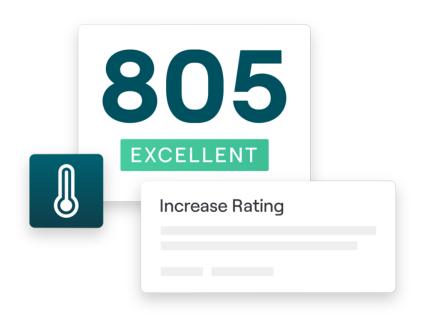
Reputation

평판 점수는



목차

I.	Reputation Score X	2
	a. 개요	
	b. 사례 연구	
II.	평판 점수 탭	.5
	a. 사업장 인사이트	
	b. 개선을 위한 권장 사항	
	c. 시간 흐름에 따른 추세 비교	
III.	요소 탭	10
IV.	FAQs 문제 해결	15
V.	유료 프리미엄 서비스	19
VI.	추가 리소스	20



Reputation Score X 개요

평판 점수는 70 개 이상의 업종을 대상으로 계산된 사업장 위치의 디지털 인지도를 종합적으로 나타내는 지수입니다.

전체에 적용되는 하나의 점수

Reputation Score X 는 업체에 대해 고객이 말하고 느끼고 듣는 모든 것에 대한 인사이트를 한 번에 볼 수 있는 하나의 메트릭입니다. 장단점을 파악하여 경쟁업체와 비교하고 궁극적으로 브랜드의 온라인 평판을 향상할 수 있는 실행 가능한 통찰력을 제공합니다.

이 점수는 가시성, 참여, 센티멘트 등 중요한 온라인 영역을 기반으로 하여 업체의 성과를 계산합니다. 점수에 영향을 미치는 요인과 업계 동종 업체와 대조하여 사업 성과의 앞서거나 뒤처지는 이유를 찾아보세요.



평판 점수가 높을수록 검색 엔진, 지도 결과, 후기 사이트에서 더 높은 인지도를 가지게 됩니다. 평판 점수를 높이는 것은 새로운 고객에게 노출되어 고객의 선택받을 수 있는 올바른 방법입니다.

Reputation Score X 는 가장 최근의 점수를 표시합니다. 보고서에서 원하는 날짜 범위를 지정하면 지난 기간의 점수 데이터를 조회하게 됩니다. 사업장 또는 맞춤 필터로 결과를 조회할 수 있습니다. 특정 차트에서는 날짜 범위(데이터 생성 날짜로부터 최근 30일, 60 일, 90 일 또는 365 일)별로 필터링이 가능합니다.

평판 점수의 세부 요소

후기 센티멘트 후기 수량 후기 분포 최근 후기 검색 노출 후기 응답

리스팅 정확도 소셜 참여 후기 문장의 길이 브랜드 무결성* 브랜드 도달* 자동차 딜러에게만 제공됨*



사례 연구

Reputation Score X 에서 얻은 조치를 취할 수 있는 인사이트로 피드백을 활용해 비즈니스 성장에 박차를 가해보세요. 저희 연구에 따르면 이는 매출에도 직접적인 영향을 미칩니다. 실제 레퓨테이션 고객이 피드백을 활용해 비즈니스 성장에 박차를 가한 사례를 읽어보고, Reputation Score X 에서 실행할 수 있는 통찰력을 구현하여 동일한 작업을 수행할 방법을 알아보세요.

Arbor Company 사례.

애틀란타에 위치한 Arbor Company 는 11 개 주에서 독립적인 돌봄의 집, 요양 시설 및 치매 요양 커뮤니티 45 곳 이상을 운영하며 노인에게 서비스를 제공하고 있습니다. 이 회사의 미션은 요양 대상자의 건강과 정신을 참여시키고 풍요롭게 하여 입주자, 가족 및 직원과의 깊은 관계를 통해 각 개인의 독특한 삶을 존중하는 것입니다.

Arbor Company 는 후기에 응답하고 빠르게 응답 메시지를 맞춤화하고 식별할 수 있는 트리거를 활용해 후기 요청을 자동화하는 작업을 하나의 플랫폼에서 수행하는 데 도움을 받고자 저희에게 문의해 왔습니다.



조치

1. 후기 모니터링, 메시지 응답 및 후기 요청을 하나의 플랫폼에서 할 수 있도록 전환. 2. 후기와 인사이트를 활용해 피드백 테마를 식별하고 운영적인 개선을 이룸.

3. 유료 프리미엄 서비스를 통해 사전 승인된 온브랜드 응답 템플릿을 활용해 온라인 후기를 모니터링하고 응답.

결과



검색에서 리스팅 조회수가 22% 상승



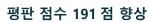
업체 리스팅 추가 조치를 통해 연평균 12 명의 새 입주자를 받을 수 있었습니다.



후기 수량 64% 증가

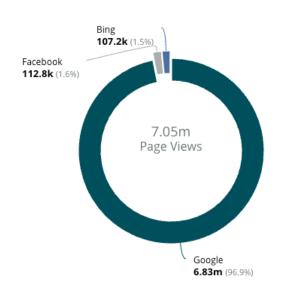


450 만 달러 이상의 매출 증가



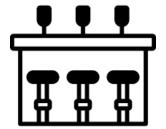


이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides



Confidential Hospitality Company 사례

이 브랜드는 대규모 합병을 통해 세계에서 가장 큰 펍 기업이 되었으며 다음과 요구 사항으로 레퓨테이션에 문의해 왔습니다..



- NPS 대체를 위한 KPI 를 그룹 전체에 적용
- 펍 업체 리스팅의 데이터 정확도 개선
- 관리자와 팀의 사용을 장려하는 사용하기 쉬운 플랫폼
- 향후 경영 결정을 알리고 리더십을 최신 상태로 유지하는 데 도움이 되는 높은
 수준의 보고 및 기능

조치

- 1. 하나의 플랫폼에서 후기, 설문, 소셜, 리스팅 등을 관리하여 그룹의 규모가 커짐에 따라 기능적 확장성과 효율성을 높입니다.
- 2. 본사 개요를 유지하면서 사이트의 온라인 피드백에 대한 일상적인 관리를 분산시킵니다.
- 3. 그룹 포트폴리오 사이트 간에 건전한 경쟁의식을 조성합니다.

결과



온라인 별점이 5 점 만점에 0.09 에서 4.3 으로 증가



고객 후기 응답률이 2019 년 36%에서 2021 년 평균 99%로 증가



2019~2021 년 업체 리스팅 조회수 1,443% 증가



관리자는 4~5 개의 플랫폼 대신 하나의 플랫폼을 사용하여 25%의 시간을 절약



평판 점수 196 점 상승, 업계 평균보다 99 점 높음



2021 년

© 2022 Reputation, Inc. | 4

Reputation

평판 점수 탭

평판 점수 탭은 시장과 업계 추세를 고려합니다. 이러한 요소를 기반으로 하여 사업체를 위한 벤치마킹을 실행하고, 업계 평균 및 동급 최고 수준의 업체와 차별화된 점을 파악할 수 있습니다.

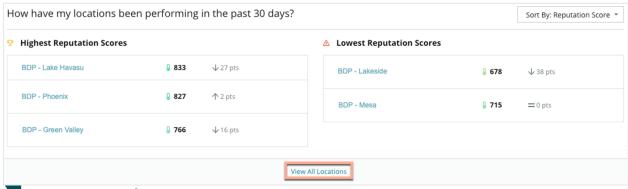
평판 점수는 1,000점 만점으로 계산되며, 1,000점이 가능한 최고 점수이고 100점은 가장 낮은 점수입니다.



사업장 인사이트

필터에서 하나 이상의 사업장을 선택한 경우, 데이터 생성 날짜로부터 지난 30 일 동안에 사업장의 성과를 스냅숏으로 보게 됩니다. 평판 점수가 높은 선두 사업장과 점수가 낮거나 점수가 크게 하락한 사업장을 조회하게 됩니다.

하단의 모든 사업장 보기를 클릭하여 관리하는 각 사업장의 평판 점수와 점수 변화 데이터를 볼 수 있습니다. 사업장이 새로 추가되면 인사이트가 채워지기까지 며칠이 걸리므로 바로 표시되지 않을 수 있습니다.



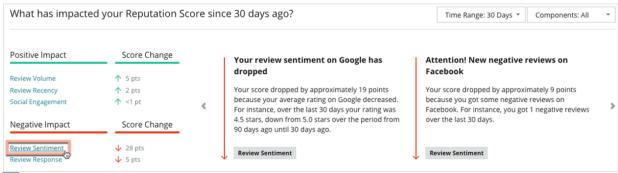


기본적으로 평판 점수(높음에서 낮음)별로 사업장의 순위가 매겨집니다. 평판 점수 또는 점수 변화의 제목을 클릭하여 오름차순 또는 내림차순으로 사업장을 정렬하세요.

Rank	Location	Reputation Score	nge 🗦	
1	BDP - Lake Havasu	842		
2	BDP - Show Low	833		
3	BDP - Chandler	827		
4	BDP - Phoenix	₿ 817 ↑ 10 pts		
5	BDP - Green Valley	₿ 816 ↑ 59 pts		
6	BDP - Lakeside	 		
7	BDP - East Mesa	 		

사업장 순으로 정렬

상단 라인 필터에서 사업장을 선택하거나 최고/최저 차트에서 아무 사업장이나 클릭하면 해당 사업장의 평판 점수에 크게 영향을 준 요소를 조회하게 됩니다. 선택한 시간 범위에서 긍정적 영향과 부정적 영향(점수 영향 순으로 정렬)을 조성한 최대 세 가지 구성 요소를 조회하게 됩니다. 구성 요소를 기준으로 필터링하여 초점 범위를 좁혀보세요. 구성 요소별로 구체적인 인사이트를 가져보세요. 인사이트에서는 오늘 점수가 30 일 전(또는 선택한 시간 범위) 점수에서 변화된 이유를 해설합니다. 화살표를 클릭하여 인사이트 사이에서 스크롤 하세요. (이용 가능한 경우) 가장 영향을 많이 끼칠 요소가 인사이트에서 태그로 지정되어 있습니다. 요소의 이름 또는 태그를 클릭하여 각 요소에 대한 세부사항을 더 조회하세요.

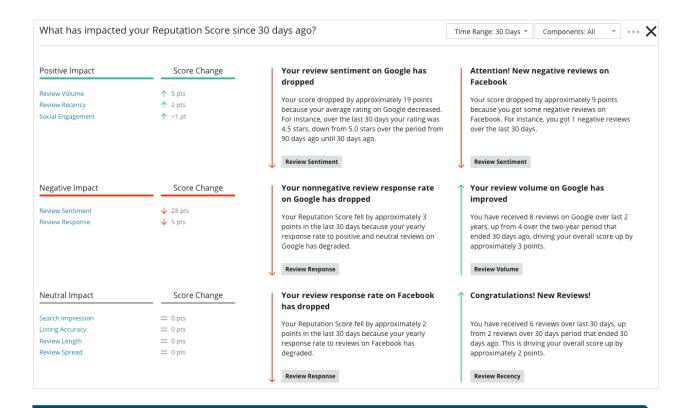




모든 인사이트 조회하기

사업장 인사이트에서 모든 인사이트 조회를 클릭하고 한층 더 깊게 파고들어 기간별 및 요소별로 이 사업장에 있었던 긍정적, 부정적, 중립적 영향을 조회하세요. 구성 요소별로 구체적인 인사이트를 가져보세요. 가장 영향을 많이 끼칠 요소가 인사이트에서 태그로 지정되어 있습니다.

점수 변화 인사이트에서는 30 일 미만인 새 사업장이 표시되지 않습니다. 대신 새 사업장의 점수에 도움이 되거나 방해가 되는 요소에 대한 인사이트를 가질 수 있습니다. 사업장에 평판 점수가 30 일을 채우게 되면 점수 변화에 대한 인사이트가 이루어집니다.



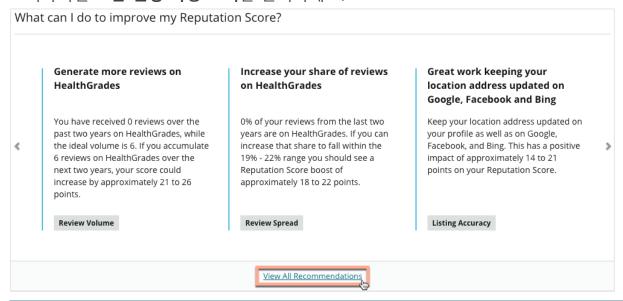
참고: 인사이트는 전체 평판 점수에 1점 이상의 영향을 미칠 때 표시됩니다. 특정 구성 요소에 대한 인사이트가 보이지 않는 경우 인사이트가 생성될 만큼 점수의 변화가 크지 않다는 뜻입니다.



개선을 위한 권장 사항

사업장의 평판 점수 향상을 위한 실행 가능한 권장 사항을 내림차순으로 조회하게 됩니다. 제안된 개선 사항이 점수에 영향을 미칠 수 있는 대략적인 효과를 파악하게 됩니다. 가장 영향을 많이 끼칠 요소가 권장 사항에서 태그로 지정되어 있습니다.

구성 요소 태그를 클릭하면 각 구성 요소에 대한 추가 세부 정보를 조회하게 됩니다. 화살표를 클릭하여 권장 사항 사이에서 스크롤 하세요. 한 페이지에서 모든 권장 사항 조회하려면 모든 권장 사항 보기를 클릭하세요.



참고: 사업장 한 곳만 선택한 경우에서 이 차트를 사용할 수 있습니다. 필터에서 두 곳 이상의 사업장을 선택한 경우, 이 차트를 이용할 수 없습니다.

시간 흐름에 따른 추세 비교

업계 평균 및 동급 최강의 평판 점수에 비교하여 시간 흐름에 따른 추세를 모니터링할 수 있습니다. 기간(데이터 생성일로부터 지난 30, 60, 90 또는 365 일) 별로 결과를 조회하게 됩니다. 차트 위에 마우스를 올리면 특정 날짜의 평판 점수를 조회하게 됩니다.

선택된 사업장 한 곳

인사이트는 오늘의 사업장 평판 점수와 업계 평균 점수의 차이를 설명합니다. 화살표를 클릭하여 인사이트 사이에서 스크롤 하세요. 가장 영향을 많이 끼칠 요소가 인사이트에서 태그로 지정되어 있습니다.

구성 요소 태그를 클릭하면 각 구성 요소에 대한 추가 세부 정보를 조회하게 됩니다. 한 페이지에서 모든 인사이트를 조회하려면 모든 비교 인사이트 보기를 클릭하세요.



인사이트는 점수 하위 요소(예: Google 평균 별점)가 사업장 점수에 최소 1점 이상 영향을 받은 경우 나타납니다. 특정 구성 요소에 대한 인사이트가 보이지 않는 경우 인사이트가 생성될 만큼 점수의 변화가 크지 않다는 뜻입니다.



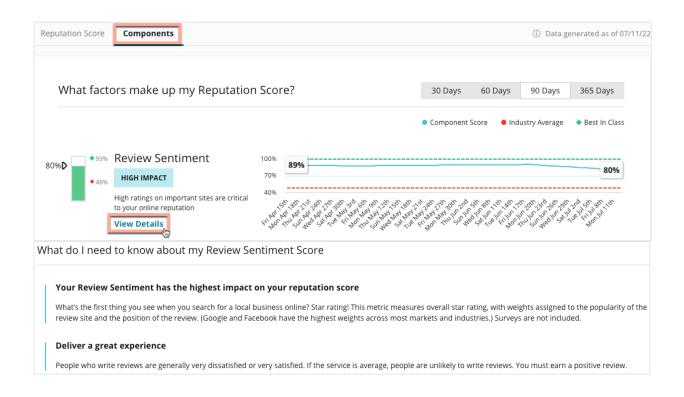
필터를 조정하여 각 사업장 인사이트를 포함하거나 포함하지 않고 추세 비교를 조회할 수 있습니다.

요소 탭

9 가지 주요 요소를 분석하여 평판 점수를 개선해 보세요(자동차 딜러인 경우 2 개 추가 요소가 있습니다). 플랫폼에서 요소는 영향이 가장 큰 요소부터 가장 낮은 구성요소 순으로 정렬됩니다. 각 요소에서 업계 평균 및 동급 최강의 평판 점수에 비교하여 시간 흐름에 따른 추세를 조회할 수 있습니다.

기간(데이터 생성일로부터 지난 30, 60, 90 또는 365일) 별로 결과를 조회하게 됩니다. 차트 위에 마우스를 올리면 특정 날짜의 요소 점수 조회하게 됩니다.

각 요소 아래에 있는 세부 사항 조회를 클릭하여 개선 팁 및 추가 리로스로 가는 링크를 포함한 특정 요소에 대해 더 알아보세요.



참고: **세부 사항 조회** 페이지는 한 사업장을 선택한 경우 요소별 인사이트를 보여줍니다. 두 개 이상의 사업장을 선택한 경우 통찰력을 사용할 수 없습니다.



후기 센티멘트

현지 업체를 온라인에서 검색할 때 무엇을 가장 우선으로 고려하십니까? 후기 센티멘트나 별점입니다! 이 메트릭은 모든 주요 출처에 걸쳐 전반적인 후기 센티멘트를 측정합니다. 설문 조사는 포함되지 않습니다.

- 시장과 업계 전반에서는 Google 및 Facebook 에 가장 높은 가중치를 부여합니다.
- 멋진 경험을 선사하세요! 후기를 쓰는 사람들은 일반적으로 아주 실망스럽거나 아주 만족스러운 경험을 한 사람들입니다. 서비스가 가져다준 경험이 보통이라면 사람들은 후기를 쓰지 않을 가능성이 높습니다.
- 하여 긍정적인 후기는 반드시 확보하세요.

후기 수량

업체를 검색할 때 별점 평균에 다음으로 보는 것은 바로 후기의 수량입니다. 후기 5 개 보다는 1,000 개에서 얻은 별점 평균을 더 신뢰하게 됩니다. 이 메트릭은 중요 온라인 후기 사이트들을 걸쳐 후기의 총 수량을 측정합니다. 사업장이 후기 건수에 대해 높은 점수를 얻으려면 각 관련 후기 사이트에서 최소 건수 이상의 후기를 얻어야 합니다.

- Reputation 모바일 앱과 같은 도구를 이용하여 고객에게 적극적으로 후기를 요청해 보세요.
- 귀하의 업체가 최고의 서비스를 제공하기 위해 매우 노력하고 있으며 고객들의 긍정적인 피드백이 얼마나 뿌듯하고 동기부여가 되는지에 대해 설명해 드리세요.

후기 분포

Google 과 Facebook 이 가장 중요하지만, 후기는 다양한 사이트에 퍼져있기도 해야 합니다. 인기있는 여러 후기 사이트에 걸쳐 후기를 받는 업체는 한 두 사이트에서만 집중적으로 후기를 얻는 업체보다 더 좋은 점수를 받게 됩니다.

■ 저희 요청 템플릿은 후기 확산을 고려하므로 수동이 아닌 평판 사이트 삽입 링크를 사용하여 점수에 가장 큰 영향을 미치는 사이트에서 요청할 것을 권장합니다.



최근 후기

다음으로, 후기의 작성일을 보게 됩니다. 지난 몇달 동안 남겨진 후기가 없다면 이 업체가 여전히 영업 중인지 아니면 관련이 있는 곳인지 궁금해질 것입니다(가장 좋은 방법은 3 개월 이내의 후기를 유지하는 것입니다).

- 하여 주기적으로 후기를 요청하세요. 통합 기능을 이용하면 고객과의 거래가 끝날 때마다 자동화로 후기 요청이 가능합니다.
- 별점 평균이 계산될 때는 최근에 게시된 후기일수록 가중치가 더 부여됩니다.

검색 노출

지역(이름, 우편번호, 주소 또는 시/도)의 업체를 검색할 때, 가장 먼저 나타나는 검색 결과가 무엇입니까? 사업장의 웹페이지가 검색 결과의 상단에 있고(1 페이지의 상위 10 개 파란 링크) Google 비즈니스 프로필(GBP) 지식 패널이 나타나는 경우 높은 점수를 가지고 있는 것입니다. 이에 더해 '나와 가까운' 업계를 검색했을 때 사업장이 상위 10개 검색 결과 또는 로컬 팩에 포함되면 점수가 올라갑니다.

- 위젯을 이용하여 웹 사이트에서 별점을 생성하면 검색 결과에서 페이지를 더 높이 올릴 수 있습니다.
- 귀하의 GMB 프로필이 완전한지와 사업장 프로필의 비즈니스 카테고리가 올바른지를 확인하세요.
- 웹사이트 업데이트에 도움이 필요한 경우, 저희의 SEO 최적화 페이지 및 로케이터 솔루션을 참조하세요.

후기 응답

정중한 응답을 기대하는 고객에게 이런 응답은 소비자에게 직접 다가가는 방도로 됩니다. 부정적인 후기에도 기업에서 잘 응답하는 경우 더욱 우호적으로 보이는 경우가 많습니다.

- 모든 후기에 응답하려고 노력하지만 가장 좋은 방법은 부정적인 후기에 100% 응답, 긍정적인 후기에 최소 20% 응답하는 것입니다.
- 응답률을 높이는 것은 온라인 평판을 개선하기 위해 즉각적으로 할 수 있는 작업입니다. (유료 프리미엄 서비스 팀에게 문의하시면 응답 관리 서비스를 통해 도움을 드릴 수 있습니다.)
- 응답을 직접 관리하는 경우, 매크로를 시작점으로 이용하면 다양하면서도 신속한 응답이 가능합니다.

참고: 일부 출처는 후기에 응답하는 것을 허용하지 않습니다. 이러한 출처는 점수 산정에 반영되지 않습니다.



리스팅 정확도

업체의 사업장 정보가 실제로 Google 에 표시되는 정보와 일치합니까? 다른 사이트(예: Facebook, Bing Local 등)에서는 어떻습니까?

- 고객들이 '내 근처' 검색을 하는 경우 이 정보의 정확도는 더욱 중요합니다. 업체 리스팅 정보를 수정하는 것은 평판을 개선하기 위해 즉시 실행할 수 있는 사항입니다.
- 현재 플랫폼을 통해 업체 리스팅을 감사하고 있지 않다면 지원 팀에 문의하거나 유료 프리미엄 서비스 팀에 도움을 요청하세요. 플랫폼에 로드된 연결/실제 출처가 없는 경우 정확도 지표는 정확하지 않을 수 있습니다.



소셜 참여

업체에 소셜 계정 및 게시물이 고객 참여도를 가져다 주나요? 소셜 미디어에서 활발히 활동하는 업체들은 검색을 통해 더 많은 고객을 유치하는 경향이 있습니다.

소셜 채널에 주기적으로 컨텐츠 게시를 하고 24~48 시간 내로 댓글에 응답하세요. 이 메트릭은 조회수, 팬, 좋아요, 사용자 참여를 바탕으로 한 Facebook 의 참여도를 측정합니다. 현재 점수에 빠른 응답 시간이 반영되어 있지는 않지만 고객 만족도를 높이는 데 도움이 되는 모범 사례입니다.

참고: 연결된 Facebook 계정이 있는 사업장에게만 이 메트릭이 측정됩니다. 이 지표의 데이터가 없다 하더라도 전체 점수에 영향이 가지 않습니다.



후기 문장의 길이

다음 중 어떤 문장이 더 큰 영향을 줄까요? '좋았습니다' 또는 '팀 씨가 금융에 대해 제가 가지고 있던 모든 질문에 친절히 대답해주셨습니다. 가족처럼 느끼게 해주셨어요!"

■ 후기 작성자의 문장 길이는 업체에서 통제할 수 없는 요소지만, 업체에 대한 잠재 고객의 인식 그리고 후기의 신뢰도에 영향을 주게 됩니다. 직접 후기를 요청할 경우에는 최소 두 문장 이상 후기를 남겨달라고 요청해 보세요.





브랜드 무결성

브랜드 무결성은 브랜드의 전반적인 소셜 센티멘트를 다룹니다. 이 구성 요소는 모든 브랜드의 소셜 미디어 콘텐츠 및 댓글의 게시물 도달 범위 및 게시물 최신성에 무게를 두어 전반적인 센티멘트를 측정합니다. 주로 고려되는 출처는 Twitter, Reddit, Instagram 및 Facebook 입니다.

■ 브랜드 게시물 및 댓글에 걸쳐 긍정적인 센티멘트를 유지하는 것은 소셜 팔로워를 구축하고 팔로워를 고객으로 전환하는 데 도움이 됩니다.

참고: 브랜드 무결성은 현재 자동차 딜러에게만 제공됩니다.

브랜드 도달

브랜드 도달 범위는 인터넷을 통해 브랜드의 도달 범위를 확인합니다. 이 요소는 소셜 미디어 콘텐츠 전반에 걸친 게시물의 도달 범위 및 멘션은 물론 게시물의 최신성을 측정합니다. 주로 고려되는 출처는 Twitter, Reddit, Instagram 및 Facebook 입니다.

■ 브랜드가 소셜 콘텐츠로 더 많은 사람들에게 다가갈수록 더 많은 잠재 고객을 확보할 수 있습니다.

참고: 브랜드 도달은 현재 자동차 딜러에게만 제공됩니다.



FAQ 문제 해결

다음은 평판 점수 문제를 해결하기 위한 일반적인 시나리오입니다.

'업계 평균'과 우리 기업를 비교할 때, 그 평균에는 어떤 기업들이 포함되어 있으며, 이들의 점수를 어떻게 알 수 있습니까?

산업 벤치마크는 저희 알고리즘은 귀하의 업계에서 1,000 여개 넘는 사업장 (Reputation.com 의 고객 및 비고객)을 샘플을 대표로 선정하여 계산합니다. 저희는 샘플의 모든 사업장에 걸친 평균 점수를 계산합니다.

또한 샘플에서 가장 높은 평판을 받은 사업장들(보통 상위 1%)을 뽑아 이들의 평균도 계산합니다. 이 평균은 해당 산업의 동급 최고 벤치마크입니다.



참고: 해당 업체들이 어디인지 또는 이들의 점수가 어떻게 되는지는 공개할 수 없습니다. 이 메트릭스에 관심이 있으신 경우, 저희의 경쟁력 보고 옵션을 참조해 주시기 바랍니다.

산업 평균/동급 최고 점수는 특정 지역이나 사업장을 대상으로 한 것입니까?

귀하의 전체 점수는 업계 평균이자 특정 지역(국가) 대상 점수이기도 합니다. 예를 들어, 채점 알고리즘이 영국에 있는 OEM 업체와 미국에 있는 리테일 업체에 다르게 적용됩니다.

업계 평균과 동급 최고 점수가 동일한 채점 알고리즘을 이용합니다. 그러나, 이 점수들은 지역별 비교를 위해 더 나누어지지 않습니다. 보통 NW Arizona 보다 SW Arizona 에 있는 사업장의 성과가 보편적으로 좋은 성과를 가지고 있다고 알고 있다면, 이 둘을 국가 벤치마크와 비교할 수도 있습니다.

참고: 사용자 위치 설정은 산정 방법 또는 벤치마크에 포함되지 않습니다. 하지만 플랫폼 내 각 사업강과 연결된 국가는 고려됩니다.

이번 분기에 후기를 20% 더 받았습니다. 그런데 왜 점수가 오르지 않습니까?

이 점수는 30 일 연속 평균을 반영하므로(더 많은 정보는 아래를 참조) 일상적인 변동은 눈에 띄지 않습니다.

이 '새로 받은' 후기들의 출처가 어디입니까? 만약 긍정적인 후기가 모두 Facebook 에서 온 것이고 3 개의 *부정적* 후기가 Google 에서 온 경우, Google 의 후기가 항상 더 큰 영향을 줍니다. 모든 후기 사이트들이 똑같이 평가되는 것이 아닙니다.

더 높은 점수를 받을수록, 점수를 향상하기가 더 어렵습니다. 개선은 만점에 가까워지면 훨씬 더 작고 점진적인 변화로 측정됩니다.

Suggested Yearly Target Gains for Score Brackets

100 - 50%	500 - 8%
200 - 30%	600 - 4%
300 - 20%	700 – 0%
400 – 13%	

30 일 이동 평균이란 무슨 뜻입니까?

30 일 이동 평균은 내부 일일 점수를 반환하는 평판 점수 계산을 기반으로 합니다. 결과적으로, 플랫폼 내 일일 점수란 지난 30 일간의 내부 점수의 평균입니다. 예:

- 오늘은 5월 1일입니다. 평판 점수는 4월 1일부터 5월 1일까지의 평판 점수의 평균을 나타냅니다.
- 다시 돌아가서 2월 1일의 점수를 보면 점수는 1월 2일부터 31일까지의 평판 점수의 평균입니다.



새 후기가 평판 점수에 반영되는 데 얼마나 걸립니까?

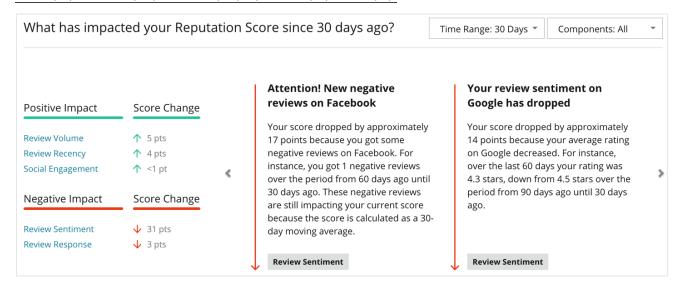
새로운 고객 후기와 같은 이벤트가 발생하면, 이 새 후기가 귀하의 점수에 반영되기 까지는 2 일이 걸립니다. 이 사건이 여러분의 점수에 미치는 전체적인 영향을 확인하기까지는 또 30 일이 걸립니다. 평판 점수는 30 일 이동 평균으로 계산되기 때문입니다.

제 점수가 왜 떨어졌을까요?

점수 하락의 이유를 찾기에 가장 좋은 방법은 Reputation Score X로 가서 각 요소별로 나뉜 인사이트와 하위 메트릭을 30일, 60일 또는 90일 별로 비교합니다.

가장 일반적인 이유는 최근 Google 후기 수량의 감소, Google 의 부정적인 후기 급증 또는 응답률 감소 등입니다(단, 이에 국한되지 않음). 후기 탭으로 가서 Google 에 대한 센티멘트 추세를 참조하세요.

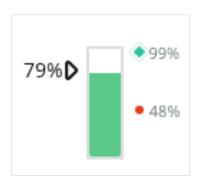
그리고, 응답된 후기 차트를 보고 최근 분기(파란색)에 응답률이 떨어진 적이 있었는지 보세요. 최대한 빨리 응답하고, 특히 Google 후기라면 더 빨리 응답하세요. Google *부정적 후기에* 응답하지 않으면 후기 응답 점수에 가장 큰 타격을 줍니다.



각 지표에 대한 백분율은 무엇을 뜻합니까?

각 요소의 백분율은 곧 요소 점수입니다. 요소 점수의 범위는 0-100%이며 색상은 적색에서 녹색으로 바뀝니다. 온도계가 붉을수록 더 많은 주의가 필요합니다. 가장 주의를 기울여야 하는 요소를 신속하게 식별할 수 있도록 백분율이 표시됩니다.

이 퍼센티지는 알고리즘을 기반으로 정해진 것입니다. 이 알고리즘을 제공되지 않지마, 모든 영역에서 일관되게 측정할 수 있도록 각 지표에 있는 위치(100%가 완벽함)를 보여줍니다.



내 사업장에는 왜 평판 점수가 없나요?

가장 주된 이유는 다음과 같습니다.

- 사업장을 등록한 지 얼마 안 되었을 경우: 점수가 채워지기까지 며칠이 걸릴 수 있습니다.
- 시간 창이 올바르지 않음: 점수는 사업장이 생성된 후에만 계산됩니다.
- 한정된 데이터 출처: 사업장의 점수를 계산하기 위해 중요 사이트의 최소 임계값에 연결된 사이트를 연결해야 합니다.

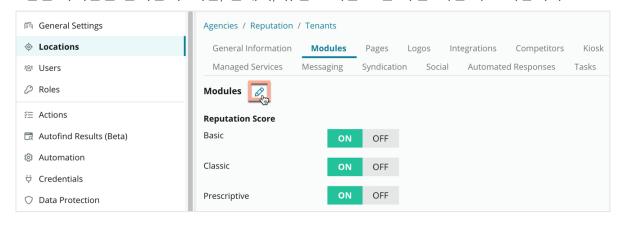
기업 본사와 상점 사업장이 있습니다. 본사에 대한 평판 점수를 비활성화하려면 어떻게 해야 합니까?

사업장 유형이 다른 경우 한 유형 또는 다른 유형에 대해 평판 점수를 비활성화할 수 있습니다. 예를 들어, 본사와 여러 레스토랑 사업장이 있고 레스토랑 점수에 대한 통찰력만 원하는 경우 본사를 비활성화합니다.

- 1. 관리자를 클릭한 후 사업장을 클릭합니다.
- 2. 평판 점수를 비활성화하려는 사업장을 선택하세요.
- 3. 모듈을 클릭합니다.

참고: 모든 테넌트에 이 옵션이 제공되는 것은 아닙니다. **모듈**이 표시되지 않으면 지원 팀 또는 CSM 에 문의하여 지원을 요청하세요.

4. 연필 아이콘을 클릭한 후 기본, 클래식, 규범 보기를 토글 하면 '꺼짐'이 표시합니다.



5. 저장을 클릭합니다.



유료 프리미엄 서비스

유료 프리미엄 서비스 플랫폼 전문가에게 작업을 맡겨보세요.

저희 플랫폼은 직관적이고 효율적으로 설계되었으나, 저희는 귀하의 시간의 가치 또한 깊이 이해하고 있으며, 자원과 대역폭의 한계 또한 잘 알고 있습니다. 레퓨테이션에는 리스팅 관리, SEO 최적화, 소셜 게시물 게시, 게시 및 큐레이션을 지원하는 동시에 후기 응답을 전담하는 전문가 팀이 있습니다. 저희 플랫폼과 제품에 기반하는 부가가치 서비스 제품군은 고객에게 탁월함을 약속해드릴 수 있습니다. 저희 전문가가 다음 부분에서 도움을 드립니다.

- **정확함**(업체 리스팅 관리 서비스)을 넘어서는 탁월함
- 비즈니스 프로필(Google 관리 서비스)의 **매력**을 극대화
- 소셜 미디어(소셜 관리 서비스)의 역량을 활용
- 가장 세심히 살피는 브랜드가 결국 승리합니다(후기 응답 관리 서비스)



유료 프리미엄 서비스에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하세요.



추가 리소스

사용자 가이드 전체를 둘러보고 레퓨테이션 플랫폼에 대해 더 많이 알아보세요.

- 조치
- 관리자
- 브랜드 소셜
- 업체 리스팅
- 대시보드
- 경험
- 받은 편지함
- 모바일 앱
- 페이지 및 로케이터

- Rep Connect
- 보고서
- 요청 중
- 후기
- 소셜 리스닝
- 소셜 스위트
- 설문 조사
- 위젯