

ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ОТЧЁТ · ОБРАЗЕЦ

# Ведение + рост отзывов

Частная клиника, Прага. Обезличенный реальный профиль: числа  
заменены индексами и долями, пропорции и выводы — из

00 · ЗАДАЧА

## Что клиника хочет узнать из отчёта

Карточка стала приносить меньше. Клинике нужно понять, сезон это или проблема, что с этим делать и как понять, что  
сработало. Каждый раздел отвечает на один вопрос.

| ВОПРОС КЛИНИКИ                    | РАЗДЕЛ | КАК ОТВЕЧАЕМ                                                       |
|-----------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------|
| Что случилось?                    | 01     | Пять выводов: три проблемы, одна загадка, одна сильная сторона     |
| Это сезон или проблема?           | 02     | Пять месяцев в индексах и сравнение с тем же месяцем прошлого года |
| Почему так вышло?                 | 03     | Версии — и чем проверяем каждую. Чего не знаем, так и пишем        |
| Как мы выглядим рядом с соседями? | 04     | Рейтинг и число отзывов против семи ближайших карточек             |
| Что вы делаете и в каком порядке? | 05     | Пять шагов: от доступов до системы сбора отзывов                   |
| Как поймём, что сработало?        | 06     | Показатели «было» сейчас — «стало» в следующем отчёте              |

01 · ИТОГ

## Пять главных выводов

- Отзывов приходит вдвое меньше**  
Зимой —  $\approx 12$  в месяц, с апреля по сентябрь —  $\approx 6$ . За первые 9 дней октября — ни одного.
- Ни одного ответа владельца**  
Ни на один из нескольких сотен отзывов, включая свежий на одну звезду. Его видит каждый, кто читает отзывы перед записью.
- Сентябрь — первое падение к прошлому году**  
Просмотры  $-8\%$ , поисковые запросы  $-28\%$ , и это против сезона. Почти всё падение пришлось на поиск с телефона.
- Отзывы не на языке поиска**  
Ищут клинику в основном по-чешски, а на чешском только  $8\%$  отзывов за год.
- Репутация сильная, карточка убеждает**  
Рейтинг  $4,9$ , почти все отзывы за год — пятёрки. Доля действий в сентябре — лучшая за пять месяцев.

4,9

рейтинг, несколько сотен отзывов

 $\times 0,5$ поток новых отзывов, зима  $\rightarrow$  апрель–сентябрь

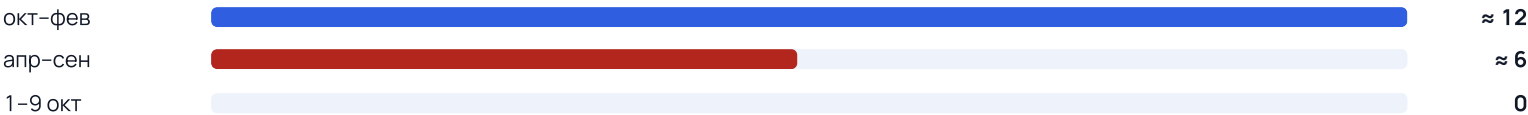
0 %

отзывов с ответом владельца

10,8 %

доля действий от просмотров, сентябрь

Новых отзывов в месяц



Google датирует отзыв как «N недель назад», ошибка ± неделя.

Язык отзывов за год



Чешский посетитель видит в основном машинный перевод.

02 · СЕЗОН ИЛИ ПРОБЛЕМА

Пять месяцев карточки

| ПАНЕЛЬ GOOGLE, МАЙ = 100 | МАЙ   | ИЮНЬ  | ИЮЛЬ  | АВГ   | СЕН    | СЕН К АВГ     |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|---------------|
| Просмотры                | 100   | 96    | 94    | 103   | 87     | -15 %         |
| — поиск с телефона       | 100   | 96    | 94    | 102   | 84     | -18 %         |
| — компьютер и Карты      | 100   | 96    | 92    | 104   | 103    | -1 %          |
| Действия                 | 100   | 97    | 97    | 91    | 107    | +18 %         |
| Доля действий            | 8,8 % | 8,9 % | 9,1 % | 7,8 % | 10,8 % |               |
| Записи через Google      | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | не измеряется |

Ответ: проблема, а не сезон. К прошлому году август +27 %, сентябрь −8 %, хотя в прошлом году сентябрь был лучшим месяцем. Записи 0, потому что ссылка ведёт в стороннюю систему записи, и Google её, скорее всего, не считает.

03 · ПОЧЕМУ

Версии и как их проверить

| ВЕРСИЯ                                            | ЧТО ЗА НЕЁ                                                                             | ЧЕМ ПРОВЕРЯЕМ                                             |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Google реже показывает карточку по общим запросам | Падение во всех группах запросов, кроме названия; отзывов вдвое меньше, активности нет | Замер выдачи из пяти точек сейчас и через месяц           |
| Соседи стали активнее                             | Рядом ≈ 20 карточек того же профиля                                                    | Свежесть отзывов и публикаций соседей — кварталный разбор |
| Реклама клиники забирает клики                    | Реклама идёт по тем же запросам                                                        | Расходы и показы рекламы по месяцам                       |
| Карточку меняли без нас                           | В списке доступа есть аккаунт, который клиника не знает                                | Список доступа и история правок                           |

НЕ УТВЕРЖДАЕМ что падение вызвано именно отзывами: это самая вероятная версия, но подтвердит её только повторный замер.

Скрыто в образце: название, специализация, адрес, район, телефон; числа панели заменены индексами (май = 100) и долями; число отзывов — «несколько сотен»; языки, кроме чешского, объединены; соседи — буквами и только в сравнении с вами.

04 · СОСЕДИ

## Вы против семи ближайших карточек

| КАРТОЧКА           | РЕЙТИНГ | ОТЗЫВОВ — ПО СРАВНЕНИЮ С ВАМИ       |
|--------------------|---------|-------------------------------------|
| A — лидер сегмента | 4,9     | примерно вчетверо больше            |
| B                  | 4,8     | примерно втрое меньше               |
| C                  | 4,4     | немного меньше                      |
| D, E, F, G         | 4,0–4,3 | в 2–10 раз меньше                   |
| Вы                 | 4,9     | больше, чем у шести соседей из семи |

**Вывод:** по рейтингу и объёму вы среди лучших. Слабое место — не репутация, а то, что она перестала пополняться. В этом квартале добираем у соседей свежесть отзывов и ответы.

05 · ЧТО ДЕЛАЕМ

## Как возвращаем поток отзывов

Цель — вернуться к зимнему уровню, ≈ 12 отзывов в месяц. Это цель, а не прогноз: писать или нет, решают пациенты.

- 1

Сначала доступы

Владение — на почту клиники, неизвестный аккаунт — убрать из доступа.
- 2

Ответы на отзывы за последний год

Первым — отрицательный, без подробностей о здоровье. Новые — за 24 часа.
- 3

Просьба об отзыве после визита

Сообщение из системы записи и QR-код на стойке. Всем, без отбора и вознаграждения.
- 4

Язык просьбы — язык пациента

Чешскоязычным — на чешском: отзывы на языке поиска появятся сами.
- 5

Метки на ссылках

Сотни переходов на сайт в месяц — сколько стали записью, пока неизвестно.

06 · БЫЛО → СТАЛО

## Как поймём, что сработало

| ПОКАЗАТЕЛЬ                             | БЫЛО          | СТАЛО                     |
|----------------------------------------|---------------|---------------------------|
| Новых отзывов в месяц                  | ≈ 6           | следующий отчёт           |
| Просьб отправлено / отзывов пришло     | 0 / —         | следующий отчёт           |
| Доля новых отзывов на чешском          | 8 %           | следующий отчёт           |
| Отзывов с ответом владельца            | 0 %           | следующий отчёт           |
| Просмотры, индекс сентября (май = 100) | 87            | октябрь — в начале ноября |
| Записей из карточки                    | не измеряется | после меток               |