

Szablony odpowiedzi na 3-gwiazdkowe opinie



Wprowadzenie	3
Szablon: Nie udało się nawiązać kontaktu	4
Szablon: Ocena bez komentarza lub z ogólnikami	5
Szablon: Klienta nie ma w systemie	6
Szablon: Podejrzenie czarnego PR lub pomyłki	7
Szablon: Opinia mieszana (pozytywne i negatywne elementy)	8
Szablon: Uniwersalny — gdy nie masz pewności co do przyczyny	9
Kluczowe zasady odpowiadania na „trójki”	10
Czego unikać w odpowiedziach	11

Wprowadzenie

Opinie 3-gwiazdkowe to szczególne wyzwanie w zarządzaniu reputacją salonu. Choć nie są tak dramatyczne jak jedynki czy dwójki, mogą równie skutecznie zniechęcać potencjalnych klientów.

„Trójki” często sygnalizują rozczarowanie, niespełnione oczekiwania lub przekonanie, że „mogło być lepiej”. To właśnie ta dwuznaczność czyni je szczególnie niebezpiecznymi — potencjalni klienci mogą interpretować je jako sygnał, że salon jest „przeciętny” lub „nic szczególnego”.

Ważne: Zawsze najpierw spróbuj rozwiązać sprawę prywatnie.

Zanim napiszesz publiczną odpowiedź, zadzwoń do klienta lub wyślij wiadomość. Często rozmowa pozwala wyjaśnić nieporozumienia i przekształcić negatywne doświadczenie w pozytywne. Publiczne załatwianie sprawy to zawsze ostateczność.

W dalszej części tego mini-poradnika znajdziesz szablony odpowiedzi na trójki, z którymi możesz spotkać się na co dzień. Szablony traktuj jako punkt wyjściowy. Możesz wymieniać poszczególne akapity na bardziej pasujące do opinii, na którą odpowiadasz lub zmodyfikować niepasujące części.



Szablon: Nie udało się nawiązać kontaktu

Kiedy stosować:

Gdy masz kontakt do klienta, ale po kilku próbach nie udało się nawiązać kontaktu.

Dziękujemy za opinię i czas poświęcony na jej napisanie.

Próbowaliśmy kilkakrotnie skontaktować się z Panią/Panem telefonicznie, aby lepiej zrozumieć sytuację i zaproponować rozwiązanie, ale niestety nie udało nam się nawiązać połączenia.

Bardzo zależy nam na wyjaśnieniu tej sprawy i znalezieniu rozwiązania.

Prosimy o kontakt pod numerem [telefon] lub emailem [email] - chcielibyśmy porozmawiać i znaleźć wyjście z sytuacji.

*Pozdrawiamy,
[Nazwa salonu]*



Szablon: Ocena bez komentarza lub z ogólnikami

Kiedy stosować:

Klient wystawił 3 gwiazdki bez szczegółowego komentarza lub napisał bardzo ogólnie „w porządku”, „mogło być lepiej”.

Dziękujemy za ocenę naszego salonu.

Widzimy, że wizyta nie była w pełni satysfakcjonująca i bardzo chcielibyśmy wiedzieć, w czym możemy się poprawić.

Każda uwaga pomaga nam dostarczać lepsze doświadczenia naszym klientom.

Jeśli ma Pani/Pan chwilę, bardzo chętnie wysłuchamy uwag pod numerem [telefon]. Zależy nam na tym, aby następna wizyta była dla Pani/Pana w pełni satysfakcjonująca.

*Pozdrawiamy,
[Nazwa salonu]*

Szablon: Klienta nie ma w systemie

Kiedy stosować:

Nie możesz znaleźć klienta w swojej bazie po nazwie użytkownika, ale jest wysoce prawdopodobne, że to faktycznie Wasz klient.

Dziękujemy za podzielenie się opinią o naszym salonie.

Sprawdziliśmy dokładnie nasz system rezerwacji, ale niestety nie możemy zlokalizować Pani/Pana wizyty.

Czasem zdarza się, że rezerwacje są zapisywane pod różnymi danymi kontaktowymi.

Bardzo zależy nam na wyjaśnieniu tej sytuacji i zapewnieniu najwyższej jakości obsługi każdemu klientowi.

Prosimy o kontakt pod numerem [telefon], żeby wspólnie wyjaśnić sprawę.

*Pozdrawiamy,
[Nazwa salonu]*

Szablon: Podejrzenie czarnego PR lub pomyłki

Kiedy stosować:

Masz uzasadnione podejrzenia, że opinia może być nieautentyczna lub dotyczy innego salonu.

Dziękujemy za pozostawienie opinii.

Po sprawdzeniu naszych systemów nie możemy jednak potwierdzić szczegółów opisanych w komentarzu.

Być może to luka w naszych zapiskach, ale może doszło do pomyłki i opinia dotyczy innego salonu?

Bardzo prosimy o kontakt pod numerem [telefon], abyśmy mogli wyjaśnić tę sytuację.

Jeśli rzeczywiście była to wizyta w naszym salonie, zrobimy wszystko, aby naprawić ewentualne nieprawidłowości.

Zależy nam na rzetelności i transparentności w każdej sytuacji.

*Pozdrawiamy,
[Nazwa salonu]*

Szablon: Opinia mieszana (pozytywne i negatywne elementy)

Kiedy stosować:

Klient wspomniał zarówno dobre, jak i złe aspekty wizyty w swojej opinii, ale nie możesz się z nim skontaktować.

Bardzo dziękujemy za szczegółową opinię i czas poświęcony na podzielenie się wrażeniami z wizyty.

Cieszymy się, że doceniła/docenił Pani/Pan [wymień pozytywne elementy z opinii]. Jednocześnie bardzo przykro nam z powodu [wymień negatywne elementy], które wpłynęły na ogólne wrażenia z wizyty.

Taka sytuacja nie powinna mieć miejsca i chcielibyśmy to naprawić.

Prosimy o kontakt pod numerem [telefon], bo niestety sami nie możemy się z Panią/Panem skontaktować — zależy nam na wyjaśnieniu sprawy i zaproponowaniu rozwiązania, które przywróci Pani/Pana zaufanie do naszego salonu.

*Do usłyszenia,
[Nazwa salonu]*

Szablon: Uniwersalny — gdy nie masz pewności co do przyczyny

Kiedy stosować:

Nie można jednoznacznie określić przyczyny niezadowolenia lub sytuacja jest skomplikowana.

Dziękujemy za poświęcony czas na wyrażenie swojego zdania o naszym salonie.

Przykro nam, że wizyta nie spełniła w pełni Pani/Pana oczekiwań. Każdy taki sygnał traktujemy poważnie, bo zależy nam na zadowoleniu wszystkich naszych klientów.

Chcielibyśmy lepiej zrozumieć, co moglibyśmy zrobić inaczej, aby Pani/Pana doświadczenie było bardziej pozytywne.

Próbowaliśmy się z Panią/Panem skontaktować, ale niestety nam się nie udało, dlatego prosimy o kontakt pod numerem [telefon] - będziemy wdzięczni za każdą uwagę, która pomoże nam się rozwijać.

*Pozdrawiamy,
[Nazwa salonu]*

Kluczowe zasady odpowiadania na „trójki”

1. **Zawsze dziękuj** — nawet za krytykę
2. **Nie neguj** doświadczenia klienta
3. **Pokaż, że sprawdzasz** szczegóły (jeśli to możliwe)
4. **Zaproponuj konkretne działanie** — telefon, poprawkę, spotkanie
5. **Zachowaj profesjonalizm** nawet przy nieuzasadnionej krytyce
6. **Pamiętaj o potencjalnych klientach** czytających odpowiedź
7. **Odpowiadaj szybko** — najlepiej w ciągu 24 godzin



Czego unikać w odpowiedziach

- ✗ „To niemożliwe”
- ✗ „Nie pamięta Pan(i) dobrze”
- ✗ „Zawsze tak robimy”
- ✗ „Inni klienci są zadowoleni”
- ✗ Przerzucania winy na klienta
- ✗ Długich wyjaśnień technicznych
- ✗ Emocjonalnych reakcji

Pamiętaj:

Celem odpowiedzi na „trójkę” nie jest wygranie sporu, ale pokazanie przyszłym klientom, że profesjonalnie podchodzisz do każdego problemu i działasz na rzecz zadowolenia klientów.

NOWOŚĆ

★★★★★

★★★★★

★★★★★

DLA SALONÓW FRYZJERSKICH

Pakiet *Opinie*UP

Strategiczne
podejście
do opinii
w salonie
fryzjerskim



Solux®

Odpowiadaj
na opinie jak
agencja PR



Solux®

Szablony
odpowiedzi
na opinie



Solux®

Psychologia
opinii

Jak rozpoznać
zadowolonego
klienta



Solux®