

## ניהול מוניטין: חמש דרכים לשמור על השם שלכם ברשת

ניהול מוניטין ברשת הוא חלק חשוב מאוד בקידום אורגני ברשת, אך בדרך כלל הוא עולה רק בהקשרים שליליים זכאשר אדם רואה פתאום תוצאה לא מחמיאה עליו בגוגל. לכן עדיף להקדים תרופה למכה ולשמור על השם שלנו ברשת באופן קבוע.

### לעקוב אחרי התראות בגוגל ורשתות חברתיות

**גוגל אלרטס** הוא כלי מצוין שמעדכן אותנו כל פעם שעולה תוצאה חדשה עם מילת מפתח (חיפוש) אותה אנחנו בוחרים. לכן רצוי להוסיף להתראות האישיות את השם שלנו ושם העסק שלנו. גוגל יודע לשמור דפים חדשים מאוד מהר, כך שנקבל התראה מיידית ברגע שהשם שלנו עולה בדף עם תוכן שלא אנחנו כתבנו.

ברשתות חברתיות יש גם סוג של התראות בדמות ההאש טאגס (#). גולשים רבים פונים לעסקים או אנשים מסוימים באמצעות אזכור של השם שלהם עם # דווקא מכיוון שהם מצפים לתגובה (רוב הפוסטים האלו הם ציבורים על מנת שכמה שיותר אנשים יחשפו אליהם).

יש **המון כלים שיכולים לעקוב אחרי האשטאגס**, וחלק מהם כוללים גם שירותים נוספים להתנהלות במדיה החברתית.

### להשקיע בעמודי פרופיל

אנשים רבים מופתעים לגלות שהמידע הלא מחמיא עליהם עלה לראש התוצאות בגוגל ונשאר תקוע שם לימים או אפילו שבועות ארוכים. בדרך כלל זה יכול לקרות אם לא היו דפים או "נכסים" מושקעים עם השם שלנו. אם פעם כל אחד היה צריך להקים לעצמו אתר, היום זה לא בהכרח חובה (למרות שזה בהחלט מומלץ) ואפשר להשקיע הרבה בפרופילים חברתיים ובעיקר באלו בפייסבוק ובלינקדין (עבור עסקים), לפתוח בלוג מקצועי וכך הלאה. ככל שנשקיע יותר ונהפוך את השם שלנו לסוג של מותג, כך נוכל לוודא שלא נקום יום אחד בבוקר ונגלה שהתוצאה הראשונה עלינו היא על תביעה משפטית בתקדין.

ואם כבר פרופיל, לגוגל יש היום גישה למידע על כל אדם שאפשר לעדכן ואותו הוא עשוי להציג בפאנל הידע. אין דרך אחת בטוחה להופיע בפאנל, אבל יש כמה דרכים שיכולות להגביר את הסיכוי שגוגל יכלול אותנו בתוך הגרף, לדוגמה:

- ערך בויקיפדיה או הזנת תכנים **בויקינתונים (Wikidata)**
- הפצת תוכן בפלטפורמות של גוגל כמו יו-טיוב וגוגל פלוס
- שימוש במידע מובנה (Structured Data) באתר שלנו, ניתן לבדוק דרך ה-Search Console
- הזנת המידע במאגר הנתונים שגוגל מסתמך עליו לא מעט

אם אתם כבר מופיעים בפאנל, בדרך כלל תראו קישור קטן שמאפשר לכם לקחת עליו בעלות ולשנות פרטים בסיסיים.

### לכתוב באתרים אחרים על בסיס קבוע

גוגל בדרך כלל מציג רק שתי תוצאות מכל אתר (דומיין), ולכן גם אם נשקיע המון בנכסים שהקמנו בעצמנו, לא נוכל לכסות את כל המקומות בעמוד הראשון של גוגל. לעומת זאת, אם נכתוב באתרים אחרים ומגוונים על בסיס קבוע, תהיה לנו שליטה הרבה יותר טובה בתוצאות על השם שלנו. הכוונה כאן היא לא רק לרשתות חברתיות אלא גם לאתרי מומחים, אתרי חדשות, פורומים ועוד. כך אנחנו גם חוסכים את העבודה הקשה של בניית הרבה מאוד נכסים בעצמנו.

רצוי כמובן שכל מקור כזה יקשר לפרופילים אחרים שלנו או האתר האישי שבנינו על מנת לחזק אותם בגוגל.

## לא לפחד מביקורות

כיום כמעט כל אתר מאפשר להשאיר ביקורות על בעלי עסקים וחברות: זאפ, פייסבוק, עסקים מקומיים בגוגל (Google My Business), דפי זהב ועוד. הרבה אנשים מפחדים מביקורות שליליות ולכן הם מגיבים בפאניקה ולא אחת מאשימים את הלקוח. גם אם לפי דעתכם הלקוח לא תמיד צודק (ויש לקוחות שבהחלט מוציאים דברים מפרפורציה), אל תתקפו את הלקוח באופן ישיר ואל תציגו אותו כשקרן.

הדבר נכון הן לאתרי אינטרנט והן לרשתות חברתיות, אם כי ברשתות החברתיות צריך להיזהר ככל כפליים, קל מאוד לשתף פוסטים ולאנשים יש נטייה לצדד בצד הפגוע גם אם אין להם דרך לדעת מה התרחש באמת.

מנגד, אם יש עליכם כמה ביקורות רעות ואתם מזהים התחלה של טפטוף, אל תשבו בלי לעשות כלום, והגיבו לכל הביקורות שאתם יכולים להגיב להן בצורה עניינית. לעולם אי אפשר לדעת אם מדובר בביקורות אמיתיות או במתחרה שרוצה להכפיש את השם שלכם (למרות שיש לציין שרוב האתרים כיום מכילים מנגנונים לזיהוי האותנטיות של הביקורות).

## אל תנדבו על עצמכם יותר מדי מידע

הרשת נותנת לנו הזדמנות מצוינת לשתף ולספר לאנשים אחרים על עצמנו, אבל לפעמיים אנחנו מנדבים יותר מדי מידע שאולי אנחנו לא רוצים שאנשים אחרים יידעו עליו, ולא סתם אומרים (TMI) Too Much Information, זו יכולה להיות דעה בעייתית שיש לנו על מישהו או על משהו, הרגלים שאולי לא היינו רוצים לחשוף גם לא בעקיפין (מועדוני הלילה שאנחנו הולכים אליהם...) או סתם תמונות מביכות שמעמידות אותנו באור לא מחמיא.

למרבה הצער, אם פעם היינו יכולים להיות בטוחים לגמרי שמידע שאנחנו לא מספקים בעצמנו לא יזלוג החוצה, היום למשתמשים אחרים יש יכולת לתייג אותנו וכך בעצם לעשות לנו אאוטינג. לפעמיים אנחנו גם מספקים מידע בלי שאנחנו יודעים כשאנחנו משאירים את ה-GPS דלוק בטלפון או מחפשים בגוגל כשאנחנו מחוברים לחשבון שלנו. לכן חשוב להקפיד לבדוק את הגדרות הפרטיות בשירותים המרכזיים שאנחנו משתמשים בהם, לדוגמה:

- לשים לב מי מתייג אותנו
- להגדיר את שמירת ההיסטוריה בכל המכשירים בהם אנחנו משתמשים
- לחשוב היטב אם כדאי לנו להדליק את ה-GPS באופן קבוע (חלק מהפונקציות של הניווט עשויות להיפגע)
- כאשר אנחנו מפרסמים פוסט, ניתן להגדיר בדיוק מי יראה אותו.
- אם אנחנו משתתפים בקבוצת דיון, חשוב לבדוק גם מהן הגדרות הפרטיות שלה (ישנן קבוצות שכל אחד יכול לראות בהן את הפוסטים).

שמרו על עצמכם!