



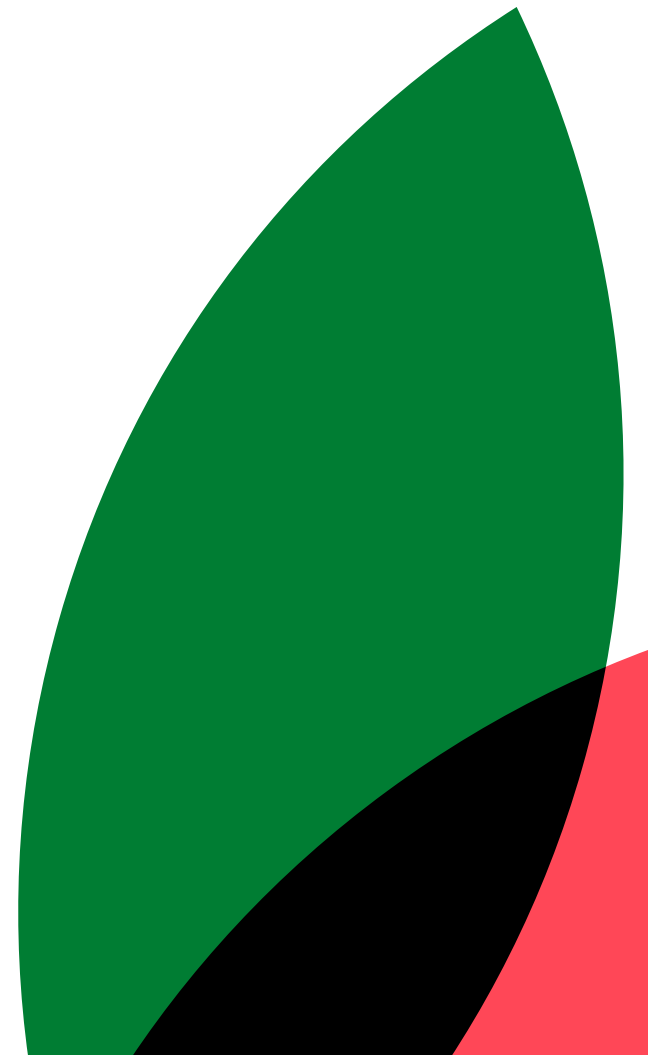
Kampaamo – ja kauneushoitolayrittäjän
ensiaskeleet

Verkko- maineen Hallintaan



Sisältö

Johdanto	<u>3</u>
Verkkomaineen hallinnan määrittely	<u>5</u>
Tilastot	<u>7</u>
Hallitse sitä, miten asiakkaat arvostelevat yritystäsi verkossa	<u>11</u>
Negatiivisten arvosteluiden käsittely	<u>22</u>
Phorest voi auttaa!	<u>29</u>



Johdanto

Ei ole mikään salaisuus, että hius- ja kauneudenhoitoalalla yrityksen mainetta kehittää niin sanottu word-of-mouth tai suomalaisittain puskaradio. Internetistä on kuitenkin tulossa ensimmäinen pysähdyspaikkamme lähes kaikissa asioissa. Useammat ihmiset kääntyvät ohjeissa ja suosituksissa Googlen puoleen ja tästä syystä yritysten tarve ylläpitää mainettaan verkossa on kasvanut.

Positiivisista arvosteluista on tullut olennainen osa luottamuksen ja uskottavuuden rakentamista, mikä tekee niistä hyvin tärkeitä pienyritysten markkinointistrategioille.

Arvostelut eivät pelkästään auta määrittelemään mainettasi verkossa vaan ne myös nostavat yrityksesi sijoitusta Googlessa ilman, että maksat hakukoneoptimoinnista.

Olet kuullut asiakkailtasi, että sinulla on erinomainen maine, mutta tiedätkö mitä he puhuvat sinusta verkossa?

Arvostelujen läpikäyminen voi tuntua alkuun haasteelliselta, mutta selkeällä suunnitelmalla voit iloita hyvästä palautteesta ja käsitellä epämiellyttävän palautteen ammattimaisesti.

Me Phorestilla uskomme, että yrityksesi verkkomaineen rakentaminen ja tarkkailu on tärkeä osa uskollisten asiakkaiden hankkimista ja yrityksesi kasvua.

Tämä e-kirja on luotu sinulle apuvälineeksi yrityksesi verkkomaineen hallintaan ja matkalle kohti kasvua.

Jos sinulla herää kysymyksiä tai haluat antaa palautetta – Ota yhteyttä meihin!

#TogetherWeGrow

Voit lähettää meille viestiä osoitteeseen:

info@phorest.fi



Aubree Calderwood

Aubree on sisällöntuottajan Phorestin markkinointitiimissä. Hän kirjoittaa Phorestin suosittua [blogia](#).



Zoé Bélisle-Springer

Zoé vastaa yhteisöstä & sisällönhallinnasta Phorestin markkinointitiimissä. Hän on myös [Phorest EM Podcastin](#) juontaja.

Phorest Salon Softwarea käyttää yli 150 000 hius- ja kauneusalan ammattilaista maailmanlaajuisesti

Me tuomme tiimejä yhteen ja tuemme yrityksesi jokaista askelta.

Phorest, joka tunnetaan maailmanlaajuisesti parhaiden markkinointityökalujen tarjoajana, koskettaa nykypäivän asiakasmatkan jokaista osa-aluetta nettiajanvarauksesta verkkokauppaan ja maksuihin.

Lähes 20 vuotta sitten perustettu Phorest on paljon enemmän kuin pelkkä teknologiayritys.

Tänä päivänä olemme ylpeitä ollessamme toimialamme elinvoima. Järjestelmämme antaa yrityksille mahdollisuuden hallita, markkinoida ja kasvaa, ei vain teknologisten innovaation kautta mutta myös mentoroinnin, koulutuksien ja vertaansa vailla olevan tuen kautta.

Phorest uskoo inhimilliseen vuorovaikutukseen yhteisössä. Siksi olemmekin ainoa ohjelmistoyritys hius- ja kauneudenhoitoalalla, joka tarjoaa jokaiselle asiakkaalleen koulutuksia, jotka auttavat yritystäsi menestymään – olemme sitoutuneita auttamaan liikkeiden omistajia saavuttamaan unelmansa.



Verkkomaineen hallinnan määrittely

Mikä on "verkkomaine" ja miksi sen hallinta on tärkeää?

Yrityksesi verkkomaine

Jos olisit julkisuuden henkilö tai poliitikko, saisit asiantuntijoita auttamaan sinua maineesi hallinnassa – hautaamaan skandaaleja ja pitämään julkisen mielipiteen puolellasi. Yrityksesi maine on kuitenkin hieman eri asia.

Silti se vaatii sinulta jatkuvaa huomiota varmistaaksesi, että yritykseesi suhtaudutaan positiivisesti. Verkkomaineesi perustuu digitaaliseen kuvaan. Haluat varmistaa sen, että kaikki se vaiva, jonka olet laittanut palvelusi arvoihin, asiakaskokemukseen ja uskollisten asiakkaiden keräämiseen, näkyy myös verkossa antamassasi vaikutelmassa.

Verkkomaineesi keskiössä ovat arvostelut. Maineesi hallitseminen tarkoittaa aktivoitumista suosituissa kanavissa kuten Google ja Facebook.

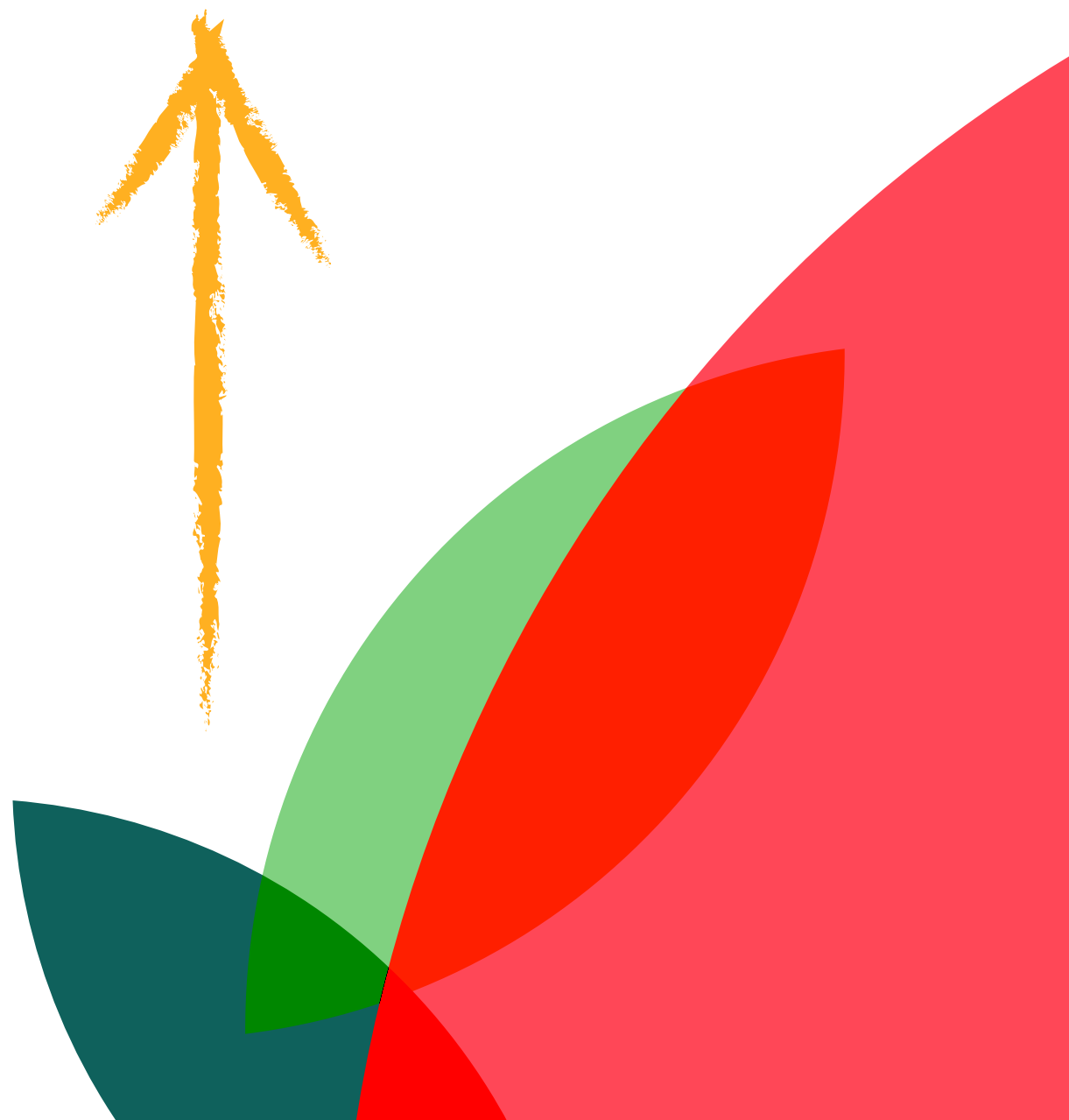
Jotta voit luoda ja ylläpitää erinomaista mainetta verkossa tarvitset::

- Pyytää asiakkaita kirjoittamaan arvosteluita verkkoon
- Vastata sekä positiivisiin että negatiivisiin arvosteluihin nopeasti ja ammattimaisesti
- Integroida positiiviset arvostelut omaan markkinointistrategiaan



Tilastot

Arvosteluiden vaikutus asiakkaan päätöksentekoon





85% kampaamo ja kauneushoitolojen asiakkaista lukee arvosteluita verkosta.

28% asiakkaista teki haun useammalle yritykselle vuonna 2020 kuin "normaalina" vuonna.

94% asiakkaista kertoo positiivisten arvosteluiden lisäävän mahdollisuutta ostaa yrityksen palveluita.

79% kuluttajista kertoo luottavansa arvosteluihin verkossa yhtä paljon kuin suositukseen ystävältä tai perheeltä.

vain 19% ihmisistä asioisi liikkeessä, jonka arvosteluiden keskiarvo on pienempi kuin 3-tähteä.

Lähteet:

BrightLocal Local Consumer Review Survey 2020

73% asiakkaita kiinnittää huomiota vain arvosteluihin, jotka on kirjoitettu viimeisen kuukauden aikana.

10 Keskiverto asiakas lukee 10 arvostelua ennen kuin kokee luottavansa yrityksen liiketoimintaan.

13m45s Keskiverto asiakas käyttää 13 minuuttia ja 45 sekuntia arvosteluiden lukemiseen ennen päätöksen tekemistä.

72% kuluttajista, jotka osallistuivat kyselyyn, kirjoittivat myös itse arvosteluita.

Lähteet:

ReviewTrackers 2018, BrightLocal Local Consumer Review Survey 2020, BrightLocal 'Impact of Reviews and Ratings on Click-Through Rates'





94% asiakkaista kertoo, että verkossa nähdyt arvostelut ovat saaneet heidät välttämään tiettyä yritystä.

96% asiakkaista, jotka lukevat arvosteluita, lukevat myös yrityksen vastaukset arvosteluihin.

53% asiakkaista olettaa yrityksen vastaavan negatiivisiin arvosteluihin viikon sisällä.

63% asiakkaista kertoo, että he eivät ole koskaan saaneet yritykseltä vastausta arvosteluun.



Hallitse sitä,
miten asiakkaat
arvostelevat
yritystäsi verkossa



Arvostelujen seurannan tärkeys

On mahdollista, että olet jo saanut palautetta asiakkailtasi verkossa. Esimerkiksi joku on voinut merkitä yrityksesi kuvaan hänen uudesta kampauksesta sosiaalisessa mediassa tai ehkä jopa käyttää lainauksia asiakkailtasi liikkeesi verkkosivuilla. Nämä molemmat ovat loistavia juttuja.

Mutta ne ovat kuitenkin vain pintaraapaisu siitä, miten suosittelut voivat olla hyödyksi liiketoiminnallesi.

Ajattele omaa käytöstäsi asiakkaana. Minne menet ensimmäiseksi, kun kuulet uudesta ravintolasta? Todennäköisesti Googleen.

Entä jos pyytäisimme sinua hakemaan omaa yritystäsi Googlesta. Tiedätkö mitä haulla löytyy ja minkälaisia arvosteluista yritykselläsi on?





Yrityksesi tekee vaikutuksen Googlessa, pidit siitä tai et

Myös silloin kun uusi asiakas googlaa yrityksesi osoitteen tai etsii puhelinnumeroa, he tulevat näkemään arvostelut ja niiden keskiarvon.

Google-arvostelut eivät pelkästään auta uusia asiakkaita valitsemaan liikettäsi vaan ne myös auttavat sinua sijoittumaan ensimmäiseksi hakutuloksissa! Mitä enemmän sinulla on positiivisia arvosteluita Googlessa sitä korkeammalle tulet sijoittumaan, kun asiakkaat etsivät esimerkiksi kampaamoja alueeltasi.

Google-arvostelut ovat liian tehokas työkalu jättää käyttämättä. Hae paikallisia kampaamoja ja kauneushoitoloita alueeltasi. Kuinka pitkälle sinun täytyy selata sivua enne kuin löydät oman yrityksesi?



Googlen voima

Google My Business on ilmainen työkalu yrityksille ympäri maailmaa, se auttaa hallitsemaan näkyvyyttäsi verkossa (Google haussa ja sen karttapalvelussa)

Hyödyt?

- **Helppoa varmistaa, että yrityksesi tiedot ovat oikein ja ajantasalla**
- **Tee kaikki yrityksesi tietojen muokkaukset yhdestä paikasta**
- **Ylläpidä brändisi ilmettä ja korosta liikkeesi ainutlaatuisia ominaisuuksia**



Google My Business

Kun nostat arvosteluiden keskiarvon 3-tähden keskiarvosta 5-tähden keskiarvoon, yrityksesi tulee saamaan 25% enemmän klikkauksia. Paikallisen sijoituksen parantaminen Googlessa.

64%

kuluttajista tarkistaa arvostelut Googlasta ennen liikkeessä vierailua - tämä on selvästi suosituin paikka lukea arvosteluita.



Ota Google My Business käyttöön

Ensin sinun on avattava yritysprofili Googleen. Yksi tapa tarkistaa, jos yrityksesi on jo listattuna:

- 1** Hae yritystäsi Googlessa
- 2** Jos jokin hakutuloksista vastaa yritystäsi, klikkaa "Ilmoittaudu yrityksen omistajaksi" linkkiä listauksesta.
- 3** Jos yrityksesi profili on jo listattu Googleen, sinua pyydetään kirjautumaan sidoksissa olevalle Google-tilille ja vahvistamaan, että olet valtuutettu hallitsemaan sitä
- 4** Tämän jälkeen sinut ohjataan Google My Business sivulle, josta voit hallinnoida yrityksesi profilia

Jos yritystäsi ei ole vielä listattu Googleen, sinun täytyy tehdä se ennen kuin voit alkaa kerätä arvosteluita:

- 1** Ensin tutustu sivustoon Google My Business.
- 2** Sitten luo uusi Google käyttäjätili tai kirjaudu olemassa olevalle käyttäjälle, jolla haluat olla sidoksissa yrityksesi profiliin
- 3** Seuraa Googlen ohjeita viimeistelläksesi yritysprofiliisi
- 4** Sinua pyydetään vahvistamaan yrityksesi (tämä tehdään yleensä postikortilla, mutta joskus myös puhelimella tai sähköpostilla)





Aktivoi Facebook suositukset

Vaikka Facebook ei välttämättä ole se ensimmäinen paikka, josta ihmiset etsivät yritystäsi, sillä on edelleen tärkeä rooli. Facebook on maailman suurin sosiaalisen median kanava, jolla on reilusti yli 2 miljardia aktiivista käyttäjää.

Jos et näe arvostelut välilehteä yrityksesi Facebook-sivulla, sen käyttöönotto vaatii vain muutaman askeleen.

Askel 1

Kirjaudu yrityksesi Facebook Business-sivulle

Askel 2

Klikkaa "Asetukset" välilehteä

Askel 3

Mene vasemmanpuoleisesta valikosta kohtaan "Mallit ja Välilehdet"

Askel 4

Ota Arvostelut välilehti käyttöön



Facebook suosituksset auttavat tavoittamaan uusia asiakkaita

Facebook on vähitellen luopumassa siitä, että arvostelut perustuvat tähtiin ja niiden keskiarvoihin. Uusi tapa perustuu yksinkertaiseen kyllä tai ei kysymykseen: suositteletko liiketoimintaa vai et suosittele?

Tämän jälkeen asiakkaita pyydetään kirjoittamaan lyhyt kuvaus. Heillä on myös mahdollisuus lisätä kuva suosittelun yhteyteen. Aiemmat arvostelusi näkyvät yhä kokonaisarviona uusien suosituksien rinnalla.

Facebook ja Google pitävät hakualgoritminsä salassa, mutta me tiedämme sen, että ne tuovat esille sisältöä käyttäjien aktiivisuuden perusteella. Joten mitä enemmän suosituksia yrityksesi saa, sitä todennäköisemmin se näkyy uusille asiakkaille.

Toinen etu Facebook suositteluilla on se, että käyttäjät voivat suoraan nähdä mitä suosituksia heidän ystävänsä tekevät, mikä mahdollistaa keskustelun käymisen suoraan yrityksen Facebook sivuilla.





Negatiivisten Arvosteluiden Käsittely



Negatiivisia arvosteluita tulee

5-tähden arvostelut tuntuvat hyvältä, mutta sinä ja henkilökuntasi olette vain ihmisiä. On hyvin todennäköistä, että jossain vaiheessa sinulla ei ole paras päivä ja joku jättää yrityksellesi ei niin mieluisan arvostelun.

Joskus voit jopa tehdä kaiken oikein ja silti saada negatiivisen palautteen. Arvostelut perustuvat - palveluun jota tarjoat ja asiakkaan odotuksiin.

Negatiivinen arvostelu on aina parempi kuin hiljainen paheksunta

Jokaista huonoa palautetta kohden on keskimäärin 26 ei tyytyväistä asiakasta, jotka pysyvät hiljaa.

Nämä tyytymättömät asiakkaat ketovat yleensä 9-15 ihmiselle heidän asiakaskokemuksestaan.

Negatiivinen arvostelu voi avata ovia kehittäväälle keskustelulle

Kun asiakas ei ole tyytyväinen, tarkoittaa se että hyvä asiakaskokemus on heille erittäin tärkeää ja he osaavat myös antaa rakentavaa kritiikkiä.

Lähteet:

Lee Resource, White House Office of Consumer Affairs.





Läpinäkyvyys on ratkaisevaa

Pidä kaikkea palautetta rakentavana kritiikkinä. Miten muuten voisit tunnistaa alueet, joilla kehittyä ilman rehellistä palautetta?

Tekemällä aloitteen asiakkaan kuuntelemisesta ja heidän ongelmansa käsittelystä, voit usein kääntää pettyneen asiakkaan tyytyväiseksi asiakkaaksi. Voit jopa saada heidät suosittelemaan yritystäsi, jos vain hoidat tämän huolella.



Lue omistaja Susan Rochen kokemuksesta, Hair & Beauty Clinic,
Newcastle, Iso-Britannia

Hän kertoo:

“Olin ennen huolissani negatiivisista arvosteluista, mutta se on itseasiassa ollut iso kasvun lähde meille. Ensimmäinen asia mitä teen 3-tähden arvostelun kanssa on se, että otan asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse ja usein kyse onkin jostain pienestä asiasta, joka on helposti korjattavissa. Käänän asiakkaan, joka ei ollut täysin tyytyväinen, asiakkaaksi, joka on nyt enemmän kuin tyytyväinen. Näin en menetä häntä ja hän jopa saattaa suositella meitä ystävälleen.”





Ota negatiiviset arvostelut vastaan rakentavasti äläkä ota näitä henkilökohtaisesti

- 1 Vastaa mahdollisimman nopeasti
- 2 Älä käsittele ongelmaa julkisesti verkossa vaan ota asiakkaaseen yhteyttä henkilökohtaisesti
- 3 Ole kohtelias
- 4 Ota huomioon asiakkaan tuntemukset, vaikka et olisi samaa mieltä hänen antamansa palautteen kanssa
- 5 Ota negatiiviset palautteet vastaan vakavasti
- 6 Ole avoin hyvälle myös huonoissa arvosteluissa
- 7 Jaa negatiivinen arvostelu tiimillesi ja keskustelkaa tästä yhdessä





Phorest voi auttaa!



Verkkomaiseen hallinta

Olemme kertoneet kuinka tärkeää on säilyttää hyvä maine myös verkossa ja annoimme sinulle muutamia työkaluja ja tekniikoita auttamaan sinua tällä matkalla.

Mutta miltä kuulostaisi, jos sinulla olisi keino saada lisää 5-tähden arvosteluita Googleen ja yksi paikka, josta hallinnoida niitä kaikkia?

Tämä on nyt mahdollista!



Esittelyssä toimialan älykkäin työkalu: Phorest Online-arviot

Phorest voi auttaa sinua hallitsemaan ja kehittämään yrityksesi mainetta verkossa. Meillä on osaava tukitiimi, joka voi luoda tai analysoida Google-yritystilisi. Tarkistamme, että kaikki yhteystietosi ovat ajan tasalla ja autamme sinut alkuun verkkomaineen kehittämisessä.

Jos et ole vielä tässä vaiheessa valmis opettelemaan uutta ominaisuutta ja sen käyttöönottoa, niin ei se mitään. Phorest antaa sinulle vapauden keskittyä omaan työhösi, hoitamalla sen hallinnan puolestasi!

Oletetaan, että otit Phorest-ohjelmiston käyttöösi liikkeessä, mutta et ole ehtinyt avata online-arviot työkalua. Mitä silloin tapahtuu?

Ominaisuuden oletusasetukset varmistavat sen, että saat silti uusia 5-tähden arvosteluita verkkoon. Sinun ei siis yksinkertaisesti tarvitse tehdä mitään ja silti verkkomaineesi kehittyy.



Verkkomaineen hallinta Phorestissa

- A** Valvo ja hallitse mitä yrityksestäsi sanotaan Googlessa ja Facebookissa
- B** Voit vastata positiivisiin ja negatiivisiin kommentteihin yhdeltä helppokäyttöiseltä sivulta
- C** Nosta 5-tähden arvosteluiden määrää automaattisilla asetuksilla
- D** Auta yritystäsi erottautumaan joukosta loistavien palautteiden avulla
- E** Paranna liikkeesi hakukonenäkyvyyttä Googlessa

Joten siinä se on! Sinun ensimmäiset askeleet kohti kampaamosi tai kauneushoitolasi maineen hallintaa verkossa.

Mitä vielä odotat?

Avaa ovi 5-tähden arvosteluille!





Phorest

Kuulostaako hyvältä?

Keskustele tiimimme kanssa
jo tänään siitä,
miten Phorest voi auttaa
sinua menestymään!