

<p>4.6 РЕЙТИНГ 2ГИС</p>	<p>357 ОТЗЫВОВ ВСЕГО</p>	<p>0 БЕЗ ОТВЕТА</p>	<p>2.2 ОТЗОВИК / 181 ОТЗ.</p>	<p>2.2 IRECOMMEND / 57 ОТЗ.</p>
------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------	--	--

1 Главная проблема карточки

<p>ОТЗОВИК</p> <p>2.2 ★</p> <p>181 отзыв · рекомендуют 28%</p> <p>Источник: https://otzovik.com/reviews/studiya_manikyura_city_nails_russia_moscow/</p> <p>Данные получены веб-парсингом страницы Otzovik 13.06.2026</p>	<p>IRECOMMEND</p> <p>2.2 ★</p> <p>57 отзывов</p> <p>Источник: https://irecommend.ru/content/city-nails-moskva-0</p> <p>Данные получены веб-парсингом страницы iRecommend 13.06.2026</p>
---	--

Главная проблема студия — критический разрыв между «домашней» площадкой (2ГИС: 4.6 ★, 357 отзывов, 100% ответов владельца) и независимыми платформами, куда приходят недовольные клиенты: Otzovik 2.2 ★ / 181 отзыв, только 28% рекомендуют; iRecommend 2.2 ★ / 57 отзывов. Потенциальный клиент, который ищет «студия отзывы» в поисковике, первым делом видит Otzovik с оценкой 2.2 — и не приходит. Второй блок проблем: карточка 2ГИС не заполнена (нет описания, нет сайта, нет телефона, нет прайса) — это снижает конверсию и лишает алгоритм поискового ранжирования необходимых сигналов.

2 Что пишут клиенты — топ жалоб

Некачественное наращивание ресниц: несоответствие результата ожиданиям и потеря объёма

ВСТРЕЧАЕТСЯ В 2 ОТЗЫВАХ (67% ОТ НЕГАТИВА) · 1.0 ★

Делала в данном салоне наращивание ресниц, сделали безобразно... в итоге никакого желаемого результата нет, сделали хуже чем я пришла! Уголки совершенно не проработаны и остальное все в разные стороны торчит, при закрытие глаз колит.

— ОЛЬГА И, 25.05.2026

Сделала наращивание ресничек, когда вышла с салона, мне очень понравилось, но спустя неделю все ресницы по облетали мгновенно, работа мастера хорошая, а вот клей ужасный.

— НАДЕЖДА КУПЕЦКОВА, 01.04.2026

Почему это важно: Наращивание ресниц — высокомаржинальная услуга, жалобы на неё особенно болезненны. Два отзыва за 2 месяца с оценками 1 и 3 сигнализируют о системной проблеме: либо расходный материал (клей), либо конкретный мастер.

Ценовой сюрприз: итоговая сумма выше озвученной по телефону

ВСТРЕЧАЕТСЯ В 2 ОТЗЫВАХ (67% ОТ НЕГАТИВА) · 1.0 ★

По телефону озвучили сумму за снятие и наращивание 3д 3700/ по факту оказалось 4200.

— ОЛЬГА И, 25.05.2026

На кассе за этот шедевр я заплатила не 1900, как говорили изначально, а 2200, так как оказывается у меня было укрепление, а его снятие стоит дороже.

— АЛИСИЯ ДОМАНСКАЯ, 22.02.2026

Почему это важно: Расхождение цены подрывает доверие и провоцирует отрицательные отзывы даже у тех клиентов, кому понравилось само качество. Это системная проблема коммуникации на этапе записи и консультации.

Грубость и безразличие со стороны администратора

ВСТРЕЧАЕТСЯ В 1 ОТЗЫВАХ (33% ОТ НЕГАТИВА) · 1.0 ★

Неприемлимое отношение — не поздоровались, не уточнили кто я и кому, пока я сама не подошла узнать про wifi. Воду принесли в картонном стакане, в то время как всем остальным почему-то в стекле.

— АЛИСИЯ ДОМАНСКАЯ, 22.02.2026

Почему это важно: Встреча — первое впечатление клиента. Отказ в элементарном приветствии и неравное обращение формируют ощущение пренебрежения и становятся катализатором общего негативного отзыва.

3 Отзывы, требующие ответа

✓ В собранной выборке все отзывы имеют ответ владельца.

Все 20 отзывов в выборке имеют ответ владельца. Это сильная сторона: 100% ответов на 2ГИС — лучший показатель среди конкурентов. Ответы персонализированные, с именами мастеров, тёплые — выше среднего по отрасли.

Обозначения срочности (для будущих отзывов):

- **Критично** — 1–2 звезды, жалоба на виду у всех
- **Важно** — 3 звезды, нейтральный тон, но молчание портит картину
- **Плановое** — 4–5 звёзд, ответ покажет внимание к клиентам

4 Готовые ответы на отзывы

Тексты готовы к публикации. Замените имя клиента при необходимости.

Наращивание ресниц — плохой результат, цена выше заявленной

1.0 ★

· Клиент · 25.05.2026

ИСХОДНЫЙ ОТЗЫВ:

Делала в данном салоне наращивание ресниц, сделали безобразно, по телефону озвучили сумму за снятие и наращивание 3д 3700/ по факту оказалось 4200... Уголки совершенно не проработаны и остальное все в разные стороны торчит, при закрытие глаз колит.

ГОТОВЫЙ ОТВЕТ:

Ольга, ещё раз искренне просим прощения за то, что ваш визит обернулся таким разочарованием — особенно в момент, когда дома ждал маленький ребёнок. Возврат согласован, и мы надеемся, что это хотя бы частично сгладило ситуацию. Расхождение в цене и в результате — это то, что нам важно исправить, и ваши слова напрямую идут к руководству. Если когда-нибудь захотите дать нам второй шанс — напишите на reputation@citynails.studio, лично позаботимся о вашем визите.

Ресницы осыпались через неделю — клей

3.0 ★

· Клиент · 01.04.2026

ИСХОДНЫЙ ОТЗЫВ:

Сделала наращивание ресничек, когда вышла с салона, мне очень понравилось, но спустя неделю все ресницы по облетали мгновенно, работа мастера хорошая, а вот клей ужасный.

ГОТОВЫЙ ОТВЕТ:

Надежда, спасибо, что написали — и что разделили оценку: мастер постаралась, но клей подвёл. Это именно та деталь, которую мы хотим проверить. Если пришлёте фото на reputation@citynails.studio, разберёмся с конкретной партией материала. И конечно, будем рады скорректировать результат — за наш счёт. Вы заслуживаете ресниц, которые держатся дольше недели.

Грубость администратора, мастер испортила ногти, цена выше заявленной

1.0 ★ · Клиент ·
22.02.2026

ИСХОДНЫЙ ОТЗЫВ:

Отвратительная работа салона, начиная с администратора, заканчивая мастером. Неприемлимое отношение — не поздоровались... Мастер Анастасия пропилила мне всю ногтевую пластину... на кассе за этот шедевр я заплатила не 1900, как говорили изначально, а 2200.

ГОТОВЫЙ ОТВЕТ:

Алисия, то, что вы описываете — это не тот опыт, который мы хотим давать своим гостям, и нам очень жаль, что всё сложилось именно так. Холодная встреча, боль во время процедуры и неожиданная цена на кассе — каждый из этих моментов сам по себе недопустим, а вместе они делают визит по-настоящему неприятным. Мы зафиксировали всё, что вы рассказали, и это влияет на нашу работу с персоналом. Если захотите поговорить — мы здесь: reputation@citynails.studio.

5 Правки карточки — чек-лист

ОПИСАНИЕ

- Добавить краткое описание (до 255 символов): Написать описание до 255 символов: ключевые услуги, адрес рядом с метро, акция для новых клиентов
 - Добавить расширенное описание: Добавить полное описание: история, мастера, стандарты гигиены, программа лояльности
 - Указать ключевые преимущества без шаблонных фраз
-

КАТЕГОРИИ И УСЛУГИ

- Основная категория: Ногтевые студии — проверить соответствие
 - Добавить дополнительные категории: Маникюр и педикюр, Нарастивание ресниц, Косметология, Эпиляция, Парикмахерские
 - Заполнить прайс-лист (минимум 15 позиций)
-

КОНТАКТЫ И РЕЖИМ РАБОТЫ

- Номер телефона в карточке 2ГИС не указан — добавить обязательно
 - Сайт citynails.studio не указан в карточке — добавить
 - Добавить ссылку на онлайн-запись
 - Проверить часы работы, включая выходные и праздники
-

ФОТОГРАФИИ

- Добавить фото интерьера (зал ожидания, кабинеты)
 - Добавить фото команды и результатов работ
 - Все фото: горизонтальные, качество 1080p+, без водяных знаков
 - Добавить подписи к фотографиям
-

АКЦИИ

- Добавить акцию «скидка 20% на первый визит» — упоминается в ответах владельца, но не оформлена в карточке
-

6 Конкуренты рядом

ПОКАЗАТЕЛЬ	СТУДИЯ МАНИКЮРА · МОСКВА	САЛОН РЯДОМ А	САЛОН РЯДОМ Б	САЛОН РЯДОМ В
Рейтинг 2ГИС	4.6 ★	5.0 ★	5.0 ★	5.0 ★
Отзывов	357	17	154	111
Ответы владельца	все отвечены (в выборке)	н/д	н/д	н/д
Фотографий	не указано	н/д	н/д	н/д
Акции	не указано	н/д	н/д	н/д

- **Салон рядом А:** Небольшое число отзывов — молодая точка или premium-сегмент с меньшим потоком клиентов
- **Салон рядом Б:** 154 отзыва при 5.0 — сильный конкурент. При сопоставимом потоке клиентов рейтинг на 0.4 выше
- **Салон рядом В:** 111 отзывов при 5.0 — устойчивый высокий рейтинг

Вывод: Все три ближайших конкурента имеют рейтинг 5.0 на 2ГИС. студия с 4.6 проигрывает каждому из них, несмотря на многократно большее число отзывов (357 vs 17–154). Это означает, что клиентская база больше, а работа с негативом — слабее. Основная задача: сократить разрыв с 5.0 до 4.8+ за счёт улучшения качества услуги наращивания ресниц и прозрачности ценообразования.

7 План действий на 7 дней

1 День 1 — Карточка 2ГИС — критичные поля

- Добавить номер телефона в карточку 2ГИС
- Добавить сайт citynails.studio
- Написать краткое описание (до 255 символов): услуги, метро, акция для новых клиентов
- Добавить ссылку на онлайн-запись

2 День 2 — Ценовая прозрачность — внутренний стандарт

- Провести инструктаж администраторов: при записи по телефону называть финальную цену с учётом снятия материала
- Добавить в скрипт звонка обязательный вопрос: «Что сейчас на ногтях / ресницах?» — для корректного расчёта
- Прикрепить к рабочему месту мастера ламинированную шпаргалку с ценами на снятие

3 День 3 — Качество ресниц — аудит материала

- Проверить партию клея: отзыв Надежды Купецковой (01.04.2026) — ресницы облетели за неделю
- Запросить у мастера по ресницам отчёт о последних 10 клиентах: были ли жалобы на удержание?
- Рассмотреть тест нового клея на небольшой группе клиентов с контрольным звонком через 7 дней

4 День 4 — Otzovik и iRecommend — мониторинг и реакция

- Зарегистрировать официальный аккаунт на Otzovik (рейтинг 2.2 / 181 отзыв — срочно)
- Зарегистрировать официальный аккаунт на iRecommend (рейтинг 2.2 / 57 отзывов)
- Ответить на топ-5 самых просматриваемых негативных отзывов на каждой площадке

5 День 5 — Фотографии и контент карточки

- Сделать фотосессию: интерьер, рабочие места, результаты маникюра и ресниц (минимум 20 фото)
- Загрузить фото в карточку 2ГИС и на Яндекс.Карты
- Добавить подписи к фотографиям с названием услуги

6**День 6 — Сбор позитивных отзывов на внешних площадках**

- Подготовить QR-код с просьбой оставить отзыв на Otvovik — разместить на ресепшне
- После каждого успешного визита администратор предлагает клиенту оставить отзыв (устно или в SMS)
- Постоянным клиентам начислить 300 руб. на карту лояльности за отзыв на Otvovik

7**День 7 — Стандарт встречи гостя — сервисный протокол**

- Ввести обязательное приветствие при входе: имя клиента + улыбка + предложение воды/кофе
- Провести разбор отзыва Алисии Доманской (22.02.2026) на планёрке с администраторами
- Ввести правило: вода подаётся в одинаковой посуде для всех гостей

АУДИТ ПОДГОТОВЛЕН НА ОСНОВЕ ДАННЫХ 2ГИС ПО СОСТОЯНИЮ НА 13.06.2026.
ПО ВОПРОСАМ — REYTINGO, [REYTINGO.RU](https://reyingo.ru)