

QUALI RECENSIONI PUOI SEGNALARE

1

RECENSIONI SEGNALABILI PER INCONGRUENZA

Puoi segnalare senza bisogno di compiere azioni col tuo cliente.

Nella segnalazione NON è necessario allegare materiale né uno scambio scritto col cliente.

Recensione in cui la valutazione in stelline non corrisponde alla valutazione espressa nel testo

1 stella - "Tutto perfetto"

Recensione venditore o prodotto non compilata nella sezione corretta, come ad esempio un commento sul venditore

"Il prodotto non mi è piaciuto"

Recensione è eccessivamente generica e non esplicativa

"Non sono soddisfatto"

"Pessimo"

NON È SEGNALABILE SENZA MEDIARE COL CLIENTE

"Il prodotto è diverso da come descritto"

"Il prodotto mi è arrivato danneggiato"

Questi non sono commenti sui prodotti, ma lamentano il mancato rispetto delle condizioni di vendita e le condizioni in cui i prodotti sono stati ricevuti

2

RECENSIONI SEGNALABILI PER LINGUAGGIO INAPPROPRIATO, PUBBLICITÀ/PROMOZIONI, CONTENUTO DIFFAMATORIO

Prima di segnalare devi mediare col cliente e invitarlo alla cancellazione o modifica.

Nella segnalazione è necessario allegare uno scambio scritto col cliente

"Siete dei ladri"

"Preferisco [nome competitor]"

"Mi avete truffato"

NON È SEGNALABILE SENZA MEDIARE COL CLIENTE

"Siete dei ladri! Il mio ordine è arrivato in ritardo, ho trovato dei prodotti danneggiati e non ho avuto assistenza per sostituzione o rimborso."

Non contiene solo testo inopportuno, ma descrive una situazione in modo articolato. Sarà rimossa solo la parte di testo non consentita.

3

RECENSIONI SEGNALABILI PER LAMENTELA SU CONDIZIONI DI VENDITA ESPRESSE IN CHIARO

Prima di segnalare è consigliabile mediare col cliente e invitarlo alla cancellazione o modifica.

Nella segnalazione è necessario allegare uno scambio scritto col cliente

"Ho dovuto pagare il reso"

"Prezzi troppo alti"

"L'assistenza non risponde di domenica"

NON È SEGNALABILE SENZA MEDIARE COL CLIENTE

"Dovevo ricevere il mio ordine in due giorni, invece dopo una settimana ancora non è arrivato nulla"

È eventualmente possibile valutare la cancellazione se l'azienda può dimostrare l'esclusiva responsabilità del corriere.

4

RECENSIONI SEGNALABILI PER CONFUTAZIONE

Prima di segnalare devi mediare col cliente e invitarlo alla cancellazione o modifica.

Nella segnalazione è necessario allegare materiale a confutazione e uno scambio scritto col cliente

"Non mi hanno dato assistenza per il reso"

"Ho ricevuto un prodotto rotto e non mi hanno ancora fatto il rimborso"

Si può valutare la cancellazione se l'azienda inoltra materiale oggettivo e consultabile a confutazione delle affermazioni del cliente.

NON È SEGNALABILE E NON PUÒ ESSERE RIMOSSA

"L'assistenza è stata scortese, le risposte poco efficaci, non sono soddisfatto"

Il cliente esprime un'opinione personale strettamente legata a una sua percezione, sulla quale non si può intervenire con la rimozione.

L'eventuale risoluzione del problema non esclude che il cliente intenda manifestare un disagio subito.

"Ho ricevuto un prodotto sbagliato" o "Ho ricevuto un prodotto danneggiato"