

Lyssna

Har någon upptäckt att det skrivits något om varumärket eller produkten?
Är det **positivt** och **balanserat**?

N = Nej
J = Ja

Utvärdera

"Fråga"
Är det en direkt eller indirekt fråga?

"Tomtar"
Är det enbart något som går ut på att baktala eller misskreditera?

"Effektsökeri"
Är det enbart ett skämt, satirisk kommentar eller liknande?

Agera

LÅT STÅ
Låt stå och fortsätt övervaka konversationen.
Känner du ändå starkt att du borde kommentera?

"Fel ute"
Är det rena sakfel eller antaganden som är felaktiga?

"Medhäll"
Är detta något vi kan hålla med om, förstå eller som stärker varumärket/produkten?
Du kan välja att fylla på eller tacka.
Vill du tacka?

SAKLIKT SVAR
Lämna ett sakligt svar som rätar ut ev. frågetecken och tydligt rättar till faktafel.
Finns det intresse för oss att konversationen fortsätter?

"Missnöjd kund"
Är postningen ett resultat av en dålig upplevelse?

TACKA
Personligt men inte privat.
Finns det intresse för oss att konversationen fortsätter?

FYLL PÅ
Om möjligt, fyll på med ytterligare information som kan få den konversationen att fortsätta.

DELA MED DIG
Vill du berätta för andra och dela med dig?

UTVÄRDERA IGEN
Bedöm situationen utifrån läget och hitta lämplig lösning.

Tänk alltid på när du svarar

TRANSPARENS Berätta vem du är och vilka du representerar	KÄLLOR Var noga med att hänvisa till källor (er webbplats etc)	TID Ta det lugnt! Tänk igenom och ge bra svar.	TON Håll en personlig ton så långt det går, men bli aldrig privat.	INFLUENS Koncentrera dig på det viktigaste arenorna	BESTÄNDIGT Det du och andra skriver ligger kvar. År ut och år in.
--	--	--	--	---	---