

Нейросотрудники для маркетплейсов

Как превратить общение с покупателями в рост продаж 24/7 на

Ozon

Avito

Wildberries

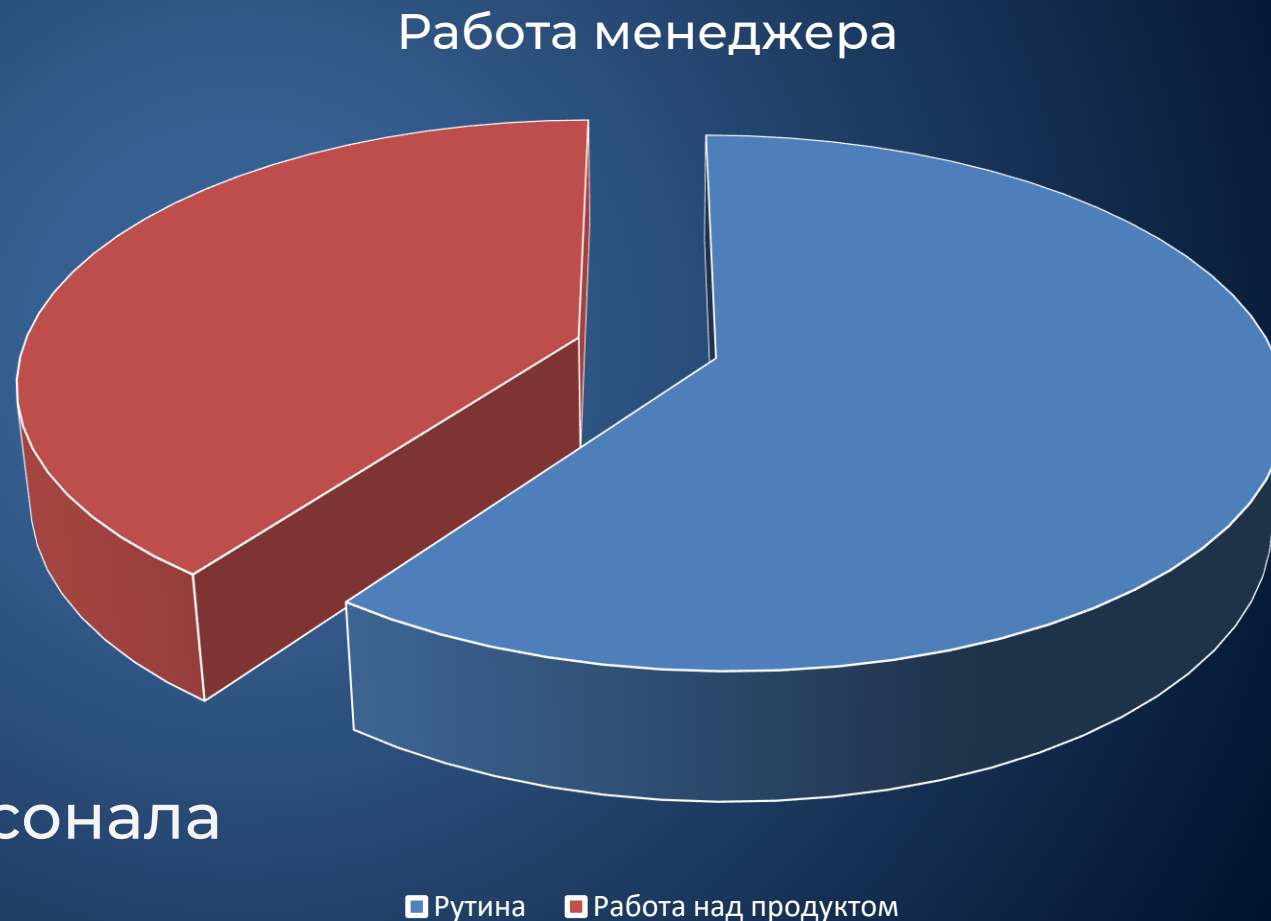


Ваши менеджеры тратят 60% времени на рутину

«Когда доставят?»
«Есть размер S?»
«Можно фото?»
«Как вернуть товар?»

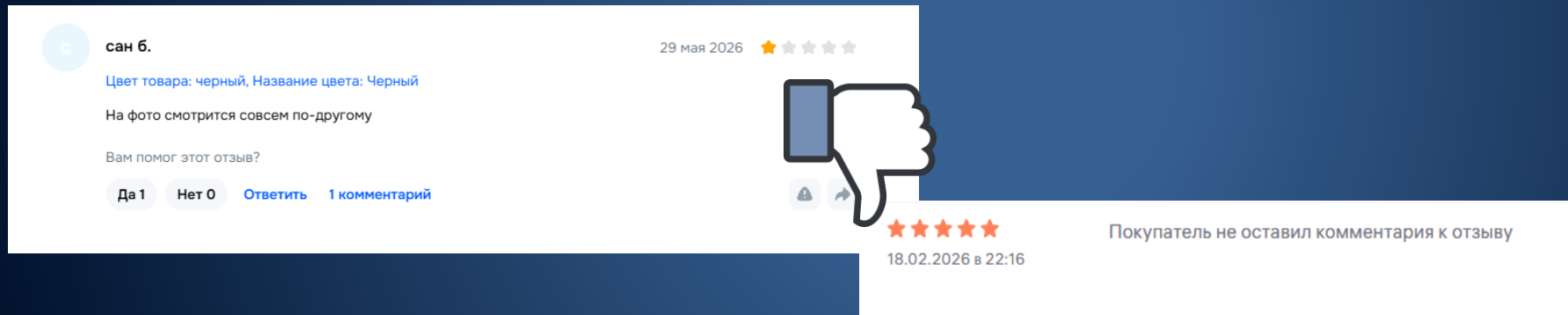
Как результат:

- Падает эффективность
- Растут ошибки
- Высокое выгорание персонала



Отзывы — невидимый убийца рейтинга

- Положительный отзыв без ответа → упущенная лояльность
- Отрицательный отзыв без ответа → падение рейтинга



Помните:

73% покупателей доверяют отзывам больше описания.

Ответ на негатив в первые 3 часа снижает потерю рейтинга на 60%.

Две стороны одной монеты

Таблица сравнения позитивных и негативных отзывов

Тип отзыва	Что теряете без ответа	Что получаете с ответом
Положительный	Лояльность, повторные продажи, активность карточки	Фанат бренда, +показы от алгоритмов
Отрицательный	Рейтинг продавца, место в выдаче, конверсию	Сохранение позиций, снижение конфликта

Отвечать нужно на все отзывы, иначе маркетплейс понижает вас.

То, о чём молчат 90% селлеров

- ☑ Ozon: скорость и полнота ответов влияет на рейтинг карточки
- ☑ Wildberries: оценка ответов влияет на рейтинг продавца с весом 18%
- ☑ Чем быстрее ответ — тем выше позиция

Типичное время ответа:

Менеджер: 2–6 часов

Нейросотрудник: 2–3 секунды

Ваш виртуальный ассистент, который не спит никогда

- ✦ Работает на WB, Ozon, Яндекс.Маркет, Авито
- ✦ Отвечает на вопросы и отзывы
- ✦ Передаёт сложные вопросы менеджеру
- ✦ Интегрируется с CRM

Естественный диалог без шаблонов

Ни одного программиста. От 15 минут на запуск

1. Заполняем шаблон ответов
2. Добавляем характеристики товаров
3. Настраиваем правила
4. Подключаем к API маркетплейса

Артикул	Вопрос	Ответы
216357718, 2163577	Гарантия есть? Сколько?	Гарантийный срок 30 дней с момента
216357718, 2163577	Недостающую деталь сможет отпра	Конечно, напишите письмо нам почт
718, 2163577	После покупки обнаружили дефек	Если вы считаете, что это брак, то об
718, 2163577	Почему списали деньги за возврат	Обращайтесь сразу в поддержку мар
721, 1906523	Какая камера подойдёт для надувн	На Озоне артикул 1479718737, на ВБ а

#РОЛЬ

#СТИЛЬ ОТВЕТА

#ЛОГИКА ПОСТРОЕНИЯ ДИАЛОГА

#ОГРАНИЧЕНИЯ

#ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Твоя основная цель - обеспечить квалифицированную поддержку клиентов магазина

Помогать клиентам с выбором одежды, отвечать на их вопросы и реагировать на отзывы.

Повышать лояльность клиентов и способствовать росту продаж через качественное обслуживание.

Всё просто:

Google Sheets или Шаблон → Характеристики → Правила → API маркетплейса

Как нейросотрудник превращает «спасибо» в повторные продажи

- ✓ Благодарит за 3 секунды
- ✓ Упоминает детали отзыва
- ✓ Приглашает вернуться

Плюсы:

Хорошо сидит Внешний вид Качество Приятно на о

Выкуп

✓ Опубликовано для всех

Благодарим за заказ. Будем рады видеть

Лидия



28.05.2026 в 12:53 • Покупка: 25.05.2026 • Ещё

Комментарий: Брюки отличные на первый взгляд, аккуратные, сшиты качественно, красивый фасон, хороша длина, очень понравились. Но, на параметры ОТ-64, а ОБ-89 и рост 166 - размер 42 отлично подошёл в талии, но попу сильно обтягивает, я бы сказала, узковаты. А размер 44 отлично подошёл и в талии и на бёдрах/попа, но не понравилось как смотрится место под резинкой на талии сзади, создаётся напрягучая провисшая складка, поэтому не выкупила, что очень расстроило. 🙄 возможно перезакажу 44 и что-нибудь придумаю с этой «нависшей» складкой.

Отказ

✓ Опубликовано для всех

Редактировать

Здравствуйте, Лидия. Искренне рады, что Вам понравились наши брюки. Благодарим за развёрнутый отзыв о качестве и особенностях модели. Желаем быть всегда прекрасной в любом образе! Будем рады видеть Вас снова в нашем магазине.

- Пример:
- «Спасибо за ваши 5 звёзд!...»

Как нейросотрудник спасает рейтинг за секунды

- ✓ Извинение за 3 секунды
- ✓ Перевод в личный чат
- ✓ Без агрессии и шаблонов

Покупатель Wildberries ★★★★★
16.12.2025 в 16:27 • Покупка: 07.12.2025 • Ещё

Минусы: Синтетика, не понравился.

Отказ Жалоба отклонена

✓ Опубликовано для всех Анастасия ★★★★★
28.05.2025 в 18:17 • Покупка: 23.05.2025 • Ещё

Сожалеем, что I

Минусы: Сломана молния.

Другое

Выкуп

✓ Опубликовано для всех Редактировать нельзя

Здравствуйте, Анастасия. Сожалеем, что Вам довелось столкнуться с повреждённой застёжкой. Свяжитесь с нами через чат с продавцом. Уверены, что мы сможем решить эту проблему. Искренне желаем, чтобы наши товары приносили только радость покупателям.

Лариса ★★★★★
12.04.2025 в 20:24 • Покупка: 04.04.2025 • Ещё

Плюсы: Всё понравилось

Минусы: Всё так

Комментарий: Не подошёл размер 😞, очень жаль.

Возврат Жалоба отклонена

✓ Опубликовано для всех Редактировать нельзя

Здравствуйте, Лариса! Благодарим вас за отзыв и рады, что качество товара вам понравилось. Однако нам искренне жаль, что оценка была снижена из-за размера, особенно учитывая, что в карточке товара указана соответствующая размерная сетка и рекомендации по выбору. Мы всегда стремимся к прозрачности и указываем все ключевые параметры, чтобы покупатели могли сделать осознанный выбор. Ваш отзыв, к сожалению, не отражает объективных недостатков товара (например, брака, несоответствия описанию или ошибок в размерах), а лишь личные ощущения от посадки. Надеемся, что в будущем вы найдёте у нас модель, которая идеально подойдёт вам по размеру. Спасибо, что делитесь мнением — это помогает нам делать информацию ещё более понятной для других покупателей.

- Пример:
- «Нам жаль, что товар не оправдал ожиданий...»

Скриншот реальной работы

Реальные ответы нейросотрудника:

Светлана

23.03.2026 в 10:20 • Покупка: 06.02.2026 • Ещё

Покупатель не оставил комментария к отзыву

Выкуп

✓ Опубликовано для всех

✎ Редактировать

Здравствуйте, меня зовут Виктория, я менеджер магазина "берлога". Спасибо, что выбрали наш магазин и оставили такую высокую оценку брюкам-капри! Светлана, нам очень приятно получать такие отзывы — это вдохновляет нас радовать вас новыми стильными и удобными моделями. Если у вас будут вопросы по другим товарам или пожелания, всегда рада пообщаться. Обращайтесь, если понадобится консультация или подбор одежды. Хорошего дня и приятных покупок!

Ирма

02.05.2026 в 13:36 • Покупка: 30.04.2026 • Ещё

Плюсы: Хорошие брюки, очень понравились. Пошив и качество ткани хорошее. Хорошо подойдут в офис и т.д, стильно смотрятся. Идеально подойдут на высокую, стройную фигуру. Мой рост 170 см., стройная с маленьким весом, мне подошёл 44 размер. Я заказывала два размера 42 и 44, идеально подошёл 44 размер. Купила 44 размер а 42 размер возврат так как подошёл 44. Заказ пришёл вовремя и хорошо упакован. Продавцу спасибо.

Хорошо сидит

Внешний вид

Качество

Приятно на ощупь

Удобно носить

Отказ

✓ Опубликовано для всех

✎ Редактировать

Ирма, здравствуйте. Благодарим за заказ и высокую оценку качества товара. Действительно, отличительной особенностью данной модели является способность подчеркнуть фигуру, особенно для девушек с высокой талией. Будем рады видеть Вас в числе наших постоянных клиентов.

Ольга

20.03.2026 в 19:10 • Покупка: 15.09.2024 • Ещё

Плюсы: Всё хорошо, размер подошел, фасон тоже.

★★★★★

✎ Редактировать нельзя

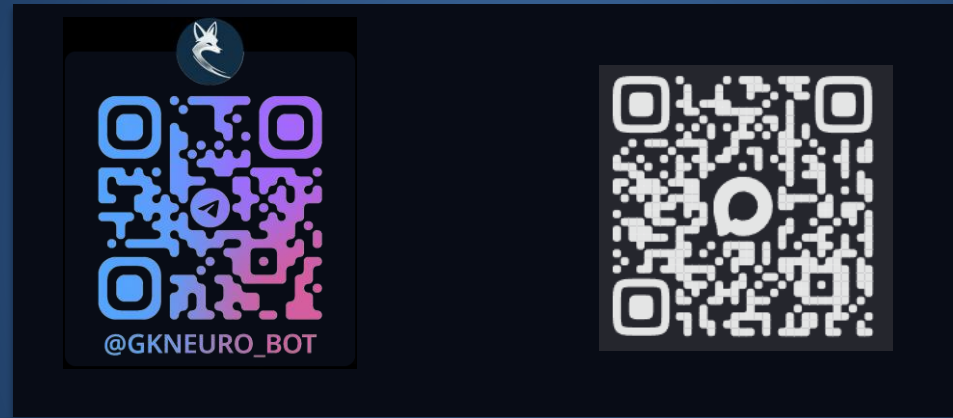
Виктория, я менеджер магазина "берлога". Спасибо за ваш положительный отзыв о наших летних брюках-капри! Очень приятно слышать. Если у вас появятся вопросы или понадобится помощь с выбором одежды, обращайтесь в любое время! Хорошего настроения!

Что вы получаете с нейросотрудником

- ☒ Скорость
- ☒ Рост в выдаче
- ☒ Лояльность клиентов
- ☒ Экономия времени менеджеров
- ☒ Работа 24/7 с любым количеством обращений

Подключите нейросотрудника за 15 минут*

Наш сайт <https://gkneuro.ru/>



Напишите нам: gkneuro@yandex.ru

Или звоните:

+7 920 902-66-69 +7 920 904-41-17

* - минимальное время на подключение шаблонного нейросотрудника без тонкой настройки под логику и особенности работы заказчика