S□ ng□□i s□ d□ng Internet □ Vi□t Nam chi□m t□i h□n 31 tri□u ng□□i, t□ l□ s□ dân s□ d□ng Internet : 35.58 % và đang ti□p t□c tăng tr□□ng nhanh trong th□i gian t□i. Có th□ nói ch□a bao gi□ internet bùng n□ □ Vi□t Nam nhanh chóng nh□ hi□n nay.

S□c m□nh c□a Internet: t□c đ□, lan truy□n thông tin, s□ ph□ sóng r□ng… đã d□n gi□t ch□t các t□ báo gi□y, các t□p chí, … ngoài ra internet còn giúp "gi□t ch□t" các doanh nghi□p, cá nhân buôn bán kinh doanh "l□a đ□o, hay cung c□p ch□t l□□ng s□n ph□m d□ch v□ ch□t l□□ng kém… " Đi□n hình cho internet là các forum (di□n đàn) và □ Vi□t Nam đ□i di□n là Webtretho.com - Web có s□c m□nh ghê g□m.

Hi□n nay có r□t nhi□u doanh nghi□p kêu tr□i "khi đ□□c" xu□t hi□n trên**webtretho** b□i các thành viên ch□a đ□□c xác th□c chính xác thông tin. Có nhi□u doanh nghi□p d□n t□i phá s□n vì các thông tin trên webtretho, ho□c làm ăn điêu đ□ng… nh□ng cũng có doanh nghi□p ph□t lên m□t th□i gian nh□ webtretho, v□y n□u b□n là ch□ 1 doanh nghi□p đ□ đ□i phó v□i thông tin c□a b□n trên webtretho b□n s□ x□ lý nh□ th□ nào? Chúng tôi xin chia s□ 1 vài kinh nghi□m nh□ sau:

1. **Đánh giá c□p đ□ c□a thông tin:**

- Kinh nghi□m đ□u tiên là b□n c□n ph□i có thông tin càng s□m cáng t□t, b□n có th□ dùng các công c□ c□a Google, cách tìm ki□m và th□□ng xuyên s□ d□ng đ□ bi□t doanh nghi□p c□a mình có xu□t hi□n trên **webtretho** hay không? Bi□t s□m bao gi□ b□n cũng s□ x□ lý đ□□c t□t nh□t.

M□t di□u nên nh□ dù doanh nghi□p b□n có Online (có [Website](#) , kinh doanh online, qu□ng cáo online,…) hay không Online thì đ□u có th□ xu□t hi□n trên webtretho.

- **Đánh giá thông tin:** Khi thông tin xu□t hi□n b□n c□n đánh giá m□c đ□ c□a nó, n□u □ chi□u h□□ng x□u thì □ m□c đ□ nào? T□t thì □ m□c đ□ nào? Th□□ng s□ có 5 m□c đ□ đ□ b□n đánh giá. Ví d□ □ m□c đ□ 1 thì ch□a đáng lo ng□i (thôn tin ch□a rõ dàng, còn ít ng□□i tham gia bi□t đ□n, ít nh□n xét,…) nh□ng khi □ m□c đ□ 3, 4 ho□c 5 thì th□c s□ r□t nguy hi□m đ□c bi□t n□u thông tin đó là x□u cho doanh nghi□p c□a b□n.

- B□n c□n ph□i bi□t dù x□u hay t□t b□n đ□u ph□i đánh giá m□c đ□ và l□□ng tr□□c đ□□c các k□ch b□n có th□ x□y ra trong topic đó. Dù đó là 1 topic t□t nh□ng đ□i th□ c□a b□n hoàn toàn ném 1 comment x□u dành cho b□n (di□n đàn là mi□n phí: đăng ký, vi□t nh□n xét…r□t d□ dàng.)

2. Thông tin t□t: Có l□i cho s□n ph□m d□ch v□ c□a doanh nghi□p.

- Nh□ đã nói □ ph□n 1 n□u là thông tin t□t, b□n v□n c□n ph□i đánh giá m□c đ□ (1->5) và l□□ng tr□□ng các k□ch b□n đ□ x□ lý.

-□ B□n c□n ph□i làm gì:

Ki□m tra thông tin t□t đó có th□c s□ là bên b□n làm t□t hay không? T□t □ khâu nào, s□n ph□m, d□ch v□ nào? …c□n ki□m ch□ng thông tin.

Ki□m tra thông tin ng□□i đăng bài đó có ph□i là khách hàng bên b□n th□t hay không? H□ có ph□i là thành viên uy tín? Xem nh□ng bài vi□t tr□□c c□a h□ đ□ hi□u h□n v□ h□.

Ch□ đ□i thêm cho có thêm vài nh□n xét khác, kho□ng 7-10 nh□n xét, b□n s□ l□p tài kho□n d□i di□n doanh nghi□p vào comment đ□ xác nh□n và c□m □n s□ tin t□□ng c□a khách hàng, và luôn

cam k□t doanh nghi□p luôn làm nh□ng gì t□t nh□t cho khách hàng.

Luôn theo dõi topic đó hàng ngày. Và có th□ g□i cho b□n bè, khách hàng khách xem thêm v□ topic đó.

Gi□i thi□u thêm **kênh giao ti□p v□i doanh nghi□p trong topic** đ□ khách hàng giao ti□p v□i doanh nghi□p: Có th□ g□i tr□c ti□p cho giám đ□c ho□c ng□□i có trách nhi□m, ho□c có th□ ph□n h□i qua các kênh c□a doanh nghi□p nh□ email, facebook,
website
, … đ□ khách hàng c□m th□y vi□c liên h□ v□i doanh nghi□p d□ dàng và đ□□c gi□i quy□t th□a đáng ngay.

- **Nh□ng vi□c làm □ trên:** Giúp b□n bi□n topic c□a khách hàng thành n□i đ□ seeding th□□ng hi□u và d□ch v□ c□a b□n. Khi□n khách hàng tin t□□ng vào d□ch v□ c□a b□n h□n. Vi□c này cũng khi□n Google □u tiên topic đó và khi khách hàng tìm ki□m v□ th□□ng hi□u c□a doanh nghi□p trên **Google** s□ ra topic đó c□a b□n trên webtretho.

3. Thông tin x□u: □nh h□□ng đ□n kinh doanh, th□□ng hi□u c□a doanh nghi□p.

-□□ N□u doanh nghi□p c□a b□n b□ nói x□u b□i đ□i th□ trên webtretho:

Đánh giá xem m□c đ□ x□u □ c□p đ□ m□y, và l□□ng tr□□c k□ch b□n đ□ x□ lý.

Tìm hi□u thêm thông tin v□ ng□□i đăng topic nh□ng thông tin c□n quan tâm nh□: tên tài kho□n, tu□i, th□i gian tham gia, s□ l□□ng bài vi□t, ch□ đ□ vi□t bài? … Có th□ xác đ□nh ng□□i đó có ph□i là khách hàng hay seeding chuyên nghi□p hay không?

Xác th□c thông tin b□ nói x□u xem có đúng th□c t□ hay không? Và □ m□c đ□ nào?

L□p tài kho□n đ□i di□n cho doanh nghi□p n□u thông tin là b□a đ□t b□n s□ d□ dàng x□ lý b□ng các ch□ng c□, xác minh ch□ng th□c, ph□n bi□n l□i lý l□ c□a ch□ topic nói x□u…

Sau khi các b□ng ch□ng b□n đ□a ra ng□□i l□p topic không th□ ch□i cãi b□n có th□ liên h□ v□i ng□□i qu□n lý c□a webtretho đ□ xóa topic gi□ t□o đó đi.

Liên h□ v□i qu□n lý webtretho đ□ tìm hi□u thông tin v□ ng□□i l□p tài kho□n đó, b□n có th□ liên l□c tr□c ti□p ngoài đ□i c□n thi□t có th□ nh□ đ□n pháp lu□t đ□ b□o v□.

-□ N□u thông tin x□u □c□a doanh nghi□p b□n là th□t:

Vi□c này th□t khó, kinh doanh gi□ng nh□ vi□c làm dâu trăm h□, không th□ tránh đ□□c các tr□□ng h□p khách hàng không hài lòng. □ Vi□t Nam không có m□t doanh nghi□p nào là không có ti□ng x□u dù th□□ng hi□u đó có l□n đ□n đâu.

Cách x□ lý nh□ sau:

B□n c□n ki□m tra thông tin xem □ m□c đ□ m□y? x□u nh□ th□ nào?

Ki□m tra ng□□i đăng tin đ□ xác đ□nh ng□□i đó là ai? Có ph□i là khách hàng c□a doanh nghi□p b□n hay không?

Liên h□ tr□c ti□p v□i khách hàng đ□ có h□□ng x□ lý, trao đ□i v□i khách hàng đ□ khách hàng có th□ hài lòng. Và nh□ khách hàng giúp trên topic đó (doanh nghi□p đã gi□i quy□t)

L□p ních trên webtretho và xác nh□n có s□ vi□c và bày gi□ mong mu□n đ□□c thay đ□i c□a doanh nghi□p. Thành th□t nh□n l□i và c□i thi□n ch□t l□□ng d□ch v□, s□n ph□m.
Đi□u quan tr□ng nh□t là nâng cao ch□t l□□ng, s□n ph□m và d□ch v□ c□a doanh nghi□p, luôn

làm khách hàng hài lòng h□n mong đ□i. Luôn c□ g□ng gi□i quy□t vi□c khách hàng phàn nàn s□m nh□t.

Ngoài ra c□n công b□ rõ các kênh đ□ khách hàng liên h□ tr□c ti□p v□i doanh nghiêp(Đi□n tho□i, email, website, tr□c ti□p, facebook, …) Và các kênh này c□n ho□t đ□ng hi□u qu□ nh□ tr□ l□i ngay, gi□i quy□t ngay, ..

Khuy□n khích các khách hàng có nh□n xét t□t v□ doanh nghi□p vào topic đó đ□ nh□n xét v□ doanh nghi□p theo chi□u h□□ng t□t.

Đ□ có đ□□c nh□ng kinh nghi□m này, Chúng tôi đã giúp nhi□u doanh nghi□p x□ lý kh□ng ho□ng thông tin trên webtretho
, giúp doanh nghi□p thoát kh□i khó khăn và ti□p t□c phát tri□n. Webtretho là con dao hai l□□i có th□ s□c và có th□ cùn b□t c□ lúc nào.

Mong mu□n tránh oan u□ng cho các doanh nghi□p "t□t". Ban qu□n tr□ webtretho cũng c□n ph□i xác th□c thông tin nh□y c□m liên quan đ□n doanh nghi□p tr□□c khi đ□□c đăng lên, ho□c có c□ ch□ xác th□c ng□□i dùng(CMT, SĐT, Email,..). Đ□ nh□ng ng□□i đ□a thông tin có trách nhi□m tr□□c các thông tin mình chia s□ và có th□ là thông tin quan tr□ng khi liên quan đ□n ki□n t□ng – pháp lu□t.

Bài vi□t đúc k□t t□ kinh nghi□p th□c ti□n, doanh nghi□p ho□c cá nhân c□n t□ v□n x□ lý kh□ng ho□ng trên webtretho ho□c báo chí có th□ liên h□ tr□c ti□p

Công ty C□ ph□n công ngh□ Creative Vi□t Nam

CEO - Nguy□n Thái S□n

Di đ□ng: 096 858 9863