Посмотрите видео. Зарегистрируйте в сервисе «Бабки» и поставьте на мониторинг упоминания о своей компании в интернете.   
http://www.babkee.ru   
Обратите внимание, что сервис дает возможность отследить все упоминания Вашей компании в интернете бесплатно.  
1) Напишите историю, как Вы уже отрабатывали негатив о Вашей компании (если он был).  
2) Напишите, в каких ситуациях Ваши клиенты могут быть недовольны Вашим сервисом или товаром и как Вы можете решить такие вопросы.