Кафе «Ласточка (пример)»

Пример разбора. Заведение вымышленное, цифры приведены для наглядности.

Коротко

Гости любят кухню и вид на море, но всё чаще пишут про долгое ожидание и обслуживание в выходные. На Яндексе рейтинг пока 4,3, а в 2ГИС уже 3,6, и это видят те, кто ищет кафе через 2ГИС.

На отзывы отвечают редко: за последний год ответ есть у 12 из 64 отзывов. Плохие отзывы остаются без ответа, и со стороны кажется, что жалобы никто не читает.

Оценки на разных площадках

Площадка	Оценка	Сколько оценок / отзывов
Яндекс Карты	4,3	512 оценок
2ГИС	3,6	140 оценок
Tripadvisor	4,0 из 5	38 отзывов

На что жалуются

Тема	Отзывов
Долго ждать заказ	17
Обслуживание в выходные	12
Цены выросли	9
Ошибки в счёте	6
Шумно вечером	5
Мало мест на террасе	4

Яндекс Карты и 2ГИС, негативные отзывы (1–3 звезды) за последний год, всего 41. В одном отзыве может быть несколько тем.

Что хвалят

Вкусная кухня (58 отзывов), вид на море (33), десерты (21), приветливые официанты в будни (14).

Из отзывов

«Ждали горячее 50 минут, хотя зал был полупустой» (Яндекс)

«Официант дважды перепутал заказ, извинений не было» (2ГИС)

«Лучшие сырники в городе, приходим каждое утро» (Яндекс)

Что я бы сделал в первую очередь

1. Отвечать на отзывы в течение 1–2 дней, начиная с последних негативных.
2. Добавить официанта на выходные и в часы пик: 17 жалоб на ожидание.
3. Предупреждать о времени готовки сложных блюд при заказе.
4. Перед закрытием счёта проговаривать заказ вслух.
5. Просить довольных гостей оставить отзыв в 2ГИС, где рейтинг ниже.

Пример ответа на отзыв о долгом ожидании

> Здравствуйте! Спасибо, что написали, и извините за ожидание. В выходные у нас было много гостей, но это не оправдание. Мы поставим ещё одного официанта на выходные. Будем рады видеть вас снова.

Это пример того, что вы получите. Чтобы заказать разбор своего заведения, оставьте заявку на сайте otzivtop.ru или напишите на info@otzivtop.ru.

Данные из открытых отзывов, ноябрь 2026. Темы посчитаны по текстам отзывов, цифры примерные.