

E-KNJIGA, RADNI LISTIĆI I  
SCENARIJI KOJE MOŽETE  
ODMAH KORISTITI

# RECENZIJJE I OSVRTI

Kako ih zatražiti, dobiti i  
koristiti u svrhu  
pozicioniranja i povećanja  
prodaje?

*Marina Kolar*  
KONEKTA



Dobrodošli.

Zamislite slijedeću scenu:

*Planirate godišnji odmor za svoju obitelj.*

*Želite ga provesti u lijepom hotelu koji vam je zapeo za oko, no pretraživanjem dolazite do informacije da taj hotel ima jako loše recenzije. Naime, čak 40 posto obitelji imalo je izrazito negativna iskustva ljetujući tamo, što su u recenzijama i vrlo slikovito opisali.*

Vi:

- a) Pomislite „Ma sigurno nije loše kao što piše, idemo provjeriti i uvjeriti se sami“ i svejedno uplatite taj hotel?
- b) Tražite drugi smještaj s boljim recenzijama, gdje nema mogućeg rizika?

**Reći ću vam odmah, za većinu ljudi odgovor je „b“ i ni u ludilu neće riskirati da tih nekoliko dana koliko imaju za odmor sa svojom obitelji potencijalno dožive ljetovanje iz pakla.**

**Prije nego što kupujemo proizvod ili uslugu, prije nego što krenemo u suradnju, pa čak i prije nego odemo s nekim na spoj mi tražimo potvrdu da je naš izbor - dobar izbor.**

Googlamo, pretražujemo, raspitujemo se kod ljudi kojima vjerujemo. Jednostavno – nitko ne želi nešto isprobati prvi i riskirati loše iskustvo.

Što ako ne znamo ništa o ponuđenim izborima niti imate koga direktno pitati?

Zapitajte se, što i vi sami u tom slučaju radite?

**Naravno, čitate recenzije.**

***Recenzija (lat. recensio < re + censere: prosuditi) je pismeni kritički iskaz odnosno subjektivna ocjena o vašem radu, usluzi ili proizvodu.***

### **Online recenzije su za vaše poslovanje bitnije no što mislite.**

Što god da prodajete i čime god da se bavili, morate znati da u ovom trenutku online dojam o vama stvaraju klijenti koji su vam napisali recenzije.

Recenzije o vama, vašoj usluzi ili proizvodu utječu na stvaranje ne/povjerenja potencijalnih kupaca u vaš brend, što direktno vodi do veće ili manje prodaje koju ostvarujete.

Recenzija je iznimno moćan alat u stvaranju povjerenja klijenata u naš rad, a bez stvorenog povjerenja – nema ni prodaje.

Sjećam se kad mi se javila potencijalna klijentica.

Nikad nije radila sa mnom niti je znala nekog od poduzetnika/ca s kojima sam radila, no pročitala je moje online recenzije i rekla mi „*Javila sam vam se jer sam vidjela da imate odlične recenzije i jer ste pomogli mnogima, pa vjerujem da možete pomoći i meni*“.

To je to, takozvani „social proof“.

Ljudima obično ne treba ništa više od toga da donesu odluku.

Suma summarum?

**Bolje iskustvo korisnika – bolje recenzije.**

**Bolje recenzije – više prodaje.**

Moje ime je Marina Kolar i pomažem poduzetnicima i ambicioznim pojedincima izgraditi uspješan, smislen i profitabilan biznis i brend.

Stotine mojih klijentica su nakon edukacija/savjetovanja Pokreni pravi posao, Stvori svoj brend i Izgradi uspješan biznis vratile motivaciju, poboljšale organizaciju, definirale procedure i efikasne poslovne strategije, stvorile snažne brendove, ostvarile zacrtane ciljeve, povećale vidljivost i prodaju, a samim time i zadovoljstvo osobnim i poslovnim životom.

Učim vas kako raditi pametnije, a ne više (*jer vjerujem da već i sad radite i previše*), i učim vas kako postizati bolje rezultate u poslovanju i prodaji kako bi imale dovoljno klijenata, profita, vremena i zadovoljstva.

Zbog toga si i pokrenula svoj biznis, zar ne?



Kroz ovu e-knjigu i radne listiće pomoći ću vam da korak po korak stvorite efikasan sustav prikupljanja recenzija, da dobijete prve recenzije kao i da dobijete kvalitetne recenzije koje će za vašu prodaju raditi čudesa.

Čekaju vas i već gotovi scenariji koje možete odmah dopuniti i objaviti/poslati svojim klijentima u poruci, e-mailu ili objaviti na društvenim mrežama.

Vrijeme je da traženje i dobivanje kvalitetnih recenzija za vas postane mačji kašalj :)

*Marina Kolar*  
**KONEKTA**

Ova knjiga je autorsko djelo Marine Kolar zaštićeni u sklopu licence

© Marina Kolar & Konekta. 2021. Sva su prava pridržana.

Umnožavanje i stavljanje na raspolaganje javnosti (*elektronski, mehanički, fotokopiranjem, snimanjem ili na bilo koji drugi način*) nije dopušteno.

## PRIMJENJUJUĆI MOJE SAVJETE IZ OVE E-KNJIGE I ISPUNJAVAJUĆI RADNE LISTIĆE NAUČIT ĆETE:

- što su recenzije i zašto su za vas u biznisu ključno sredstvo stvaranja povjerenja, pozicioniranja i unaprjeđenja prodaje.
- koje su najčešće pogreške u traženju recenzija i kako ih više nikad ne ponoviti.
- kako dobiti kvalitetnu recenziju koja vašim potencijalnim klijentima pomaže da donesu informiranu odluku o kupnji (pitanja & vodič).
- kako sve recenzije (i dobre i loše) možete iskoristiti za rast vašeg biznisa.
- kako postaviti i tražiti recenzije na Google My Business, Facebooku i Instagramu.
- kako i gdje recenzije, ankete i analize možete koristiti za unaprjeđenje rada, usluge i odnosa u timu.

## TAKOĐER, ČEKA VAS ČAK 21 SCENARIJA ZA RAZGOVORE I E-MAILOVE KOJE MOŽETE ISPUNITI I KORISTITI ODMAH, A KOJE ĆE VAM POMOĆI RIJEŠITI NAJČEŠĆE IZAZOVE VLASNIKA BIZNISA OKO RECENZIJAMA POPUT:

- što činiti ako u ovom trenutku imate biznis i imali ste klijente, ali nemate nijednu recenziju?
- što činiti ako u ovom trenutku imate biznis, ali nemate nijednu recenziju jer još uvijek nemate klijente?
- što ako kupac ne odgovori niti ostavi osvrt, koliko puta i kako ga treba podsjećati?
- što kad kupac obeća da će ostaviti osvrt, ali to ne napravi?
- kako adekvatno reagirati kad dobijete recenzije i kako ih efikasno koristiti u biznisu u svrhu promocije, stvaranje snažnijeg brenda i unaprjeđenja prodaje.
- kako adekvatno reagirati na lošu recenziju o vama i vašem radu (bila ona istinita, lažna ili potencijalno lažna)?
- Kako s zaposlenicima komunicirati propuste koje klijenti navode u recenzijama, a da imamo veće šanse za promjenu njihovog ponašanja?
- Što još možete napraviti nakon što vam zadovoljan klijent ostavi pozitivan osvrt/recenziju?

Treba li dodatno pojašnjavati zašto već danas trebaš u svoj radni plan staviti učenje o tome kako pribaviti kvalitetne recenzije klijenata kako bi ostvarila više povjerenja i prodaje u svom biznisu, te kako bi naučila kako svoje zadovoljne klijente pretvoriti u promotore?

Krenimo odmah.

# SADRŽAJ | RECENZIJJE I OSVRTI

RADNI LISTIĆI/WORKSHEETS/ZADACI U SVAKOM POGLAVLJU

21 GOTOVIH PRIMJERA/SCENARIJA KOJE ODMAH MOŽETE KORISTITI

## 9 | KAKO RECENZIJAMA MOŽETE UNAPRIJEDITI SVOJE POSLOVANJE I ISTAKNUTI SE NA TRŽIŠTU?

Kako izgleda kvalitetna recenzija?

Na koji način vam recenzije pomažu da povećate prodaju?

Zašto bi vam kupci/korisnici uopće napisali recenziju?

Koje su najčešće pogreške biznisa u traženju recenzija?

## 14 | NAVIKE KUPACA SU SE PROMIJENILE, MORATE SE PRILAGODITI I VI AKO ŽELITE USPJEŠNO POSLOVATI.

Napravite analizu recenzija

## 18 | KAKO SVE DOBIVENE RECENZIJJE (I DOBRE I LOŠE) MOŽEMO ISKORISTITI ZA RAST NAŠEG BIZNISA?

Definirajmo gdje i kako želite da vam kupci ostavljaju recenzije?

## 23 | ŠTO AKO U OVOM TRENUTKU IMATE BIZNIS I IMALI STE KLIJENTE, ALI NEMATE NIJEDNU RECENZIJU?

Primjeri scenarija i podsjetnika

## 26 | POSTAVITE SUSTAV ZA PRIKUPLJANJE RECENZIJJA NA DIGITALNIM PLATFORMAMA

Google recenzije

Facebook osvrti

Kako objaviti recenzije na Instagramu?

Postavite sustav prikupljanja recenzija na webshopu

Što kad klijent ne želi ostaviti osvrt/recenziju javno?

Što ako u ovom trenutku imate biznis, ali nemate nijednu recenziju jer još uvijek nemate klijente?

Što ako ne dobijete odgovor na mail, a niti osvrt?

Koliko puta je pristojno podsjetiti klijente da vam ostave recenziju?

# SADRŽAJ | RECENZIJE I OSVRTI

## 36 | UNAPRIJEDITE SVOJE POSLOVANJE, ODOSE U TIMU, CUSTOMER EXPERIENCE I POVEĆATE PRODAJU.

Dobili ste recenziju? Čestitam! A ne, ovo nije kraj, ovo je tek početak. Primjeri i scenariji kako odgovoriti na recenzije.

**Napravite analizu odgovora koje ste dobili u recenzijama/anketi.**

Iskoristite loše recenzije kako bi unaprijedili svoj rad i poslovanje.

Iskoristite rezultate analize kako bi s članovima tima stvorili veću vrijednost za vaš biznis, zaposlenike i kupce.

Iskoristite analizu recenzija za motiviranje članova tima.

Scenarij adekvatne komunikacije negativnih recenzija s zaposlenicima.

Kako brzo reagirati na negativna iskustva.

Kako koristiti dobivene recenzije u svrhu promocije, stvaranje snažnijeg brenda i unaprjeđenja prodaje.

Što kad dobijete sjajan osvrt, ali nemate odobrenje za javnu objavu?

## 49 | KAKO ADEKVATNO REAGIRATI KAD PROČITATE LOŠU RECENZIJU O VAMA I VAŠEM RADU?

Iskoristite loše recenzije kako bi unaprijedili svoj rad i poslovanje.

Iskoristite rezultate analize kako bi s članovima tima stvorili veću vrijednost za vaš biznis, zaposlenike i kupce.

Iskoristite analizu recenzija za motiviranje članova tima.

Scenarij adekvatne komunikacije negativnih recenzija s zaposlenicima.

Kako brzo reagirati na negativna iskustva.

Kako koristiti dobivene recenzije u svrhu promocije, stvaranje snažnijeg brenda i unaprjeđenja prodaje.

Što kad dobijete sjajan osvrt, ali nemate odobrenje za javnu objavu?



# SADRŽAJ | RECENZIJE I OSVRTI

## 58 | VODIČ KROZ PITANJA KOJA MOŽETE POSLATI KLIJENTIMA KAKO BI DOBILE KVALITETAN OSVRT KOJI ĆE ZA VAŠU BUDUĆU PRODAJU RADITI ČUDESA.

Kako dobiti kvalitetnu recenziju?

Primjer traženja osvrta e-mailom nakon obavljene usluge.

Razlika između otvorenih i zatvorenih pitanja u traženju osvrta.

## 64 | ŠTO JOŠ MOŽETE NAPRAVITI NAKON ŠTO VAM ZADOVOLJAN KLIJENT OSTAVI POZITIVAN OSVRT/RECENZIJU?

Kako dodatno potaknuti klijente na ostavljanje recenzija?

## 67 | CHECKLIST

## 68 | AKCIJSKI PLAN







## POGLAVLJE 1

KAKO  
RECENZIJAMA  
MOŽETE  
UNAPRIJEDITI  
SVOJE  
POSLOVANJE I  
ISTAKNUTI SE  
NA TRŽIŠTU?

Vrijeme je da traženje i dobivanje kvalitetnih recenzija u svrhu pozicioniranja i povećanja prodaje za tebe postane mačji kašalj.



Cijena: 350 kuna  
Format: pdf, 72 stranice

*Nakon što ispuniš narudžbenicu, poslat ću ti ponudu, a nakon plaćanja na e-mail šaljem pdf verziju e-knjige za download.*

[NARUČI SVOJ PRIMJERAK E-KNJIGE OVDJE.](#)



**Terezija Grubišić**

1 recenzija

★★★★★ prije 2 dana **NOVO**

Upravo sam pročitala e-knjigu "Recenzije i osvrti - kako ih tražiti, dobiti i koristiti u svrhu pozicioniranja i povećanja prodaje?" i jako mi se svidjela.

Najkorisniji su mi bili svakako konkretni primjeri što i kako napisati, pogotovo primjeri odgovora na negativne recenzije. Od njih me najviše hvata panika ali sada imam baš lijepo napisano kako reagirati i to mi je super.

Svakako imam namjeru promijeniti način traženja recenzija prema naučenom iz knjige jer vidim da taj način ima puno više smisla od običnom "puno bi mi značila recenzija" :)

Mislim da bi ova e-knjiga bila korisna svima koji imaju svoj biznis i žele dalje napredovati i rasti.

Preporučila bi ju svima koji žele naučiti trikove kako jednostavno do korisnih recenzija i kako te recenzije koristiti kasnije.

**Naruči svoj primjerak e-knjige sada i kreni odmah.**