



社群經營分析

如何回覆留言

回覆留言的重要性

- 正面的留言
- 負面的留言
 - 都要回覆
 - 回覆負面的留言要
 - 花費功夫、耐性及同理心
 - 將回覆留言轉化成
 - 促進參與、建立名聲、享受樂趣的事



回覆留言

- 定期監看貼文
- #主題標籤 vs. @標記名字
- 要考量所有觀看的人
- 不要只看文字本身，就錯誤解讀留言
 - 看看留言的上下文往往很重要
- 保持正面和優雅
- 要同意對方抱持不同意見





回覆留言

- 要問對問題
- 最美好(及最糟糕)的互動，經常發生在留言者與留言者之間
- 刪除、封鎖及檢舉
 - 髒話、種族歧視、太過離題
 - 標記惡作劇帳號與垃圾郵件帳號

