



**Пир-2021**  
СООБЩЕСТВА: ПЛЕМЕНА ЖИВЫХ

# ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ

Татьяна Баранова

Эксперт по практическому этикету



# Татьяна Баранова

Эксперт, консультант по практическому этикету и деловому протоколу



**ЛАУРЕАТ НАЦИОНАЛЬНОЙ ПРЕМИИ** в области этикета и протокола 2020-2021



**ЛЕКТОР** Центра международного протокола РАНХиГС, Института экономики и управления промышленными предприятиями им. В.А. Роменца НИТУ МИСиС, Университета Правительства Москвы, Moscow Business School, Столичной Бизнес Академии, культурной платформы «Синхронизация», лектория «Умные люди»



**АККРЕДИТОВАННЫЙ БИЗНЕС-ТРЕНЕР**

«Корпоративного университета «Самрук-Казына» (Казахстан)



**ЧЛЕН АССОЦИАЦИИ СПИКЕРОВ СНГ**



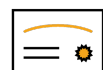
**ТВ и РАДИОЭКСПЕРТ, СПИКЕР** форумов и конференций, экс-ведущая ежедневной авторской программы «Хорошие манеры» на «Радио 7 на семи холмах».



**КОЛУМНИСТ, АВТОР** пособия по этикету и ряда публикаций. Колумнист «РБК Pro», постоянный эксперт «РИА Новости», радио «Маяк»



**ЧЛЕН НАЦИОНАЛЬНОЙ АССОЦИАЦИИ специалистов по протоколу**

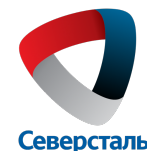


**РАЗРАБОТЧИК** корпоративных программ обучения для ведущих компаний



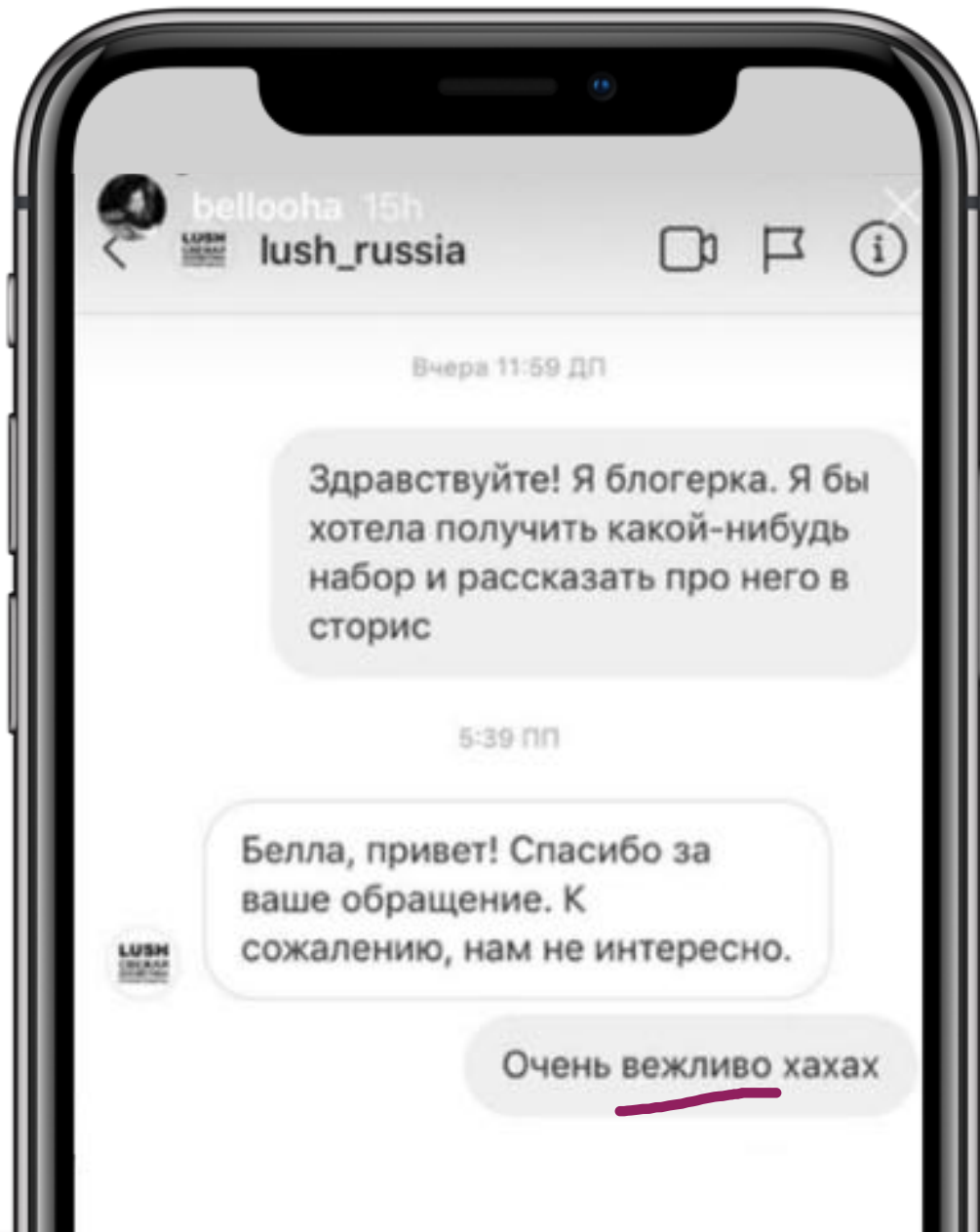
ПНР-2021

# Корпоративные клиенты



**Жизнь без гаджетов и интернета почти не мыслима.  
Культура общения с клиентом в соцсетях как никогда  
имеет большое значение**





В социальных сетях высок **запрос на вежливость** и персональное внимание



Добрый день. Всегда мечтала о сумке о вашего бренда. Муж сделал долгожданный подарок. Вчера пришел заказ – не тот цвет, не тот размер, да еще и без съемного ремешка. Праздник и настроение испорчены безвозвратно. Спасибо

6 нед. Нравится: 1 Ответить

— Посмотреть ответы (5)

***Оставьте заявку на сайте  
в разделе «Жалобы»***



**ПНР-2021**  
ПРОЦЕДУРА НАРУШЕНИЯ



Добрый день. Всегда мечтала о сумке о вашего бренда. Муж сделал долгожданный подарок. Вчера пришел заказ – не тот цвет, не тот размер, да еще и без съемного ремешка. Праздник и настроение испорчены безвозвратно. Спасибо

6 нед. Нравится: 1 Ответить

— Посмотреть ответы (5)

1

- ◆ Представиться по имени (компания получает человеческое лицо)
- ◆ Признать ошибку (не перекладывать вину)
- ◆ Принести **извинения** (искренне)
- ◆ «**Услышать**» человека (не переубеждать)

2

- ◆ Решить проблему

3

- ◆ Осветить процесс **публично в комментариях** (или частично в личных сообщениях)

4

- ◆ Предложить **компенсацию**
- ◆ **Поблагодарить** за обратную связь
- ◆ Вернуться с вопросом «**Все ли хорошо**»



ПнР-2021



Вчера заказал доставку двухлитровой бутылки воды в интервале с 14:00 до 17:00. В итоге привели в 17:16 и не двухлитровую бутылку, а две литровых. Закончились у них двухлитровые, видите ли. Хоть компенсацию бы какую сделали или публично извинились! Так нет же – для них это норма. Сервис – ниже плинтуса. Учитесь у конкурентов: они в прошлый раз мне фирменную наклейку положили в пакет, когда я грозил опозорить их на весь интернет! Неужели я такой один? Кто-нибудь еще пострадал от сервиса этих псевдо-профессионалов?! Позор всей отрасли

6 нед. Нравится: 1 Ответить

— Посмотреть ответы (5)

На необоснованные претензии  
нужно **реагировать адекватно**



# Всегда важно



ПРИВЕТСТВИЕ



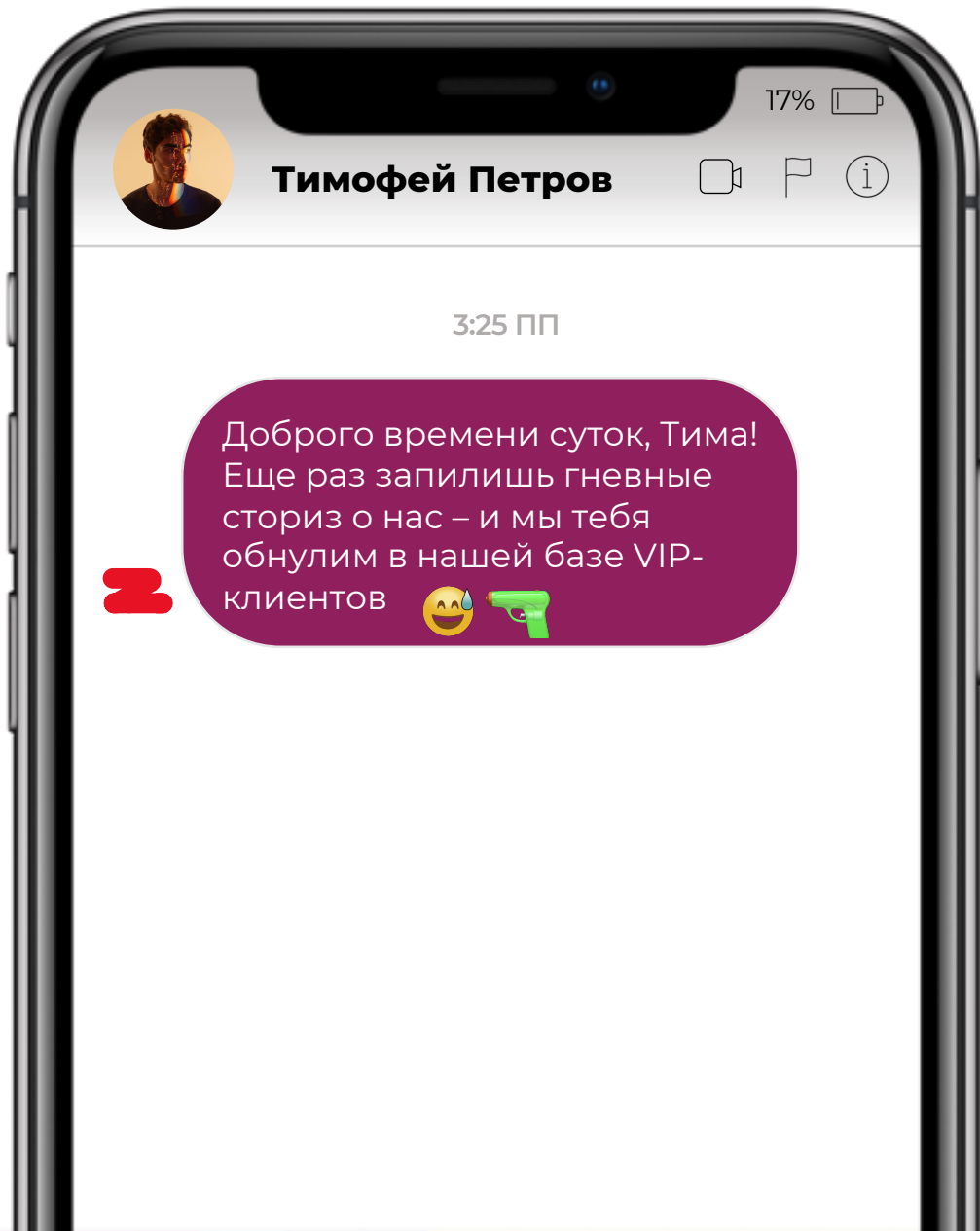
ПРЕДСТАВЛЕНИЕ



ВЕЖЛИВОЕ  
ОБЩЕНИЕ



ГРАМОТНАЯ  
ПЕРЕПИСКА



Все, что вы **пишете в интернете**,  
может быть использовано  
**против вас**



# Подведем итоги

1

В обществе высок  
**запрос на вежливость**  
и персональное  
внимание

2

За любым брендом  
всегда  
стоят  
**люди**

3

**Коммуникации**  
**в комментариях** –  
это публичная демонстрация  
нашего истинного лица



# ТАТЬЯНА БАРАНОВА

Эксперт по практическому этикету  
и деловому протоколу



+7 985 360 24 34



[expert@protokol-etiket.ru](mailto:expert@protokol-etiket.ru)



BaranovaProtokolEtiket



[Protokol.etiket](https://www.instagram.com/Protokol.etiket)



[ProtokoliEtiket](https://www.facebook.com/ProtokoliEtiket)



[www.protokol-etiket.ru](http://www.protokol-etiket.ru)