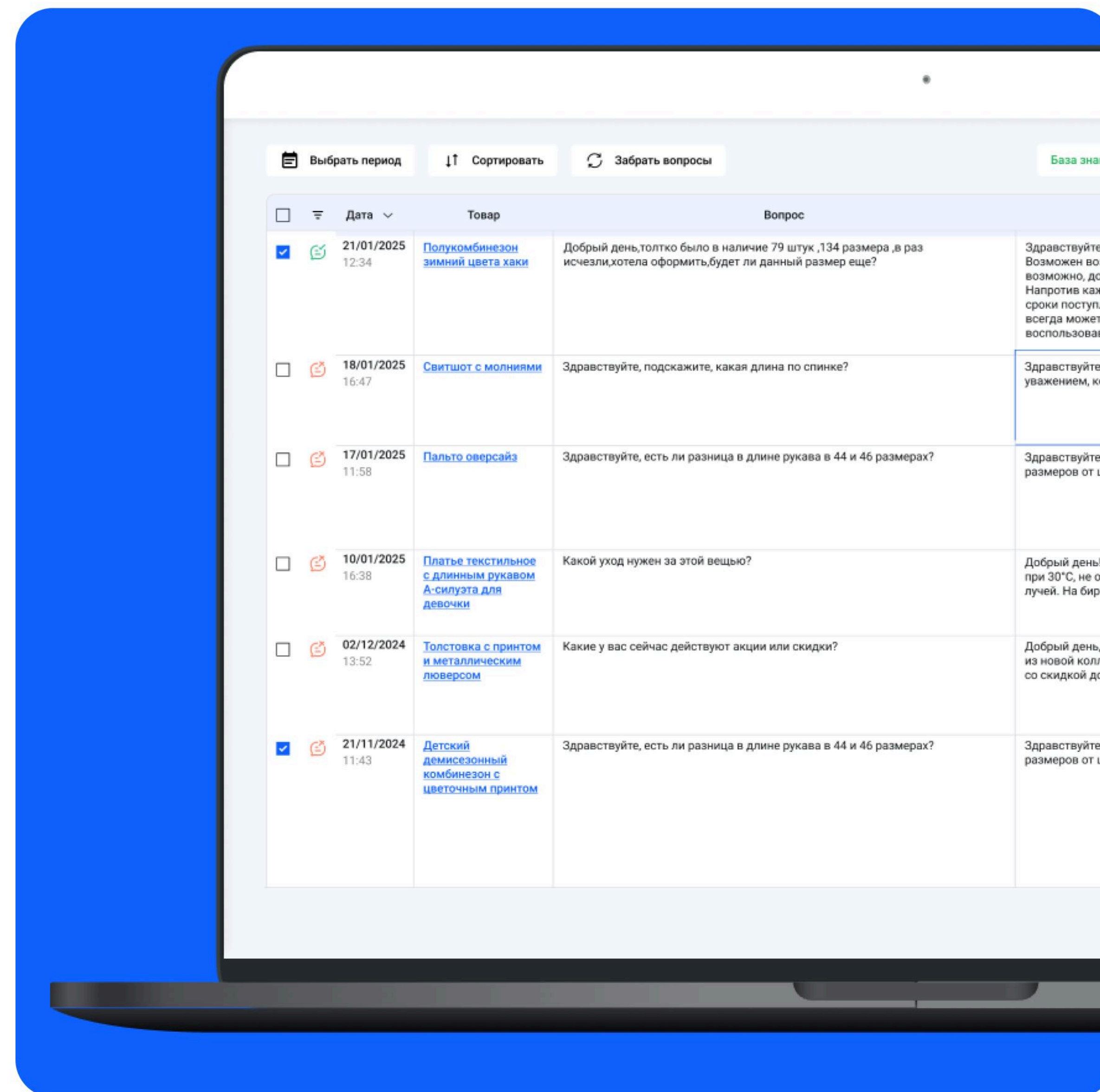
- Все вопросы в одном интерфейсе, ничего не теряется



Как работает АВТОМАТИЗАЦИЯ ОТВЕТОВ в SaleSynergy

Парсинг вопросов с маркетплейсов

- Все вопросы в одном интерфейсе, ничего не теряется



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:

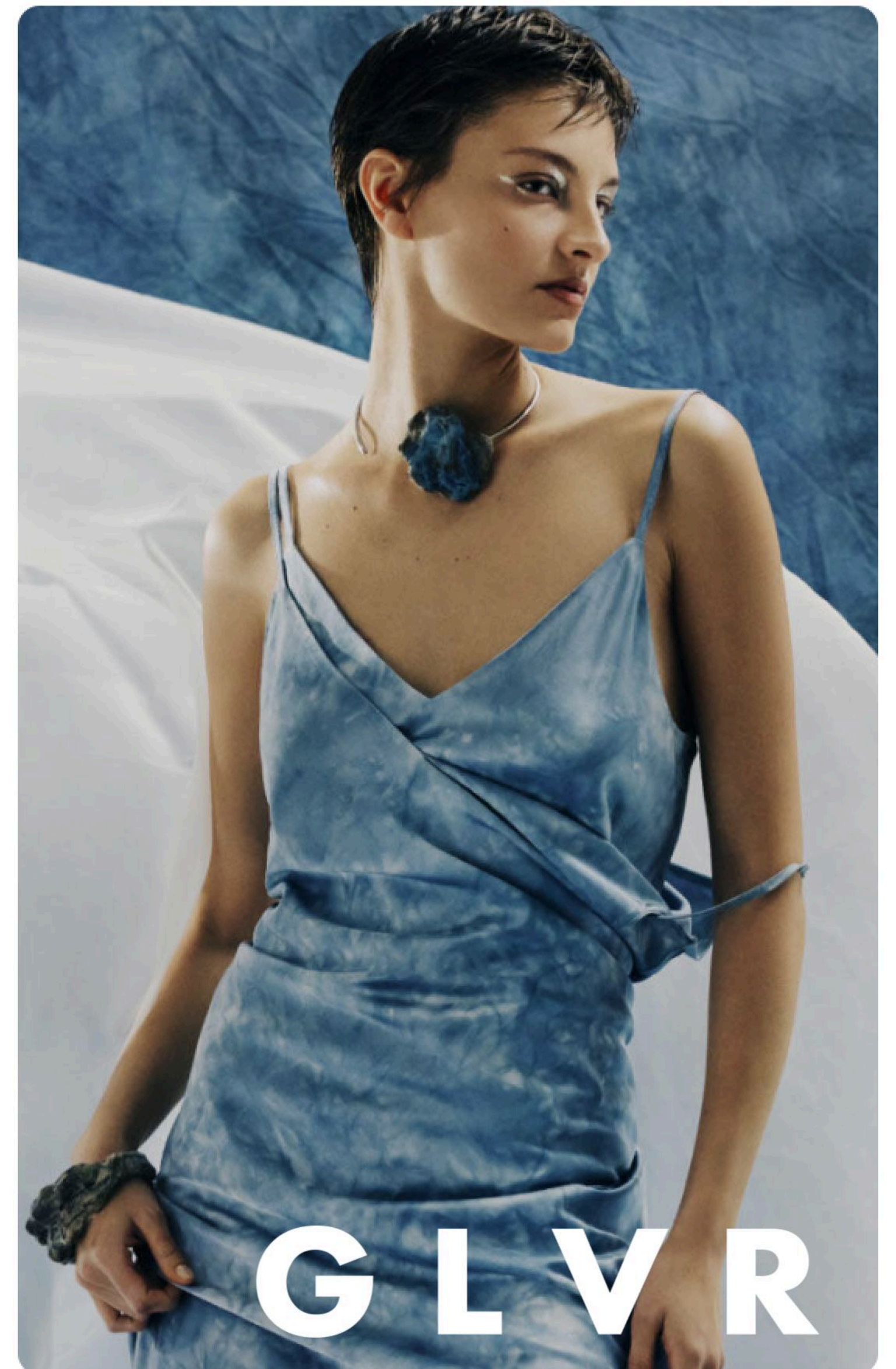
Клиенты получают оперативные ответы, а вы — довольных покупателей без лишних усилий

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



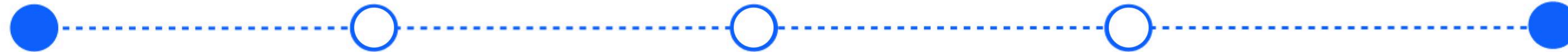
Решение

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

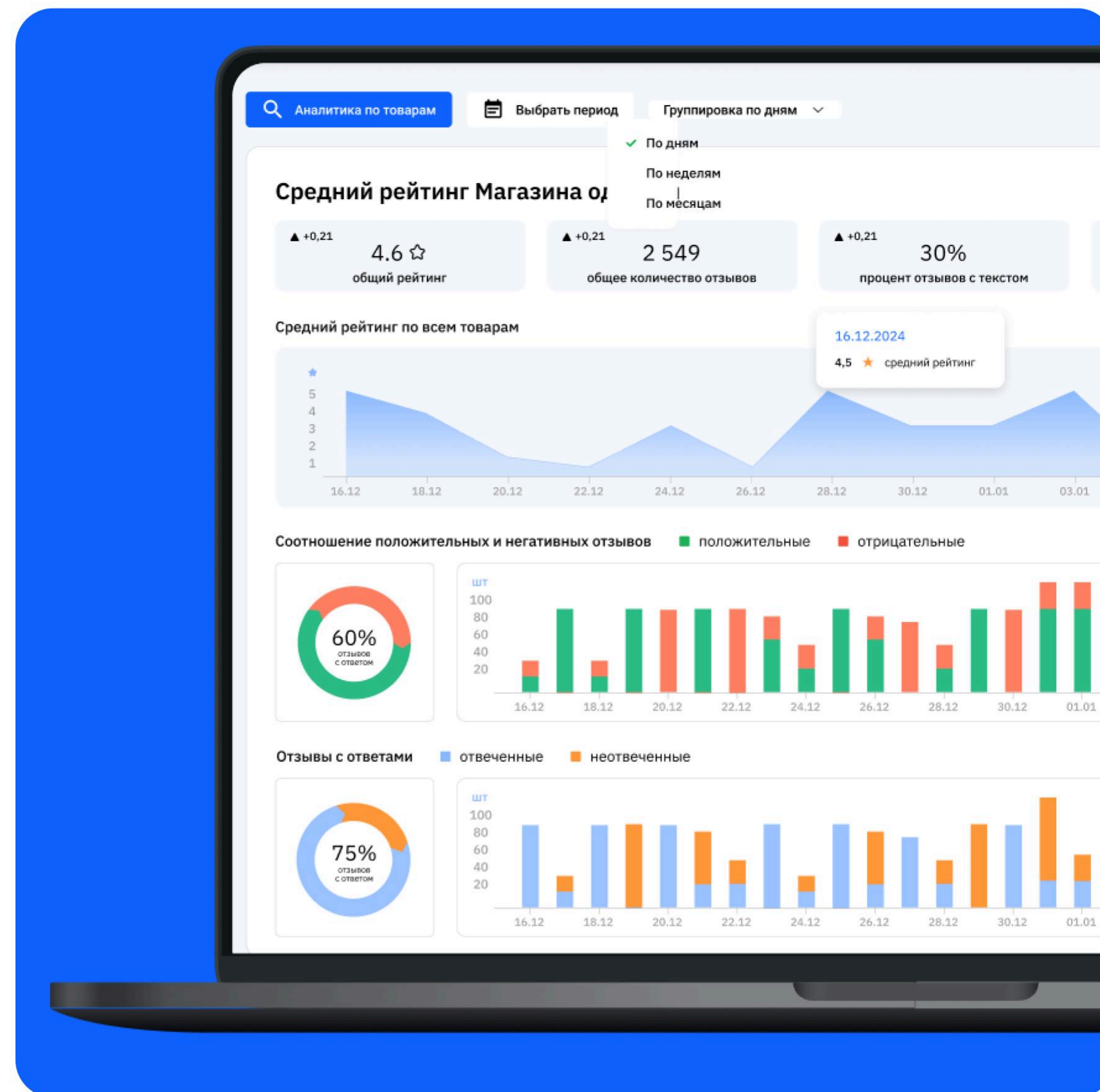
Выявили причину
Ошибка в размерной сетке

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

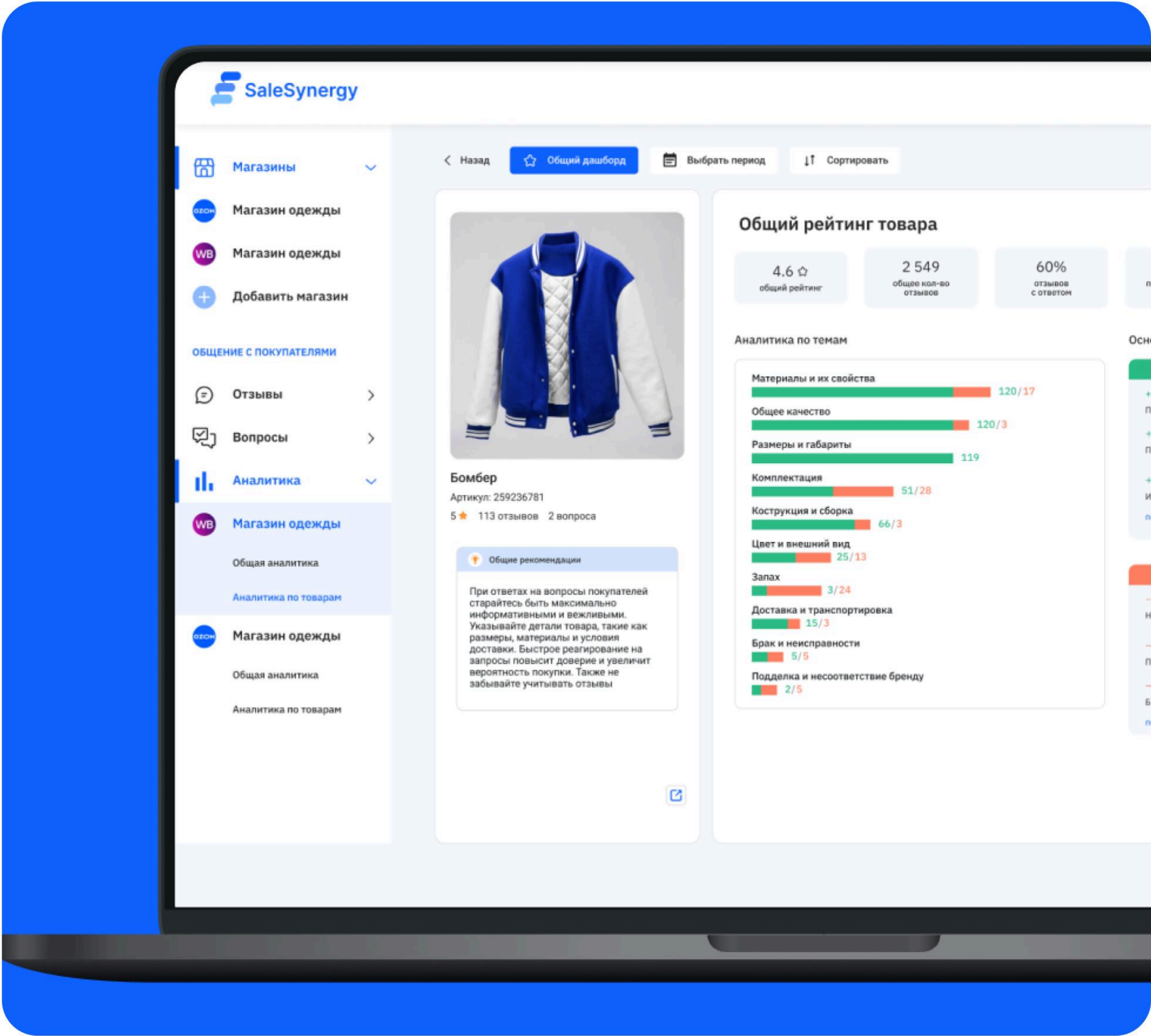
Генерация ключевых достоинств и недостатков товара

02

Рекомендации по улучшению карточки товара

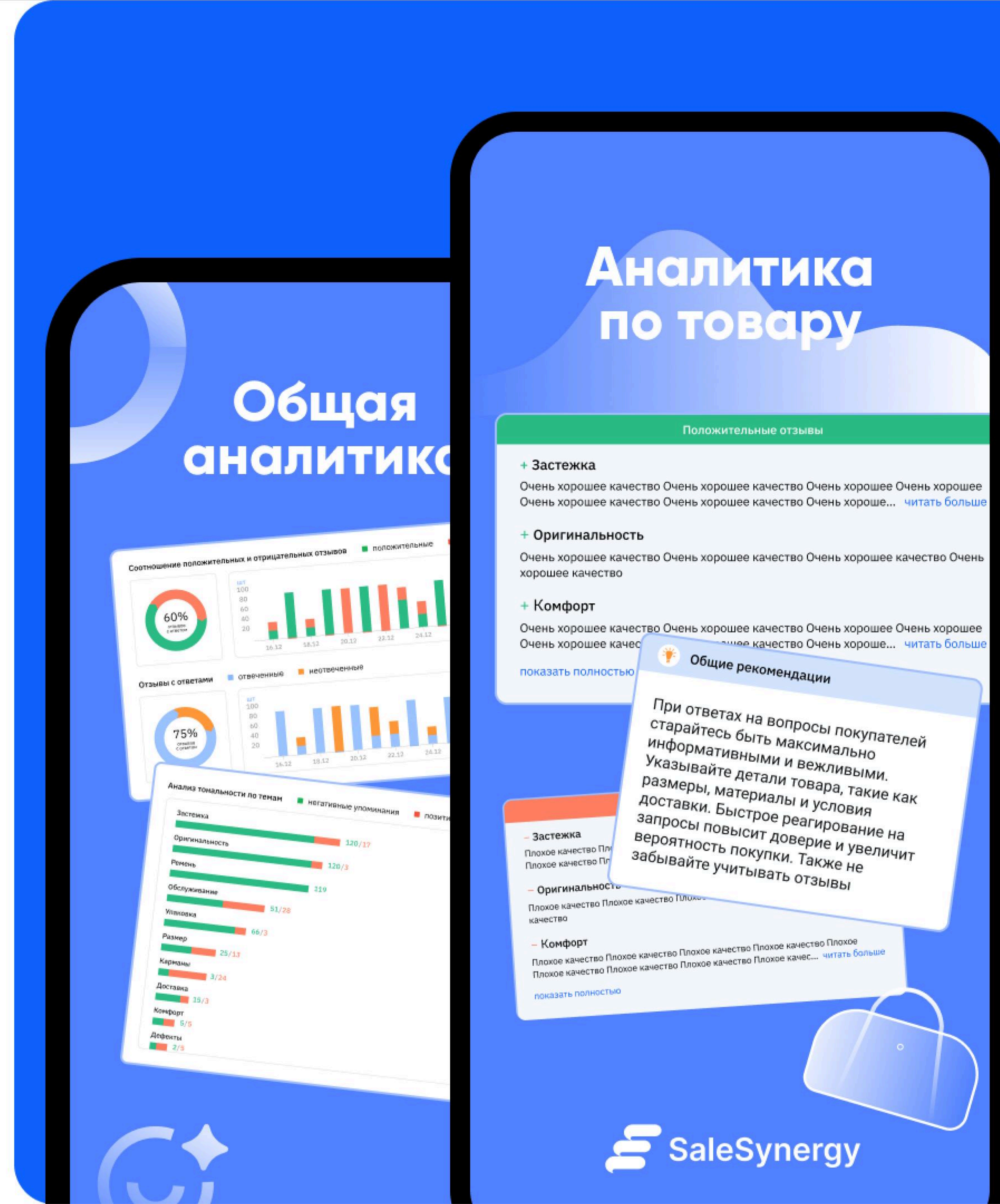
03

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



Ранжирование в поисковой выдаче

Факторы ранжирования, которые влияют на расстановку товаров в поисковой выдаче

Объем продаж товара	Геолокация и сроки доставки	Конверсия	Текстовая релевантность	Участие в промо, скидки
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%
Рейтинг продавца	Рейтинг товара	Рекламное продвижение	Индекс цены	Рейтинг заполнения КТ
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

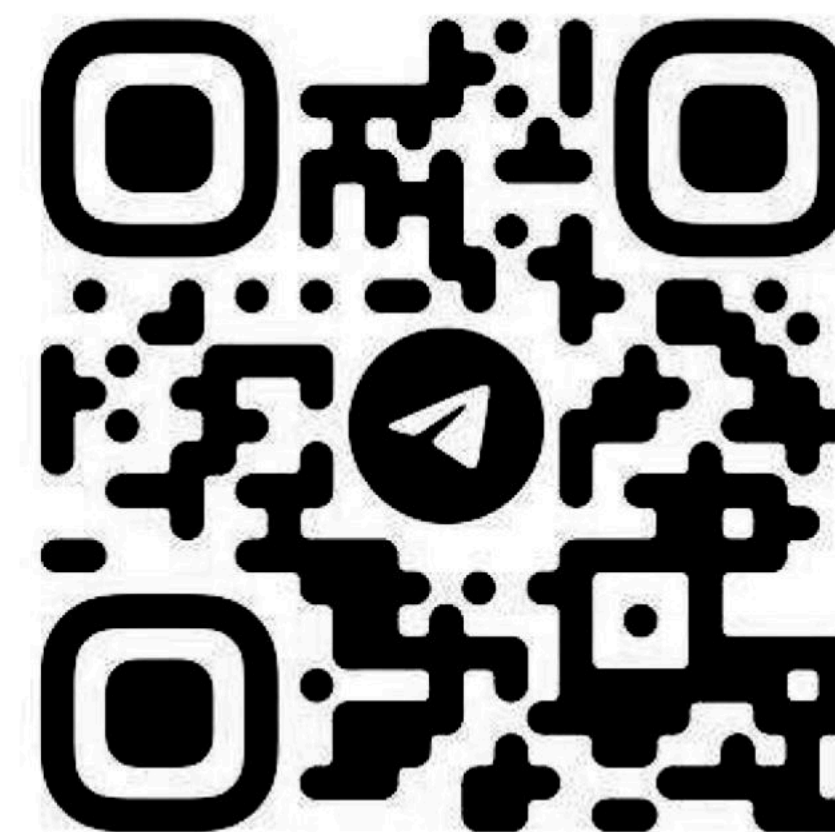


Сайт
SaleSynergy



 SaleSynergy.ru

Мария
Чуйко



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



+7 (900) 300-42-20