ClickNet

ГИД ПО РЕПУТАЦИИ · 2026

# Ритейл

Риски отрасли, ключевые площадки, как мы применяем SERM и ORM и кейсы с цифрами до и после.

**700+**
проектов с 2016 года

**24**
кейса с цифрами до/после

**от 50 000 ₽**
в месяц, без НДС

## Что внутри

- Почему репутация в этой отрасли решает продажи
- Главные риски и площадки, где живёт репутация
- Как мы применяем SERM и ORM: шаги и сроки
- 3 кейса ClickNet с цифрами до и после
- Что можно сделать уже сегодня

Все клиенты анонимны по условиям NDA. Цифры — из опубликованных кейсов на clicknetgroup.ru.

> **«В ритейле решение о покупке принимается за секунды: отзывы и выдача по запросу «[бренд] отзывы» влияют на него напрямую.»**

## Главные риски

- Отзывы на маркетплейсах влияют на конверсию и позиции
- Негатив на сайте магазина снижает конверсию сильнее сторонних площадок
- Жалобы в соцсетях видны другим подписчикам
- Запросы «[бренд] развод» перед покупкой
- Заказные негативные обзоры конкурентов

## Где живёт репутация

Wildberries · Ozon · Яндекс Маркет · VK · 2ГИС · соцсети и форумы · ответы нейросетей

## Результаты в отрасли

**4,0 → 4,5**
рейтинг магазина

**+18%**
повторные покупки

**2–4 нед**
первые изменения

## Как применяем SERM

1. Вытеснение негатива из ТОП-10 по брендовым запросам
2. Обзоры, тесты и сравнения
3. GERm: оптимизация под ответы ИИ
4. Контентная стратегия для вытеснения негатива

## Как применяем ORM

- Работа с отзывами на всех площадках
- Мониторинг 24/7 отзывов и упоминаний
- Оперативные ответы на негатив
- Сбор позитивных отзывов

## Сроки и стоимость

| | |
|---|---|
| Бесплатный аудит | **24 часа** |
| Аудит и стратегия | **8–12 дней** |
| Первые изменения | **2–4 недели** |
| Устойчивый результат | **3–6 месяцев** |
| Реакция на негатив | **от 2 часов** |
| Стоимость | **от 50 000 ₽/мес, без НДС** |

Честно о гарантиях: нулевой негатив не может гарантировать никто. Мы гарантируем мониторинг, быструю реакцию и измеримую динамику рейтинга и тональности.

# Кейсы с цифрами до и после

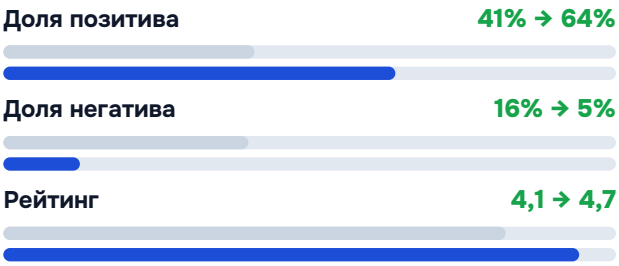
Клиенты анонимны по условиям NDA. Полные разборы — в разделе «Кейсы» на clicknetgroup.ru.

КЕЙС В ОТРАСЛИ · №17 · РИТЕЙЛ

## Бытовая техника

Задача: критика качества продукции; низкие рейтинги на ozon и wb; слабая репутация сервиса.

Что сделали: сопровождение и защита репутации; работа с отзывами на маркетплейсах; нивелирование критики.



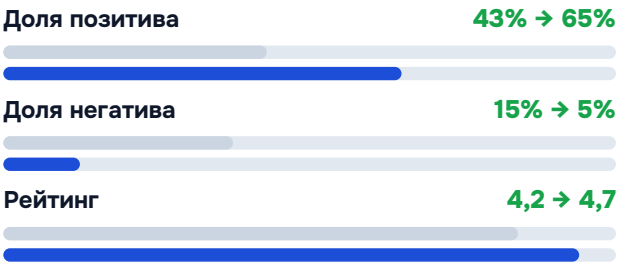

Урок: Для техники к рейтингу товара добавляется репутация сервиса. Работа с отзывами на маркетплейсах и ответы на критику снизили негатив более чем в три раза.

КЕЙС В ОТРАСЛИ · №18 · РИТЕЙЛ

## Бытовая техника II

Задача: атаки конкурентов; негатив на маркетплейсах; кризисные ситуации.

Что сделали: репутационное сопровождение; защита от атак конкурентов; мониторинг; serm; работа с отзывами.



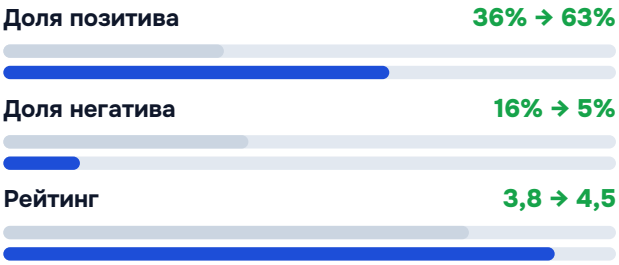

Урок: Атаки конкурентов обычно волнообразны. Постоянный мониторинг позволил замечать волну в начале и гасить её до того, как она повлияла на рейтинг.

КЕЙС В ОТРАСЛИ · №22 · РИТЕЙЛ

### Ювелирный магазин

Задача: негатив от бывших сотрудников; низкий hr-рейтинг; слабые потребительские отзывы.

Что сделали: рост репутации магазина; рост репутации работодателя; работа с отзовиками и hr-ресурсами.




Урок: Отзывы бывших сотрудников читают не только соискатели, но и покупатели. HR-репутация и потребительская связаны: работали с обеими одновременно.

## Что можно сделать уже сегодня

- Отвечайте на жалобы о поломках конкретно: что делать, куда обратиться, в какой срок. Это превращает критику в демонстрацию заботы.
- Ведите журнал резких всплесков негатива: даты, площадки, формулировки. Повторяющийся рисунок почти всегда говорит об атаке.
- Проверьте, что отвечают о вашем бренде Яндекс Нейро и ГигаЧат: спросите «стоит ли обращаться в [бренд]».

**Бесплатный анализ вашего бренда**

Покажем, что видят ваши клиенты в выдаче, на картах и в ответах ИИ, и сравним с 1–2 конкурентами. Готовим за 24 часа, под NDA.

**+7 (921) 350-35-70 · t.me/+79213503570**