

Kdo s koho, hateri nebo vy?

Říká se, že „kolik haterů máš, tolikrát jsi správcem sociálních sítí.“ Každý, kdo spravuje facebookové stránky se dříve či později s haterem setká. Nezáleží na tom, jak moc nekonfliktní téma stránka řeší, vždy se nakonec někdo najde. Jak ale jednat s člověkem, který je protivný, hrubý a často i lže jen, aby shodil nebo poškodil projekt, na kterém pracujete?



12
Zář

Když se vám začnou na stránkách objevovat hanlivé příspěvky, je důležité si zachovat chladnou hlavu. Pokud máte štěstí za „ošklivým“ komentářem stojí jen někdo, kdo se ten den špatně vyspal a chce si vybit špatnou náladu.

Ignorování příspěvku nikam nevede a je třeba se komentáři (a jeho autorovi) postavit čelem a odpovědět na něj, aby i ostatní sledující na stránce viděli, že se nebojíte a za svým projektem si stojíte.



Jak reagovat na hatery:

- **Zachovejte chladnou hlavu**

Ať už vás to láká sebevíc, nemůžete haterovi odpovědět stejnou mincí. V ovládnutí se vám pomůže, když se pokusíte vžít do daného člověka a nejen do toho, co napsal. Hateři jsou často jen velmi nešťastní lidé.

- **Hlavně optimisticky**

Svou odpověď piště v optimistickém duchu. Pokud vše dobře dopadne, může se vám povést i to, že se autor komentáře zastydí a omluví se. Dál bude komunikovat ve stejně optimistickém duchu, který jste svou odpovědí naladili, a krize je zažehnána.

- **Nebud'te citlivky**

Netrapte se tím, co vám hater napsal. Není to objektivní. Že na vás bude hnusný a zkritizuje vás, byl hater rozhodnutý ještě dříve než vůbec zapnul počítač.

- **Poděkujte**

Pokud je to možné, poděkujte mu za názor, postřeh nebo připomínku a asertivně napište váš názor na celou věc.

- **Snažte se o nápravu**

V případě, že se bude jednat o špatnou referenci, řešte případ přednostně. Vždy se snažte o nápravu. Poproste o číslo objednávky, a pokud se



problém potvrdí, omluvte se, nabídněte výměnu zboží zdarma a k dalšímu nákupu nabídněte nějaký benefit např. dopravu zdarma. Klienti tak získají pocit bezpečí, protože budou vědět, že v případě výskytu problému se k němu postavíte čelem.

Skrývání příspěvků

Bohužel se ale může stát, že vaše reakce nezabere a stránka zůstane pod palbou. Nadále se budou objevovat negativní a hanlivé příspěvky od toho samého člověka, bez ohledu na to, kolikrát už jste mu vše, proti čemu se v příspěvku vymezuje, vysvětlili. Gratuluji, máte hatera! S haterem se po dobrém nedomluvíte. Můžete to zkusit, ale diskuze s haterem, pokud k ní vůbec dojde, nikam nevede, přesto musíte vytrvat a odolat nutkání příspěvky skrývat. Jakmile se skrýváním příspěvků jednou začnete, už není cesty zpět a jakmile to uživatelé odhalí (a oni to nakonec vždy odhalí) začne se reputace vaší stránky otřásat v základech. A nikdo přeci nechce nálepku nepoctivé stránky, která skrývá, co se jí nelíbí a nedokáže čelit kritice.

Blokování uživatele

Stejné pravidlo jako pro skrývání příspěvků platí i pro blokování uživatelů. Nedělejte to! Málokterý hater je tak odvážný, aby vám otravoval život ze svého pravého profilu. Zpravidla si na to pořídí falešný profil a ne jeden. Takže v momentě, kdy vy mu jeden profil zablokuje, začne vás bombardovat z dalších profilů s dvojnásobným zápalem.



.Jediná cesta, jak boj s haterem vyhrát je zachovat si chladnou hlavu. Uvědomte si, že ač to tak možná nevypadá, tak haterovy příspěvky nejsou osobní a obvykle se jedná jen o nešťastného, zahořklého člověka, který nenávidí celý svět.

Sdílet:

[f Facebook](#) [Twitter](#) [Pinterest](#)

Tags:

Sociální síť

Marketing

Prezentace

Podnikání

Byznys

Související příspěvky





Sun Sep 01 2019

Jak díky referenčnímu marketingu zlepšit své podnikání

Reference v dnešní době bývají často rozhodujícím faktorem při výběru zboží či služeb. [číst dál](#)





Wed Sep 04 2019

Moderní prezentace firmy? Videovizitka

Videovizitka představuje efektivní způsob, jak potenciálním klientům předat velké množství informací během několika sekund. [číst dál](#)





ones



Mon Sep 02 2019

Novinka ze světa onlinu – referenční marketing

Reference, recenze, testimoniály, Vše má nakonec stejný cíl. Co nejvíce zvýšit důvěryhodnost firmy či produktu. Referenční marketing řeší problematiku referencí, jejich efektivního využití a jak se díky nim dají o [číst dál](#)



Copyright © 2015-2021 Bezones a.s. | Všeobecné obchodní podmínky | Zásady ochrany osobních údajů
| Pravidla použití cookies | Platební podmínky