

— БЕСПЛАТНЫЙ МАТЕРИАЛ

Клиенты из карт: Яндекс, 2ГИС и отзывы

Как превратить карточки в Яндекс Картах и 2ГИС в стабильный бесплатный канал гостей: заполнение, которое продаёт, конвейер отзывов после праздников, ответы на негатив без оправданий и замер результата раз в неделю.

ДЛЯ КОГО ЭТОТ ДОКУМЕНТ

Владельцам
развлекательных центров,
картингов, квестов и
батутных арен, у которых
карточка на картах
«просто существует» и не
приносит гостей

Тем, кто открывается и
хочет собрать поток по
запросам «чем заняться
рядом» ещё до первого
рубля рекламы

Управляющим, которые не
знают, как системно
поднять рейтинг и что
отвечать на негативные
отзывы

01 Почему карты — первый канал офлайн-точки

Путь гостя развлекательного центра почти всегда начинается одинаково: человек открывает Яндекс Карты или 2ГИС и вбивает «чем заняться рядом», «куда сходить с ребёнком», «картинг [город]». Дальше он за пару минут сравнивает 3–5 карточек, выбирает одну — и строит маршрут. Ни сайта, ни соцсетей на этом пути может не быть вовсе: решение принимается прямо в карточке.

Выбор в этой паре минут решают три вещи: полнота карточки (фото, цены, часы, атрибуты — гость должен получить ответы, не покидая карту), рейтинг с живыми свежими отзывами и скорость ответа на звонок. Карточка, заполненная на 100%, соревнуется не с рекламой конкурента, а с его пустой карточкой — и это самое дешёвое конкурентное преимущество на рынке.

СКОЛЬКО СТОИТ ОДИН ГОСТЬ С КАРТ

Гость развлекательного центра проводит внутри 1,5–3 часа, а если это праздник — чек вырастает в 2–5 раз против обычного визита. При этом переход из карточки бесплатный: вы один раз наводите порядок в карточке и дальше платите только дисциплиной — еженедельным обновлением и ответами на отзывы. Ни один платный канал не даёт такой экономики.

02 Карточка, которая продаёт

Пройдите по 12 пунктам в обеих системах — Яндекс Бизнес (он же Карты и Навигатор) и кабинет «2ГИС для бизнеса». Критерий готовности простой: гость находит ответ на любой свой вопрос, не звоня и не открывая сайт.

02 Карточка, которая продаёт — продолжение

12 пунктов заполнения — Яндекс и 2ГИС параллельно

- ☐ **Права на карточку подтверждены, доступ — у вас, а не у подрядчика** до всего остального
Пройдите подтверждение владения в Яндекс Бизнесе и 2ГИС на свою почту и телефон. Критерий: вы можете зайти в оба кабинета прямо сейчас без посредников.
- ☐ **Основная категория = ваш главный формат**
Первая категория определяет, по каким запросам карточку показывают. «Развлекательный центр», «картинг», «батутный центр» — а не размытое «организация мероприятий». Добавьте 2–4 дополнительные категории под остальные направления: кафе, квесты, праздники.
- ☐ **Название — бренд без спама ключевыми словами**
«CrazyDrift — картинг-центр» пройдёт модерацию, «Картинг дешево день рождения аренда №1» — нет, и карточку могут понизить. Тип бизнеса живёт в категориях, а не в названии.
- ☐ **Часы работы актуальны, включая праздники и каникулы**
Заполните особые режимы на государственные праздники заранее. Критерий: пометка «закрыто» никогда не висит в момент, когда вы реально работаете — это прямая потеря гостей в самые кассовые дни.
- ☐ **Телефон отвечает с первого-второго гудка**
Звонок из карточки — самый горячий контакт из всех возможных. Позвоните сами в субботу в 12:00 и проверьте. Критерий: трубку берут за 15 секунд, администратор называет центр и умеет назвать цены.
- ☐ **15+ живых фото: зал, гости, эмоции — не рендеры** фото решают выбор
Горизонтальные, светлые, с людьми (с их согласия). Обязательные сюжеты: вход с улицы, зона активностей в действии, праздничный стол, довольные дети. Обновляйте минимум раз в месяц — свежесть фото гость видит по датам.
- ☐ **Обложка и логотип загружены в обоих сервисах**
Обложка — лучший кадр зала с эмоцией, не вывеска и не фасад. Это первый экран карточки: критерий — по обложке понятно, что внутри и для кого.
- ☐ **Атрибуты заполнены все до одного**
Парковка, оплата картой и по СБП, детское меню, Wi-Fi, доступность для колясок, средний чек. По атрибутам работают фильтры поиска — пустой атрибут значит, что вас нет в отфильтрованной выдаче.
- ☐ **Услуги и цены внесены списком, а не «уточняйте по телефону»**
Заезд картинга, час на батутах, пакеты дня рождения — с актуальными ценами. Критерий: гость может прикинуть бюджет визита из карточки. «Цены по запросу» читается как «дорого» и отдаёт гостя конкуренту.
- ☐ **Кнопки действия ведут на бронь**
Ссылка на сайт с формой брони, VK-сообщество с сообщениями или виджет записи. Проверьте путь сами с телефона: от карточки до отправленной заявки — не больше трёх касаний.
- ☐ **Посты и новости выходят еженедельно** 15 минут в неделю
В Яндекс Бизнесе — «новости», в 2ГИС — публикации: афиша выходных, новая активность, акция недели. Активная карточка получает пометки свежести и больше доверия гостя. Критерий: последний пост всегда не старше 7 дней.
- ☐ **Данные в Яндекс и 2ГИС совпадают до буквы**
Название, адрес, телефон, часы — одинаковые везде, включая сайт и VK. Разнобой в данных снижает доверие и систем, и гостей. Критерий: сверка раз в месяц по одному эталонному документу.

03 Рейтинг и отзывы: конвейер вместо надежды

Отзывы не появляются сами: довольный гость молчит, недовольный пишет. Поэтому рейтинг — это система, а не удача. Ключ — просить отзыв в моменте счастья: сразу после праздника, когда именинник светится, а родители благодарят администратора. Дни рождения дают до 30% выручки центра — и каждый праздник это 5–15 взрослых, которых можно попросить об отзыве в лучший момент их дня. Конверсия просьбы в этот момент несравнима с рассылкой «оцените нас» через неделю.

Конвейер отзывов — внедряется за неделю

01 Назначьте владельца процесса

Один администратор отвечает за отзывы: просит, отслеживает, передаёт негатив вам. Критерий: в должностной инструкции есть строка про отзывы, в мотивации — бонус за каждый новый отзыв с упоминанием его смены.

02 Повесьте QR-таблички в точках счастья

Стойка администратора, выход из праздничной комнаты, зона выдачи призов. QR ведёт прямо на форму отзыва вашей карточки в Яндекс Картах (вторая табличка — на 2ГИС), а не на сайт. Критерий: от скана до формы отзыва — один экран.

03 Дайте администратору скрипт из одной фразы

«Рады, что праздник удался! Если не сложно — оставьте пару слов на Яндекс Картах, вот QR, это минута. Нам это очень помогает». Просьба — лично и глядя в глаза, а не табличкой. Критерий: скрипт произносится после каждого праздника, отметка в чек-листе смены.

04 На следующий день — сообщение с прямой ссылкой

Организатору праздника: фото с праздника в подарок + ссылка на форму отзыва одним сообщением в мессенджер, где вы уже переписывались о брони. Критерий: сообщение уходит до 14:00 следующего дня, пока эмоция жива.

05 Считайте воронку раз в месяц

Сколько праздников провели, сколько просьб озвучено, сколько отзывов пришло. Ориентир для старта: каждый третий-четвёртый праздник должен приносить отзыв. Если меньше — слушайте, как именно администратор просит.

03 Рейтинг и отзывы: конвейер вместо надежды — продолжение

ШАБЛОНЫ ОТВЕТОВ НА НЕГАТИВ — 3 ТИПОВЫЕ СИТУАЦИИ

СКОПИРУЙТЕ И ПОДСТАВЬТЕ СВОЁ

СИТУАЦИЯ 1 — «долго ждали / очередь»:

Здравствуйте, [имя]! Спасибо, что написали — ожидание в [день/время] действительно было дольше обычного, и это наша зона роста. Уже [что изменили: добавили сотрудника на выходные / ввели запись на сеансы]. Будем рады показать разницу — напишите нам перед следующим визитом, встретим без очереди.

СИТУАЦИЯ 2 — «грубый персонал»:

Здравствуйте, [имя]! Нам очень жаль, что так вышло — это не тот сервис, которого мы требуем от команды. Разобрали ситуацию с сотрудником [что сделали: провели беседу / обновили стандарт общения]. Хотим исправить впечатление лично: свяжитесь со мной по [телефон], я управляющий, — приглашу вас за наш счёт.

СИТУАЦИЯ 3 — «дорого / ожидали другого»:

Здравствуйте, [имя]! Спасибо за честную обратную связь. В стоимость входит [что именно: время, инструктор, экипировка, анимация] — похоже, мы плохо рассказали об этом заранее, поправим описание в карточке. Если решите дать нам второй шанс — напишите, подберём формат под ваш бюджет.

Правила для всех трёх: отвечать в течение 24 часов; без оправданий и споров; назвать конкретное изменение; позвать вернуться. Ответ читает не автор, а сотни будущих гостей.

04 Локальный поиск: что двигает карточку вверх

Точные формулы ранжирования Яндекс Карты и 2ГИС не раскрывают, но набор факторов, которые системы называют сами и которые видно на практике, стабилен: соответствие категории и описания запросу гостя, полнота карточки, рейтинг и свежесть отзывов с ответами бизнеса, поведение пользователей (открывают ли карточку, строят ли маршрут, звонят ли) и расстояние до ищущего. Половина этих факторов — под вашим прямым контролем.

Пять рычагов выдачи, которые вы контролируете

☐ Закройте собой запросы гостя, а не свои формулировки

Гость ищет «день рождения ребёнка», «куда сходить с детьми», «активный отдых» — эти смыслы должны быть в категориях, услугах и описании карточки. Критерий: по 5 главным запросам вашего формата карточка находится в выдаче карт — проверьте с телефона в режиме инкогнито.

☐ Держите карточку заполненной на 100%

Оба кабинета показывают процент заполненности — доведите до максимума и проверяйте после каждого обновления интерфейса: сервисы регулярно добавляют новые поля, и они появляются пустыми.

☐ Отвечайте на 100% отзывов, негативных — в первую очередь

Ответ бизнеса — сигнал живости и для алгоритма, и для читающего гостя. Критерий: ни одного отзыва без ответа старше 3 дней.

☐ Нарращивайте действия из карточки, а не только показы

Маршруты, звонки, переходы на бронь растут от фото, цен и кнопок — пункты со страницы 02. Карточка, из которой действуют, поднимается в выдаче сама.

☐ Свежесть: посты, фото, актуальные акции еженедельно

Заброшенность считывается алгоритмом, и гостем по датам публикаций. Критерий тот же, что в чек-листе: ничему в карточке не больше месяца.

СНАЧАЛА БЕСПЛАТНОЕ, ПОТОМ ПЛАТНОЕ

И у Яндекса, и у 2ГИС есть платное продвижение карточек — приоритетное размещение, брендирование, реклама. Правило нашей практики: платное подключается только после того, как карточка заполнена на 100%, рейтинг 4,5+ и конвейер отзывов работает. Платное продвижение умножает то, что есть: хорошую карточку — на поток, пустую — на ноль. Деньги, потраченные на продвижение карточки с рейтингом 3,9 и семью фото, работают на узнаваемость ваших недостатков.

05 Замер результата: 15 минут раз в неделю

Оба кабинета — Яндекс Бизнес и «2ГИС для бизнеса» — бесплатно показывают статистику карточки. Без замера вы не узнаете, что дало эффект: новые фото, посты или ответы на отзывы. Заведите простую таблицу и вносите цифры раз в неделю в один и тот же день.

Что смотреть в кабинетах карт

Метрика	Где смотреть	О чём говорит и что делать
Показы карточки	статистика Яндекс Бизнеса и 2ГИС	сколько людей видит вас в поиске и на карте; не растёт месяц — работайте с категориями и запросами со стр. 04
Открытия карточки	там же	кликают ли по вам в выдаче; показы есть, открытий нет — меняйте обложку и рейтинг, это ваша «витрина»
Построения маршрута	там же	главная метрика намерения: человек собрался ехать; считайте её неделя к неделе — это ваш «трафик у двери»
Звонки из карточки	там же + опрос на кассе «как нас нашли»	второй горячий контакт; слушайте записи или спрашивайте администратора, что именно уточняют — это дыры в заполнении карточки
Переходы на сайт / бронь	там же + Яндекс Метрика (метка на ссылке)	поставьте на ссылку из карточки UTM-метку — увидите в Метрике брони именно с карт
Рейтинг и новые отзывы	вручную, туда же в таблицу	цель — стабильный прирост отзывов каждый месяц и рейтинг 4,5+; провал прироста = конвейер со стр. 03 остановился

РИТМ ВАЖНЕЕ ГЛУБИНЫ

Не нужен аналитик и дашборды: шесть цифр в таблицу каждый понедельник, 15 минут. Смотрите не абсолютные значения, а динамику к прошлой неделе и к той же неделе прошлого месяца — у развлекательных форматов сильная сезонность, и сравнение «в лоб» с прошлой неделей после каникул всегда врёт.

06 Внедрение за 14 дней — по дням

Две недели от пустой карточки до работающего канала

01 Дни 1–2: доступы

Подтвердите права на карточки в Яндекс Бизнесе и «2ГИС для бизнеса», заберите доступы у подрядчиков на свою почту. Результат: вы входите в оба кабинета.

02 Дни 3–4: заполнение на 100%

Пройдите все 12 пунктов чек-листа со страницы 02 в обеих системах. Результат: индикатор заполненности — максимум, данные совпадают до буквы.

03 Дни 5–6: фото

Снимите 20–30 кадров при гостях (с их согласия), отберите и загрузите 15 лучших в оба сервиса, поставьте обложку. Результат: в карточке нет ни одного стокового кадра и рендера.

04 День 7: точки сбора отзывов

Распечатайте QR-таблички на форму отзыва, повесьте на стойке и у выхода, выдайте администраторам скрипт одной фразы. Результат: путь «скан — форма отзыва» проверен с телефона.

05 Дни 8–10: разбор старых отзывов

Ответьте на все отзывы без ответа, начиная с негативных — по шаблонам со страницы 03. Результат: ноль отзывов без ответа в обеих системах.

06 Дни 11–12: запуск конвейера

Первая просьба об отзыве после каждого праздника + сообщение с фото и ссылкой на следующий день. Результат: воронка «праздник — просьба — отзыв» заработала, первые новые отзывы пошли.

07 День 13: контент-ритм

Опубликуйте первый пост-афишу в Яндекс Бизнесе и 2ГИС, поставьте повтор в календарь на каждую неделю. Результат: слот «посты на картах» закреплён за конкретным сотрудником.

08 День 14: первый замер

Заведите таблицу со страницы 05, внесите стартовые цифры — это точка отсчёта, с которой вы будете сравнивать каждый понедельник. Результат: через месяц вы докажете себе цифрами, что канал работает.

06 Внедрение за 14 дней — по дням — продолжение

КАРТЫ — ТОЛЬКО ПЕРВЫЙ КАНАЛ

Карточки на картах — самый быстрый бесплатный канал, но полный маркетинг запуска — это ещё сайт, Метрика с целями, Яндекс Директ, VK, партнёрства в районе и события. Мы запускаем развлекательные центры под ключ: маркетинг запуска и первые 90 дней берём на себя — team-business.ru, +7 977 715-71-18.