

Как работать с отзывами на Dream Job

Обработка позитивной
и негативной обратной связи



Содержание

Почему важно работать с отзывами?	03
Зачем отвечать на отзывы?	04
Рекомендации по работе с отзывами	05
• Негативная обратная связь	07
• Позитивная обратная связь	13

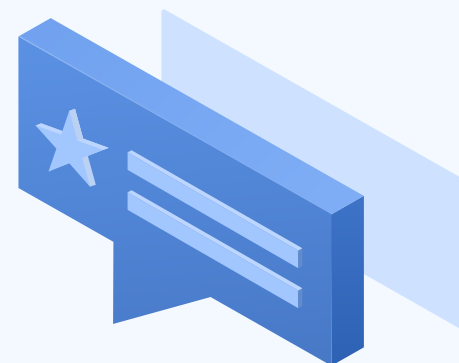


Почему важно работать с отзывами?

В этом руководстве мы предлагаем вам ознакомиться с подходами к работе с отзывами и делимся рекомендациями, как превратить этот процесс в эффективный инструмент продвижения бренда работодателя.

✓ **Кандидаты охотнее откликаются на вакансии**

если видят открытый диалог компании с сотрудниками



✓ **86% кандидатов**

изучают отзывы сотрудников в момент подачи резюме и прохождения этапов отбора

✓ **5 отзывов о компании**

помогает сформировать соискателю свое мнение о потенциальном работодателе

Зачем отвечать на отзывы?

Для того чтобы развивать бренд работодателя. Это позволяет нанимать лучших специалистов быстрее и эффективнее, а также удерживать лучших сотрудников внутри компании.

Отвечая на отзыв, вы показываете, что отзывы ваших сотрудников внимательно изучаются, конструктивная обратная связь анализируется и принимается во внимание для улучшения рабочих условий и процессов в компании.



70% кандидатов

обращают внимание на то, отвечают ли работодатели на отзывы. Для них это важный показатель заботы компании о своей репутации.

Для сотрудников, оставивших отзыв, это знак, **что их услышали**, а время, ушедшее на написание отзыва о компании, не было потрачено зря.

Таким образом, вы **укрепляете лояльность сотрудников** к компании и **улучшаете имидж работодателя** в глазах соискателей.

Для кандидатов, только изучающих компанию по отзывам ее сотрудников, это индикатор того, что корпоративная культура компании поощряет открытый диалог между работниками и руководством, даже если обратная связь от сотрудников содержит негативные комментарии.

Рекомендации по работе с отзывами

Перед тем как мы рассмотрим примеры ответов на отзывы различной тональности, несколько общих рекомендаций:

- ✓ Начинайте ответ с благодарности за оставленную обратную связь. Старайтесь, чтобы ответ был не длиннее 2–3 абзацев, но при этом был релевантен оставленному отзыву.

Спасибо за ваш отзыв

Благодарим за обратную связь!

Даже если сам отзыв сотрудника очень большой, всегда можно полностью или частично обобщить его суть и ответить коротко и по существу.

- ✓ Не стоит отвечать на отзывы однотипно. Это воспринимается как автоматический ответ или «ответ для ответа», что не повышает доверия сотрудников и соискателей.

- ✓ По возможности будьте конкретны и используйте примеры.

- ✓ Пишите грамотно: проверяйте текст ответа на ошибки, перед тем как опубликовать отзыв.

- ✓ Старайтесь не использовать корпоративный жаргон, он может быть понятен далеко не всем соискателям.

Рекомендации по работе с отзывами

Перед тем как мы рассмотрим примеры ответов на отзывы различной тональности, несколько общих рекомендаций:



Рекомендуем придерживаться одного стиля общения, как будто отвечает один человек (даже если в вашей компании таких сотрудников несколько).



Систематически отвечайте на отзывы. Помните, что ваши ответы предназначены не только для авторов отзывов, но и для потенциальных соискателей.



Если вам интересна более подробная обратная связь конкретного человека или вы считаете, что есть необходимость пообщаться с ним в личном формате, укажите в ответе почту для связи.



Обращайтесь к оставляющим отзывы с уважением, каким бы ни был тон их отзывов.



Используйте в конце ответа подпись.

С уважением, HR-команда Dream Job

Всего наилучшего! Dream Job HR Team

Так вы добавите отзыву «человеческое лицо».

Негативная обратная связь

Негативные отзывы - самые важные отзывы для реагирования. Не стоит их бояться - они есть и будут у каждой компании из-за субъективной и объективной оценки условий труда. Если негативных отзывов о компании нет совсем, это вызывает подозрение у сотрудников и потенциальных соискателей.

Гораздо важнее то, как вы отвечаете на негативные отзывы.



Грамотный ответ на негативный отзыв

**способен изменить
мнение 80%
соискателей**

о компании в положительную сторону*

Не стоит принимать негативные отзывы близко к сердцу — нужно вежливо, тактично и конструктивно ответить автору: помимо него, ваш ответ увидят сотни соискателей.

Мы подготовили для вас **рекомендации**, которые улучшат ваши ответы на негативные отзывы.

* Согласно опросу Dream Job

Негативная обратная связь



01

Помните, что автор отзыва хочет получить от вас не извинения, а понимание и подтверждение, что указанная в отзыве проблема действительно существует.

02

Напишите, что уже было сделано в целях устранения существующей проблемы.

Понимаем, это несправедливо и неприятно. С выплатами заработной платы ситуация стабилизировалась, трудности были, но они успешно преодолены.

03

Предложите разобраться с возникшей проблемой и продолжить диалог, указав корпоративную почту. Таким образом, вы показываете не только важность и ценность отзыва сотрудника, но и готовность компании решать проблемы.

04

Обозначьте, что вы готовы решить проблему. Если необходимо, уточните, что жалобы и предложения переданы руководству, чтобы подобных инцидентов больше не происходило.

Мы передали ваше пожелание ответственному руководителю.

Негативная обратная связь



05

Если негативные стороны не отражают реального положения вещей или вы не согласны с ними — мягко не согласитесь с сотрудником и по возможности приведите обратные примеры.

07

Если отзыв исходит от узкоспециализированного сотрудника, то привлечите компетентного коллегу для грамотного ответа на отзыв.

06

Аргументируя свою точку зрения, стоит использовать только факты. При наличии конкретных статей и документов, советуем прописывать их в ответе, а также указывать, где можно ознакомиться с этими положениями.

Добрый день! Процесс подбора сотрудников регламентирован внутренними положениями компании. Кандидаты проходят несколько этапов собеседования: от первичного интервью с менеджером до собеседования с директором группы объектов. Пункт №7 в согласии на обработку персональных данных....

Негативная обратная связь



08

Если негативные стороны работы, обозначенные в отзыве, на самом деле имеют место быть — расскажите, что делается для улучшения ситуации в компании.

Добрый день!

Спасибо за оставленный отзыв. Действительно, в настоящий момент мы также видим некоторые несовершенства в системе онбординга новых сотрудников.

Мы проанализировали, какие улучшения процесса позволят новым коллегам быстрее вникнуть во все особенности работы в компании, и со следующего месяца планируем внедрить новую систему наставничества: у каждого нового сотрудника будет ментор, который поможет быстро освоиться в компании и в процессах конкретного подразделения.

09

Если сотрудник пишет, что собирается уволиться, то стоит вежливо и искренне пожелать удачи.

Нам жаль, что вы решили покинуть компанию. Вы проработали долгое время и относились ко всем своим обязанностям ответственно, в том числе к уборке, которой в компании занимаются все сотрудники. Желаем новых интересных проектов и идей, карьерного роста и высоких

Как не стоит отвечать на негативные отзывы

01

Ввиду политики Dream Job пользователи не могут комментировать ваши ответы, следовательно, последнее слово за работодателем. Поэтому не стоит задавать вопросы автору, отвечая на отзыв, так как он не сможет продолжить диалог.

03

Не разглашайте конкретную ситуацию с сотрудником и не призывайте его к диалогу.

05

Не обвиняйте соискателя в грубости и хамстве. Будьте тактичны.

02

Если вы не согласны с чем-то в отзыве, то не стоит отвечать категорично «Вы неправы» или «Это клевета». Хорошие примеры:

Хотели бы прокомментировать ваш отзыв.

Позвольте пояснить...

По вашему отзыву хотим сделать уточнения...

04

Если вы считаете, что отзыв написан конкурентами, то не стоит об этом писать и делать выводы.

06

Не используйте ответы без конкретики и общие формулировки.

Как не стоит отвечать на негативные отзывы

07

Не стоит на каждый негативный отзыв отвечать только просьбой написать на почту. Ваши отзывы читают также будущие кандидаты, распишите свою точку зрения, расскажите о ценностях компании. Плохой пример:

Добрый день! Для уточнения информации просим Вас, пожалуйста, сообщить нам на почту свои Ф. И. О., контактные данные, должность, Ф. И. О. руководителя и в какой период времени Вы работали в нашей компании.

9

Не стоит разделять сотрудников на «хороших» и «плохих». Отвечать всегда следует тактично и вежливо.

08

Следите, чтобы ответ не стал оправданием. Не переводите ответственность на конкурентов и внешние факторы, не зависящие от вас.

10

Не отвечайте более чем на два идущих подряд отзыва однотипно, по шаблону.

11

Не стоит отвечать слишком развернуто. Скорее всего, пользователи не дочитают такой ответ на отзыв до конца. Если вы хотите написать длинный текст, советуем прописать основные тезисы, которые вы хотите донести, а уже потом уходить в детали. Используйте абзацы, чтобы сделать отзыв более читаемым.

Позитивная обратная связь



Отвечать на позитивные отзывы так же важно, как и на негативные. Когда сотрудник оставляет положительный отзыв, он выражает благодарность компании, отмечает положительные стороны работодателя. Покажите в своем ответе благодарность за отзыв и отметьте его ценность.

01

Авторам позитивных отзывов важно знать, что вы благодарны за их положительные комментарии о компании. Потому обязательно поблагодарите автора в своем ответе.

Здравствуйтесь. Благодарим Вас за то, что поделились с пользователями своим успешным опытом работы в нашей компании. Наша компания уважает и выражает доверие команде сотрудников, разделяющих наши ценности, заинтересованных в увлекательной и динамичной работе, нацеленных на результат для клиента, для компании и для себя и мечтающих работать под брендом, который известен всей стране.

Надеемся совместным трудом продолжить формирование дружной команды.

02

Если отзыв оставил нынешний сотрудник, вы можете написать о том, как цените его и рады видеть в своих рядах.

Добрый день! Благодарим Вас за отзыв о работе в нашей компании. Мы ценим каждого сотрудника, который трудится у нас. Нам очень повезло, что вы являетесь частью нашего дружного коллектива!

03

Обратите внимание на конкретные детали в отзыве в своем ответе. Таким образом вы показываете, что внимательно читали отзыв, а не просто скопировали стандартный текст для ответа.

Остались вопросы?

Свяжитесь с нами employers@dreamjob.ru

[Начать работу с отзывами](#)



[Включить отображение отзывов на hh.ru](#)

