

Miniguide: Besvara inlägg och kommentarer om ditt företag på internet

version 0.9 uppdaterad 2008-01-07

Detta är en översättning och vidareutveckling av ett diagram från amerikanska flygvapnet via: web-strategist.com/blog/2008/12/31/diagram-how-the-air-force-response-to-blogs/

Du är fri att kommentera, kopiera och sprida vidare efter egen vilja. Jag uppdaterar också miniguiden löpande.

Den senaste versionen av miniguiden i PDF-format hittar du på: axbom.se/blogg/miniguide-besvara

Du når mig via: axbom.se/kontakt

Positiv kommentar?

Har någon upptäckt ett inlägg på en blogg eller annat socialt nätverk på internet om din organisation? Är det i **positiva ordalag**?

JA

Möjlighet att förstärka

En fakta-baserad och väl underbyggd kommentar som kan instämja eller inte, men som **framför allt inte är negativ**.

Du kan hålla med inlägget, låta det stå, eller besvara positivt.

Vill du besvara?

NEJ

Troll / Hatsajt?

Är syftet uppenbart att misskreditera och döma ut?

NEJ

Viktigheter?

Är syftet att raljera, skämta, eller göra till åtlöje?

NEJ

Faktafel?

Innehåller kommentaren faktafel?

NEJ

Missnöjd kund?

Är kommentaren resultatet av en negativ upplevelse?

NEJ

Svara ändå?

Har sajten, ämnet eller den som kommenterar såpass hög status att du bör besvara?

JA

JA

Bevaka bara

Bevaka sidan/kommentatorn för relevanta kommentarer men besvara inte.

JA

Bidra med rätt fakta

Besvara med korrekt information direkt i anslutning till kommentaren eller inlägget.

JA

Vidta åtgärder

Fixa problemet, besvara och agera på en lämplig lösning eller kompensation.

NEJ

Låt stå

Låt kommentaren stå kvar men dokumentera och bevaka tråden/sidan en tid framöver för eventuella ytterligare intressanta kommentarer.

Dela med dig

Var öppen och dela gärna med dig av kompletterande information. Sprid gärna vidare historien i andra relevanta forum.

JA

Svara på rätt sätt

Transparens

Tala om vem du är och att du representerar företaget som omtalas.

Ange källor

Var generös med källangivelser: länkar, video, bilder och andra referenser.

Tänk färdigt

Ta den tid som behövs för att skriva bra, från några timmar till en dag.

Var personlig

Bli aldrig otrevlig. Undvik interna begrepp och fikonspråk. Var personlig!

Glöm inte...

Din kommentar kan ge upphov till fler. Glöm inte att återbesöka och följa upp.