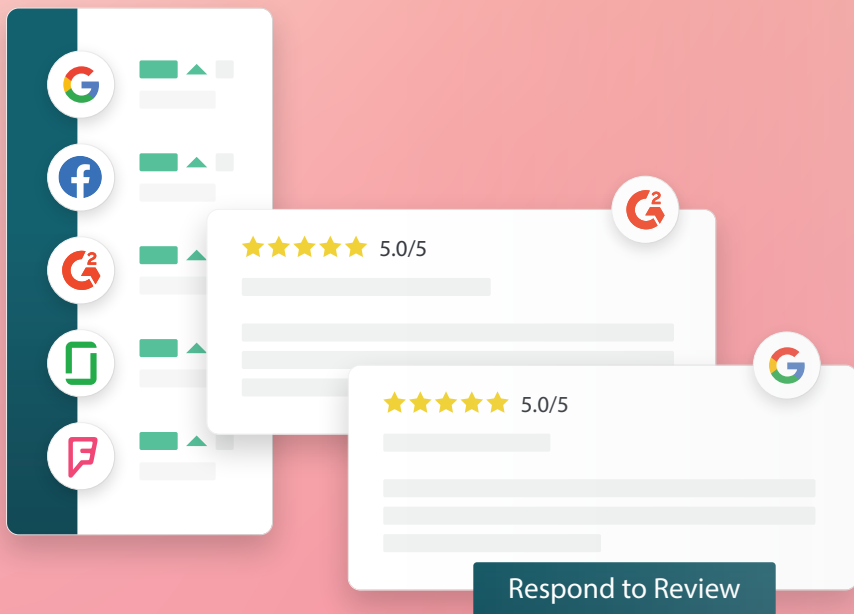
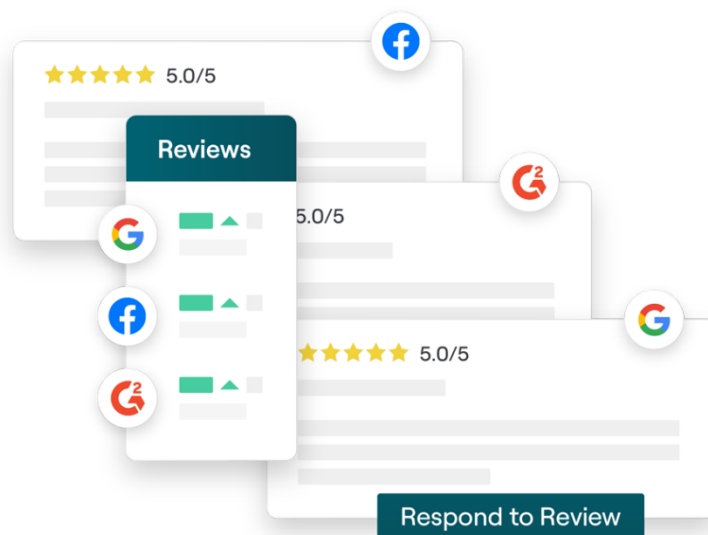


Recenze

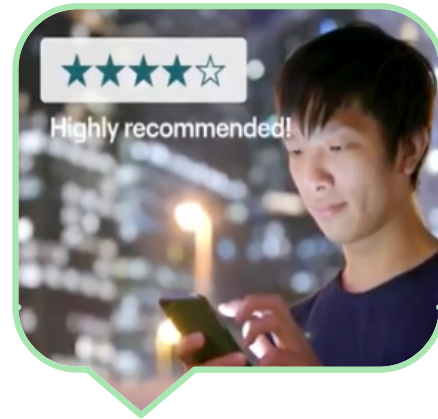


Obsah

I.	Přehled recenzí	2
	a. Přehled správy recenzí	
	b. Přehled odpovídání na recenze	
II.	Správa recenzí	4
	a. Filtry	
	b. Zdroje	
	c. Průměrné hodnocení	
	d. Grafy	
	e. Složky recenzí	
	f. Možnosti činností s recenzemi	
	g. Rozporování recenzí a blokování uživatelů	
III.	Přehled odpovídání na recenze	11
	a. Odpovědi z platformy	
	b. Stav odpovídání na recenzi	
	c. Odpověď na recenzi Od jméno	
	d. Možnosti automatických odpovědí	
IV.	Správa maker	14
	a. Přidávání maker	
V.	Osvědčené postupy pro Reakce na recenze	16
VI.	Správa shrnutí recenzí	21
	a. Konfigurování shrnutí uživatelů	
VII.	Přehled widgetů recenzí	23
VIII.	Prémiové placené služby	24
IX.	Další zdroje.....	25



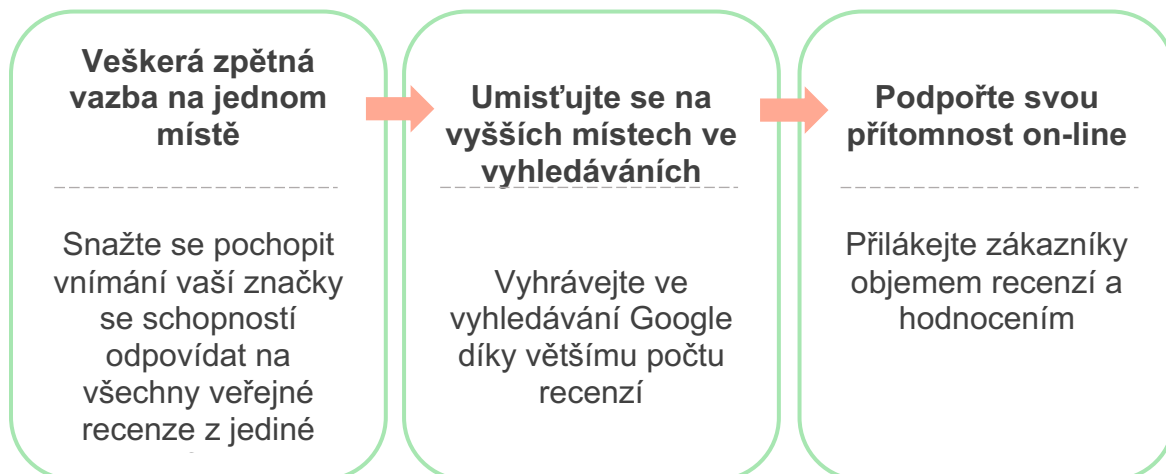
Přehled recenzí



Můžete přilákat zákazníky, získat více obchodních příležitostí a zlepšovat zkušenosti vašich zákazníků pomocí snadného sledování, správy a odpovídání na recenze zákazníků na celém webu.

Zákazníci poskytují zpětnou vazbu na stovkách různých míst pro každou pobočku vaší společnosti. Zvyšte své povědomí o tom, co zákazníci říkají o vaší firmě online, a včas reagujte a odpovídejte.

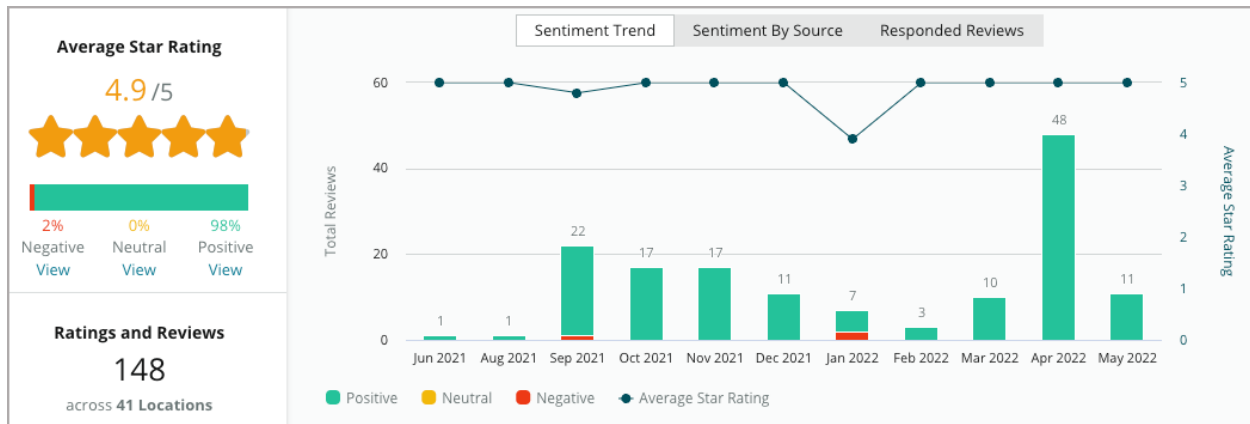
Karta **Recenze** umožňuje snadno shromažďovat zpětnou vazbu z webů třetích stran na jednom centralizovaném místě, sledovat, co se v ní říká, a veřejně na ni reagovat, což má v konečném důsledku vliv na více obchodních příležitostí.



Správa recenzí

Karta **Recenze** umožňuje sledovat, organizovat a předávat recenze třetích stran. Publikujte a sdílejte recenze na vlastních webových stránkách nebo na sociálních sítích. Exportujte recenze a sdílejte je v rámci celé organizace.

Snadno sledujte názory recenzí v průběhu času, názory podle zdroje a také recenze, na které bylo reagováno či ne.



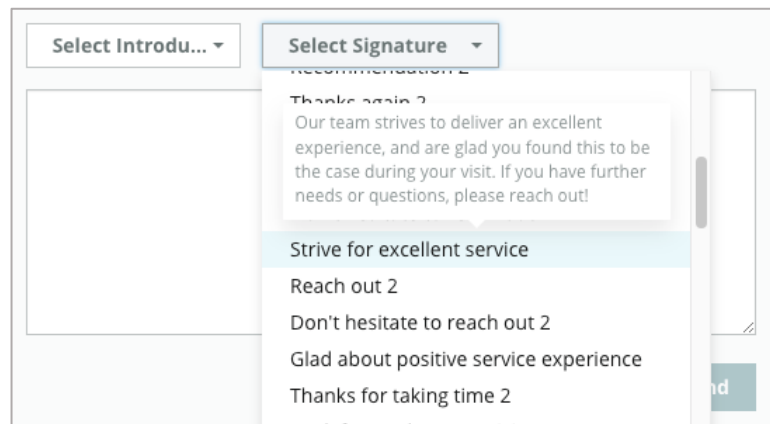
Odpovědi na recenze

Odpovědi na recenze jsou klíčem ke skvělé zákaznické zkušenosti a dobrému hodnocení Reputation.

Využijte pozitivní recenze jako příležitost k podpoře opakovaných služeb a spokojenosti.

Negativní recenze můžete využít jako příležitost obnovy služeb tím, že problém vyřešíte a vyzvete recenzenta, aby přesunul konverzaci do off-line režimu, čímž omezíte i podněcování dalších zákazníků.

Použijte předem schválené odpovědi na recenze (**makra**) jako výchozí bod pro jednodušší a účinnou strategii odpovídání na recenze.



Poznámka: Potřebujete pomoc se správou reakcí na recenze nebo s moderováním? Podívejte se na naši nabídku [spravovaných odpovědí na recenze](#).

Správa recenzí

Shromažďujte zpětnou vazbu ze stránek třetích stran, sledujte, co se tam říká, a reagujte veřejně a uměřeně - vše na jednom centralizovaném místě.

Filtry

Filtry horního řádku ovlivňují data zobrazená na kartě. Sekundární filtry se použijí při kliknutí na data interaktivního grafu.

STATE	CITY	BUILDING	SOURCE	DATE RANGE
FL	All	All	Facebook	Last year

[Hide Filters](#)
[Reset Filters](#)

Recenze jsou ve výchozím nastavení nastaveny na **Všechny** recenze, seřazené podle **První Nejnovější**.

Filtrujte recenze, abyste viděli pouze:

- Označené recenze
- Aktualizované recenze
- Nepřečtené recenze
- Recenze s komentářem*
Vynechat hodnocení bez komentářů*

Seřadit recenze podle:

- První Nejnovější
- První Nejstarší
- První Pozitivní
- První Negativní
- Počet slov (vzestupně)
- Počet slov (sestupně)

Poznámka: Pro odebrání ostatních nastavení filtru vyberte možnost **Vše**.

Zdroje

Stránky recenzí třetích stran, které vidíte, jako je Google a Facebook, se určují podle zvolených skupin zdrojů. (viz **Správce** > **Obecná nastavení** > **Informace o společnosti**.)

Standardně jsou ve filtru zvoleny všechny zdroje spojené s vaším účtem. Zdroje spojené s vaším účtem se mohou lišit v závislosti na oboru.

Poznámka: Pokud chcete přidat zdroj, který ve svém účtu nevidíte, obraťte se na [tým podpory](#).

Průměrné hodnocení

Část **Průměrné hodnocení** obsahuje tři hlavní části. Kliknutím na některý z odkazů v části Průměrné hodnocení filtrujete graf a seznam recenzí.

- **Hodnocení hvězdičkami:** Průměr všech hvězdičkových hodnocení vybraných filtrů (celkový počet dělený počtem položek ve výběru). Stupnice hodnocení je 1-5 s přesností na jedno desetinné místo.
- **Názor:** Procento pozitivních (≥ 4), neutrálních (3) a negativních (≤ 2) recenzí.
- **Odpověď:** Počet a procento recenzí, na které vaše společnost odpověděla nebo které zůstaly bez odpovědi.

Upozornění! Pokud procenta odpovědí/neodpovědí na recenze nedávají dohromady 100, je to pravděpodobně způsobeno tím, že ne všechny zdroje recenzí povolené pro váš účet umožňují odpovědi na recenze.

SOURCE

All ▼

Filter

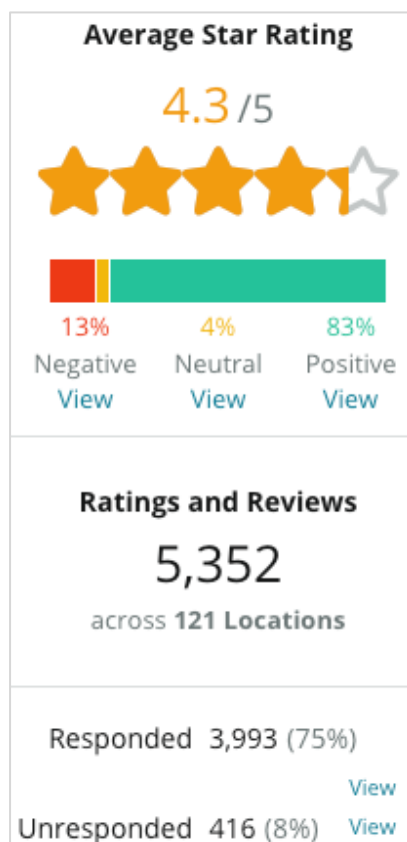
All

Google

Facebook

DocSpot

Glassdoor

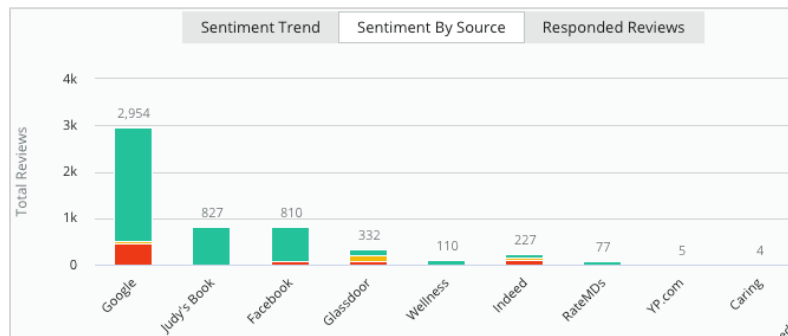
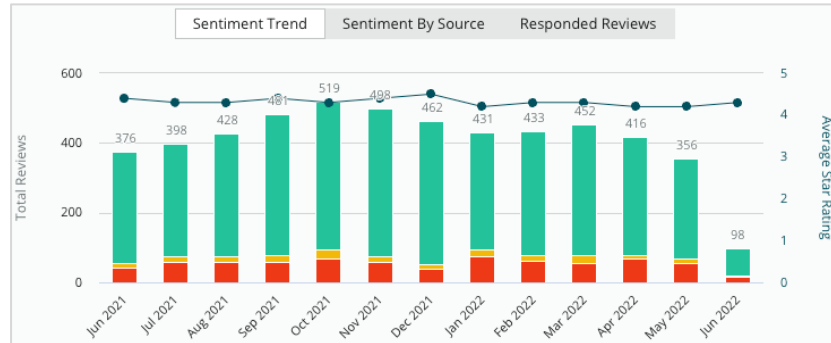


Grafy

Část **Grafy** obsahuje až tři grafy. Kliknutím na některý ze sloupců v části s grafy vyfiltrujete graf a seznam recenzí.

Trend názoru

Zobrazení trendů názoru za vybrané časové období. Mezi prvky patří: Průměrné hodnocení (modrý čárový graf), celkový počet recenzí (šedé štítky), celkový počet pozitivních recenzí (zelené sloupce), celkový počet neutrálních recenzí (žluté sloupce) a celkový počet negativních recenzí (červené sloupce).

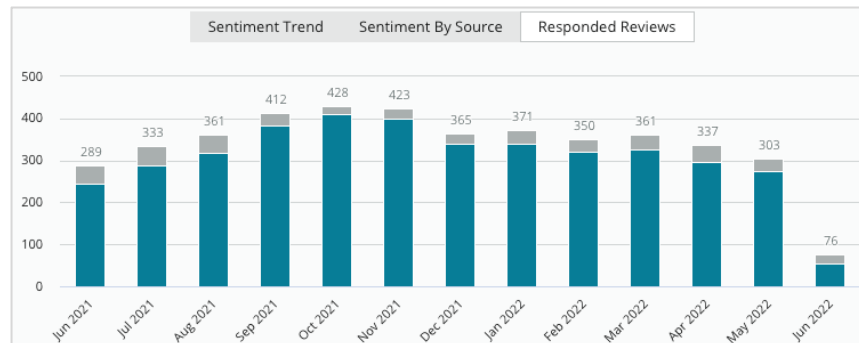


Zdroj názoru

Zobrazení trendů názorů podle zdroje recenzí (vybraného ve výše uvedeném filtru) za zvolené časové období. Mezi prvky patří: Celkový počet recenzí (šedé štítky), celkový počet pozitivních recenzí (zelené sloupce), celkový počet neutrálních recenzí (žluté sloupce) a celkový počet negativních recenzí (červené sloupce).


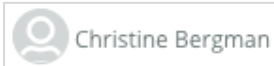
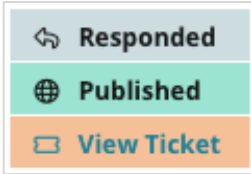


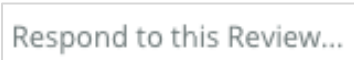
Zodpovězené recenze

Zobrazte si trend odezvy na recenze za vybrané časové období. Mezi prvky patří: Celkem recenzí (šedé popisky), Celkem nezodpovězených (šedé sloupce) a Celkem zodpovězených (modré sloupce).



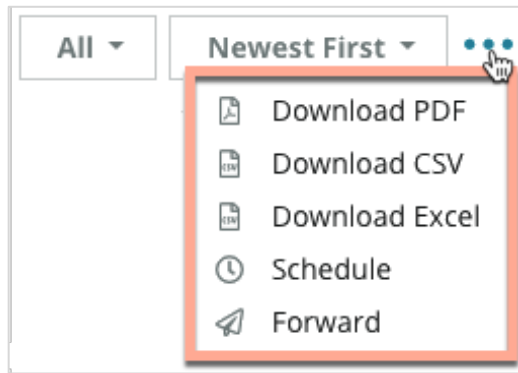
Recenze

V části **Recenze** se zobrazí všechny recenze pro vybrané filtry nebo výběry grafů. Recenze se zobrazují téměř v reálném čase. Každá recenze obsahuje následující součásti:

Z čeho se skládá recenze?	Jak to vypadá na platformě?	Co to znamená?
Zdroj recenze		Udává, kde zákazník zveřejnil svou recenzi. V seznamu jsou uvedeny pouze zdroje povolené pro váš účet s adresami URL stránek načtenými pro každé umístění
Jméno a odkaz na zdroj stránky recenze		Lokalita, o které recenze pojednává. V závislosti na zdroji recenze se mohou objevit další metadata.
Recenzent		V závislosti na nastavení stránky recenzí mohou profily recenzenta obsahovat fotografii, jméno a příjmení a hypertextový odkaz na profil stránky recenzenta. (Může se zobrazit jako Anonymní, pokud stránka recenzí nevyžaduje přihlášení recenzentů.)
Stav odpovědi		Znázorňuje, zda na recenzi byla odeslána odpověď nebo ne. Mezi možnosti stavu patří Odpovězeno, Zveřejněno a Zobrazit tiket. Stav odpovědi můžete změnit odesláním odpovědi nebo ručním výběrem stavu ze tří teček recenze. Kliknutím na odkaz Zobrazit historii zobrazíte protokol historie změn pro danou revizi.
Hodnocení hvězdičkami zvolené recenzentem		Zobrazuje hodnocení hvězdičkami zvolené recenzentem, za kterým následuje datum odeslání recenze.
Komentáře recenzenta		Komentář recenzenta volitelně doprovází zvolené hodnocení hvězdičkami. V závislosti na zdroji recenze se mohou objevit další metadata.
Kategorie recenzí		Kategorie popisují komentáře recenze a jsou přiřazovány automaticky nástrojem datové vědy platformy. Karta Operace je používá, aby vám pomohla získat další přehled o vašich recenzích.
Reakce na recenzi		Pokud již byla na recenzi odeslána odpověď, můžete odpověď zobrazit. Pokud ne, uvidíte okno s odpovědí. Pokud se neobjeví žádné okno s odpovědí, váš účet vyžaduje pověření ze zdrojového webu. Pověření se ověřují do 24-48 hodin.

Možnosti pro všechny recenze

Chcete-li získat přístup k dalším možnostem, klikněte na tři tečky v pravém horním rohu stránky **Recenze**. Veškeré filtry, které jsou aktuálně použity na soubor dat, zůstanou zachovány pro všechny možnosti přezkumu.



Stáhnout PDF: Exportovat aktuální sadu dat do zprávy ve formátu PDF. **Titulní stránka** zprávy obsahuje logo účtu, název zprávy, vybrané časové období a vybrané lokality.

Stáhnout CSV: Exportovat aktuální sadu dat do formátu CSV.

Stáhnout Excel: Exportovat aktuální sadu dat do formátu CSV.

Naplánovat: Vytvořit naplánovanou zprávu, která automaticky odešle e-mail s aktuální sadou dat jako přílohu PDF nebo CSV ostatním uživatelům v rámci platformy (jednotlivcům nebo rolím) nebo e-mailovým adresám mimo účet. Zadejte název zprávy, frekvenci, formát a zprávu, která má být uvedena v těle e-mailu.

- E-maily obsahují odkaz na stažení sestavy a také odkaz na spuštění sestavy v rámci platformy, aby bylo možné pracovat s daty a přidávat přizpůsobení (dostupné pro uživatele s přihlašovacími údaji k účtu). Naplánované zprávy můžete upravit na kartě **Zprávy**.

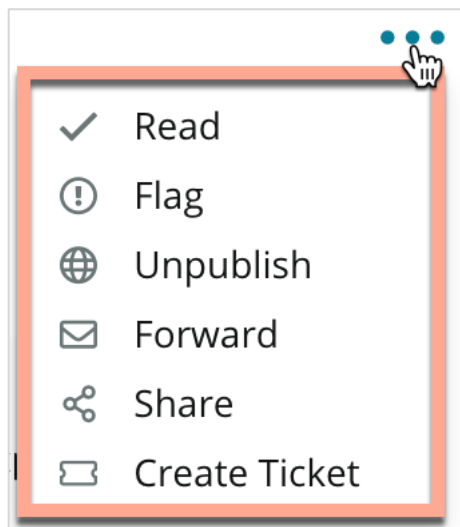
Přeposlat: Odeslat aktuální sadu dat e-mailem s přílohou PDF nebo CSV dalším uživatelům v rámci platformy (jednotlivcům nebo rolím) nebo e-mailovým adresám mimo účet. Zadejte Předmět a Zprávu, které mají být uvedeny v těle e-mailu.

- E-maily obsahují odkaz na stažení sestavy a také odkaz na spuštění sestavy v rámci platformy, aby bylo možné pracovat s daty a přidávat přizpůsobení (dostupné pro uživatele s přihlašovacími údaji k účtu).

Poznámka: Operace, které vyžadují delší dobu na zpracování velkého množství dat, mohou vyvolat vyskakovací okno, které umožňuje buď počkat na pokračování operace jako stahování (musí zůstat na stejné obrazovce), nebo být upozorněn e-mailem s odkazem na stahování (mohou se přesunout na jiné obrazovky).

Možnosti individuální recenze

Chcete-li získat přístup k dalším možnostem, klikněte na tři tečky v pravém horním rohu v každém jednotlivém poli pro hodnocení. Pro váš účet nemusí být k dispozici všechny možnosti.



Označení recenze jako přečtené/nepřečtené:

Umístí interní ukazatel pro váš tým recenzentů. Ostatní uživatelé ve vašem účtu mohou řadit recenze podle stavu „Nepřečteno“. *Tento ukazatel není na stránce s recenzemi viditelný.*

Označení recenze/zrušení označení: Použije interní indikátor pro přehled, který může vyžadovat další zkoumání ve vašem týmu. Ostatní uživatelé ve vašem účtu mohou řadit recenze podle stavu „Označeno“.

Zveřejnění/zrušení zveřejnění: Recenze s hodnocením pouze hvězdičkami (bez komentáře) jsou vynechány z příslušných widgetů Recenze. Použitím možnosti publikovat se toto nastavení přepíše. *Tato možnost NEZVEŘEJŇUJE ani*

neodebírá recenze ze zdrojového webu.

Přeposílání recenzí: Odešlete e-mail s vybranou recenzí dalším uživatelům v rámci platformy (jednotlivcům nebo rolím) nebo e-mailovým adresám mimo účet. Zadejte Předmět a Zprávu, které mají být uvedeny v těle e-mailu. E-maily obsahují všechna metadata recenze včetně odkazu na původní web s recenzí. Přeposlání je rychlý způsob, jak na recenzi upozornit někoho jiného, aby vás pochválil nebo poučil.

Sdílení recenzí: Sdílení recenzí vám umožní zveřejnit recenzi na stránkách sociálních médií propojených s vaším účtem (Facebook, Twitter, Instagram a Moje společnost Google), pokud jsou k dispozici.

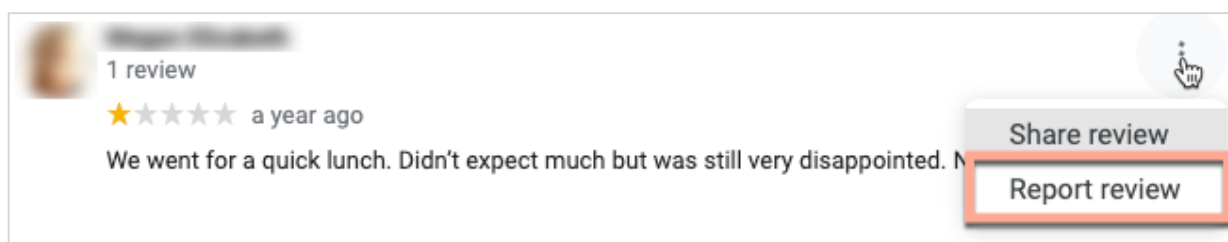
Vytvoření tiketu: Pokud recenze vyžaduje další řešení, vytvořte tiket a přepošlete komentáře recenzenta příslušnému týmu, aby mohl reagovat.

Poznámka: Chcete-li na svých webových stránkách konsolidovaně propagovat pozitivní recenze, zvažte vytvoření Widgetu recenzí.

Rozporování recenzí

Pokud víte, že určitá recenze byla vaší firmě udělena omylem (tj. byla určena pro jinou společnost) nebo obsahuje pomluvy/nevhodné výrazy, můžete v rámci recenzního webu požádat o odstranění recenze nebo nahlásit její porušení. Kliknutím na recenzi přejděte na stránku a vyhledejte možnosti dostupné v příspěvku. Například v okně recenzí Google můžete kliknout na tři tečky a zvolit možnost ohlášení recenze na Google.

Nezapomeňte, že byste neměli podávat žádost o odstranění recenze, pokud recenze nesplňuje zásady webu týkající se porušování pravidel. Jinými slovy, nežádejte o odstranění recenze jen proto, že se vám nelíbí.



Blokování uživatelů

Pokud zablokujete uživatele, aby nesledoval vaši stránku na Facebooku, jeho příspěvky s recenzemi zůstanou zachovány. Veškeré komentáře uživatele k jiným recenzím nebo příspěvkům se však již nezobrazí.

Poznámka: Ohlašování recenzí nebo blokování uživatelů je nutno provést na stránce recenze, jelikož není možné to činit na platformě Reputation.

Přehled odpovídání na recenze

Zvyšování míry odpovědí je něco, čím můžete okamžitě ukázat stávajícím i potenciálním zákazníkům, že máte zájem, můžete získat nové příležitosti a zlepšit své hodnocení

Karta **Recenze** umožňuje reagovat na recenze z více zdrojů recenzí z jednoho místa. Použijte filtry horního řádku nebo klikněte na **Průměrné hodnocení** nebo sloupce v grafu a použijte sekundární filtry.

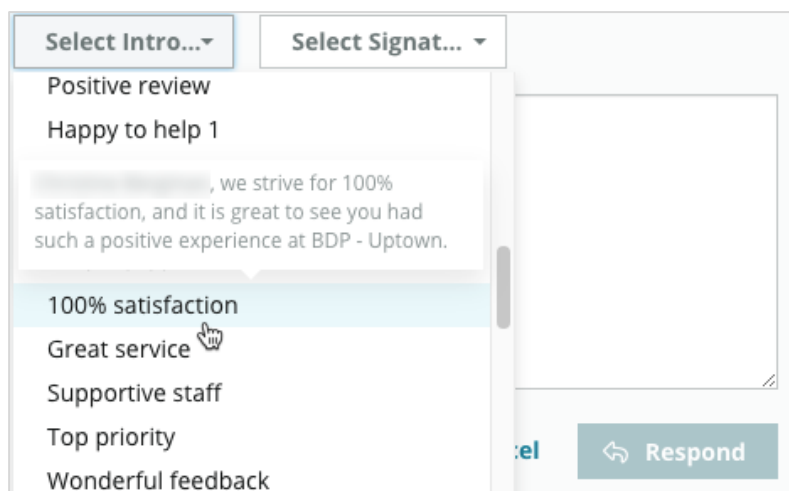
Odpovědi z platformy

Poznámka: Chcete-li reagovat na recenze v rámci platformy, ujistěte se, že máte zadané přihlašovací údaje pro jednotlivé stránky s recenzemi. Ne všechny stránky s recenzemi umožňují odpovědi (viz **Správce > Obecná nastavení > Zdroje**).

Odpověď na recenzi:

1. Klikněte do okna **Recenze**

Oblast recenze se rozšíří o možnosti Úvod a Podpis. Tyto možnosti zahrnují úvodní a závěrečný text pomocí předdefinovaných šablon, které pomáhají odlišit vaše odpovědi a umožňují efektivněji odpovídat. Po najetí na název makra se zobrazí náhled textu. Dostupné šablony lze spravovat na kartě **Makra** v nastavení správce.



2. Vyberte z příslušných možností odpovědi nebo zadejte svou odpověď přímo do oblasti recenzí. Automaticky generované odpovědi můžete před odesláním upravit.

3. Klikněte na **Odpovědět**

Recenzi si můžete ihned prohlédnout zde na kartě **Recenze**; odpověď se však na webu třetí strany nezobrazí, dokud nebude označena statusem „Live“ (Živá).

Stavy odpovědí na recenzi

Po odeslání odpovědi na recenzi z platformy se zobrazí stav odpovědi. Stav se automaticky mění na základě podmínek.

Mezi možnosti stavu patří:

Čekající: Odpověď na recenzi byla odeslána, ale ještě nebyla zveřejněna na webu třetí strany NEBO tým pro

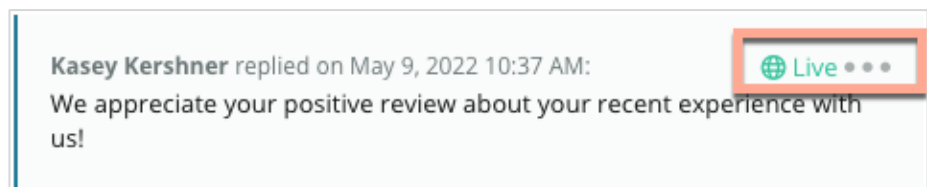
odpovídání na recenze označil tuto odpověď jako odpověď bez platných pověření.

Čeká na schválení: K dispozici pouze tehdy, když jsou zapnuta schválení odpovědí. Jde o odpovědi, jež odeslali uživatelé, kteří nemají oprávnění ke schvalování, nebo roli „Respondent“. Role respondentů mají možnost upravovat odpovědi, zatímco role „Schvalovatel“ mají možnost upravovat a/nebo schvalovat odpovědi.

Zasláno: Odpověď na recenzi byla zveřejněna na webu s recenzemi třetích stran, ale platforma ji neověřila jako živou.

Živá: Odpověď na recenzi byla ověřena na stránkách třetí strany.

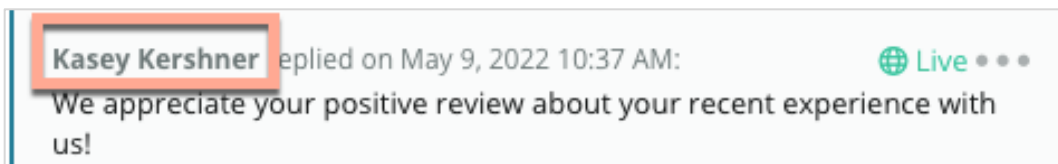
Neúspěšná: Odpověď na recenzi se nepodařilo zveřejnit na webu třetí strany z důvodu neúspěšné integrace rozhraní API nebo neúspěšného moderování.



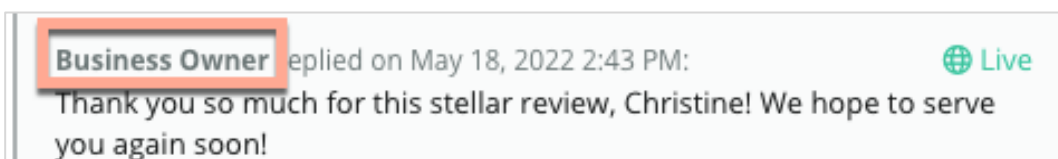
Odpověď na recenzi Od jméno

Odpovědi určené pro zákazníky budou odeslány na každý web s recenzemi pomocí štítku „od“, který je uveden v nastavení účtu každého webu s recenzemi. Na kartě **Recenze** v platformě je však štítek „od“ obvykle jméno osoby na vašem účtu, která iniciovala odpověď.

Ačkoli toto jméno není pro zákazníka viditelné, je užitečné pro ostatní uživatele vašeho účtu, aby věděli, kdo odpověď poskytl – zejména pokud má váš účet spravované služby.



Pokud je v seznamu uveden „Majitel podniku“, znamená to, že odpověď byla stažena ze zdrojového webu recenze a nebyla iniciována v rámci platformy.



Automatické odpovědi

Doporučujeme zvážit konfiguraci automatických odpovědí na vašem účtu pro případ, že zákazník zašle recenzi, která obsahuje hodnocení hvězdičkami, ale nezahrnuje další nebo konkrétní komentáře.

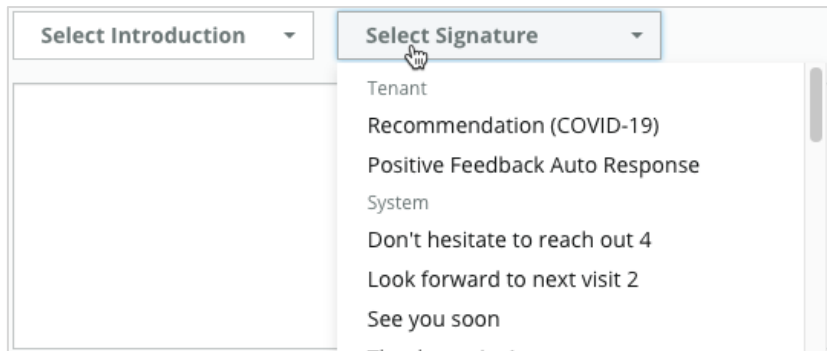
Tyto šablonovité odpovědi naleznete na kartě Správce a po kliknutí na tlačítko **Automatické odpovědi**. Na seznamu jsou kladné odpovědi na čtyř a pěti hvězdičková hodnocení i záporné odpovědi na jedno a dvou hvězdičková hodnocení.

Poznámka: Tříhvězdičková hodnocení neobdrží automatickou odpověď. Jelikož tato hodnocení jsou neutrální, nelze nijak posoudit vhodnou odpověď.

Správa maker

Nastavte úsilí o odpovědi pomocí schválených vlastních šablon odpovědí (maker). Makra usnadňují zpestření odpovědí na recenze.

Makra vám umožňují přidávat nebo upravovat začátek textu dostupný v rozevíracích nabídkách Úvod a Podpis v okně **Odpověď na recenzi**. Tyto možnosti pomáhají pracovníkům provádějícím přezkum rozlišovat vaše odpovědi a efektivněji na ně reagovat.

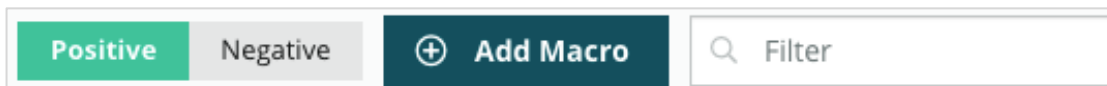


Upozornění! Chcete-li přidávat nebo upravovat makra, musíte mít na svém účtu oprávnění správce. Pokud potřebujete poradit, obraťte se na [Tým podpory](#).

Přidání makra:

1. V pravém horním rohu platformy klikněte na možnost **Nastavení**.
2. V levé navigaci klikněte na položku **Makra**.

Zobrazí se seznam všech maker (šablon). Ve výchozím nastavení jsou vybrána makra určená pro kladné odpovědi. Můžete přepnout na Negativní nebo pomocí pole Filtr vyhledat všechna makra podle klíčového slova.



„Systémová“ makra jsou poskytována platformou všem uživatelům a nelze je upravovat. Všechna nová makra, která vytvoříte, budou identifikována jako „Nájemce“, „Uživatel“ nebo „Lokalita“ pouze pro váš účet.

3. Klikněte na **Přidat makro**.

4. Upravte následující nastavení:

- **Typ:** Rozbalovací nabídka, ve které se makro zobrazí v okně Odpovědět: V této nabídce bude makro vybráno z nabídky Úvod nebo Shrnutí.
- **Úroveň:** Dostupnost makra. Chcete-li se omezit na lokalitu, klikněte na položku **Lokalita** a vyberte lokalitu z dalšího rozevíracího seznamu. Chcete-li se omezit na svůj uživatelský profil, vyberte možnost **Uživatel**. Chcete-li makro zpřístupnit uživatelům na svém účtu, klikněte na možnost **Nájemce**.
- **Názor:** Pro účely třídění zařadte makro jako odpověď na pozitivní nebo negativní recenzi. Pozitivní šablony se v rozbalovacím seznamu odpovědi zobrazí pouze u recenzí s hodnocením 4-5 hvězdiček. Negativní šablony se v rozbalovacím seznamu zobrazí pouze u recenzí bez hodnocení nebo s hodnocením 1-3 hvězdičky.
- **Název:** Název makra, jak se bude zobrazovat v rozevíracím seznamu pro respondenty.
- **Text zprávy:** Text, který se vyplní v okně **Odpovědět** po výběru makra. Text nelze formátovat, můžete však zahrnout proměnné. Proměnné jsou zástupci prvků, které budou v okamžiku odpovědi přepsány přidruženými daty.

Poznámka: Syntax proměnných má následující formát: {{variable-name}}. Můžete přidat i svislou čáru („|“) a alternativní text pro případ, že související údaje pro proměnnou nejsou k dispozici. Pokud v uvedeném příkladu není uvedeno jméno recenzenta, použije se ve zprávě místo jména „Dobrý den“.

Type	Introduction
Level	Location User Tenant
Sentiment	Positive Negative
Name	Thanks and appreciation
Body	<pre> {{reviewer-name Hi}}, thank you so much for the positive review! We appreciate your business. </pre> <p>You can insert variables in your macro ⓘ</p>
	<p>Cancel <input checked="" type="checkbox"/> Save</p>

5. Klikněte na **Save** (Uložit).

Makro se přidá do seznamu a zpřístupní se v okně **Odpověď na recenzi** podle zadané úrovně (lokalita, uživatel nebo nájemce).

Osvědčené postupy pro Reakce na recenze

89 % zákazníků „vysoce“ nebo „celkem“ pravděpodobně využije společnost, která odpovídá na všechny své on-line recenze ([BrightLocal](#), 2022).

Reakce na recenze je základním krokem při vytváření a udržování loajálních zákazníků. Spotřebitelé potřebují zdvořilé odpovědi a přímé způsoby kontaktování. I na negativní recenzi se často pohlíží příznivěji, pokud na ni podnik reagoval.

Zvýšení míry odezvy je něco, co můžete udělat okamžitě, abyste zlepšili hodnocení své reputace on-line. Snažte se reagovat na **100 % negativních recenzí** a alespoň na **20 % pozitivních recenzí**. Postupem času si stanovte cíle, jak tyto hodnoty trvale udržet a zlepšovat.

Obecné osvědčené postupy

Bez ohledu na hodnocení existuje několik osvědčených postupů, jak na recenze reagovat.

1. Reagujte rychle, ale ne ukvapeně.

Stanovte si cíl reagovat na recenze v určeném časovém rámci (např. 48 hodin). Promyšlenou odpovědí dáváte najevo, že nasloucháte a že vám na zákaznických záležitostech záleží. Zpráva o chování spotřebitelů firmy Reputation odhalila, že 33 procent spotřebitelů, kteří dostali rychlou odpověď na negativní recenzi, následně zveřejnili pozitivní recenzi.

2. Buďte slušní a zdvořilí.

Nezapomeňte, že neodpovídáte jedné osobě. Ostatní zákazníci nebo potenciální zákazníci budou moci vidět vaše odpovědi. Vždy se chovejte uctivě, a to i v případě, že hodnocení zákazníka bylo nepříznivé nebo nespravedlivé.

3. Rozhodněte, kdo bude na recenze reagovat.

V závislosti na počtu recenzí, které obdržíte, budete možná muset určit osobu, která bude na recenze reagovat, nebo tento úkol rozdělit rovnoměrně mezi zaměstnance. V ideálním případě by každý, kdo odpovídá, měl umět výborně psát.

4. Využijte pracovní postup schvalování, zejména pokud jsou informace o zákaznících citlivé.

Například zdravotnické firmy musejí být opatrné, aby neporušily předpisy, pokud recenze obsahují osobní informace o zdravotním stavu. Pracovní postup schvalování umožňuje více zaměstnancům vytvářet odpovědi a zároveň se spoléhat na vyškoleného strážce, který všechny recenze před jejich zveřejněním zkontroluje.

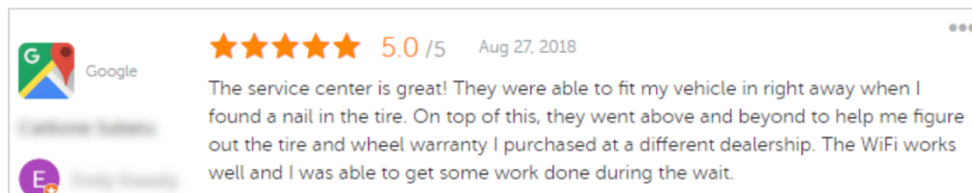
5. Dejte si pozor na překlepy.

Některé stránky s recenzemi neumožňují provádět změny po zveřejnění recenze nebo odpovědi. Věnujte čas dvojité kontrole pravopisu a gramatiky.

Reakce na pozitivní recenze

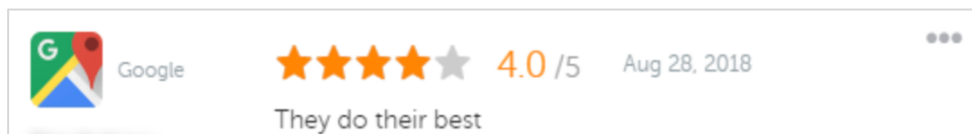
Zákazníci, kteří píšou pozitivní recenze, patří k vašim nejlepším. Aby se tito zákazníci vraceli, měli byste uznat hodnotu jejich zpětné vazby. Odpověď je příležitostí poděkovat zákazníkovi – nejen za jeho obchod, ale i za to, že si udělal čas a podělil se o své zkušenosti.

1. V odpovědi zopakujte, co zákazník považoval za pozitivní. Uvedení některých podrobností ukazuje jim i budoucím zákazníkům, že někdo recenze čte:



„Děkujeme za zaslání vaší zkušenosti s námi! Skutečnost, že zmiňujete naše služby zákazníkům pro nás hodně znamená. Rádi jsme vám poskytli služby a doufáme, že se s vámi brzy znovu setkáme.“

2. Recenzentů, kteří nezanechávají komentáře (nebo je jich minimum), se zeptejte, co můžete udělat lépe. Zjistěte, čím bude jejich příští zkušenost s Vámi skutečně výjimečná, nebo se jich zeptejte, co je třeba udělat, abyste získali chybějící hvězdičku (hvězdičky).



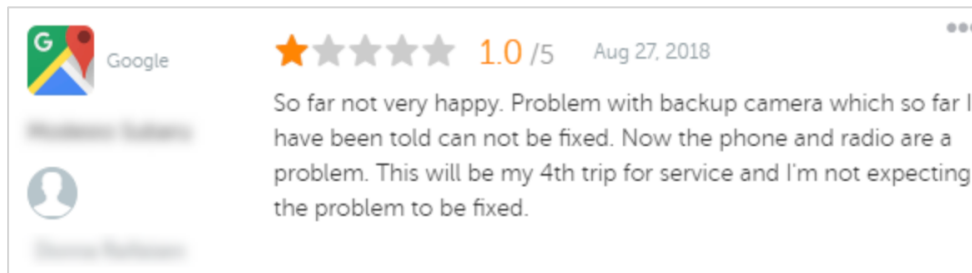
„Děkujeme za kladnou recenzi! Dejte nám prosím vědět, pokud bychom mohli něco udělat pro zlepšení vašich zkušeností při vaší příští návštěvě.“

Reakce na negativní recenze

Přestože nemůžete přesně ovlivnit, co o vás lidé na internetu říkají, můžete (a měli byste) se na této konverzaci podílet a chránit svou pověst. Několik nízkých hodnocení získává na věrohodnosti, když si je prohlízejí potenciální zákazníci vaší firmy. I když byla recenze tvrdá nebo nespravedlivá, ukažte zákazníkovi (a budoucím zákazníkům), že jste v každé situaci uctiví a profesionální.

1. Neberte si negativní recenze osobně!

V defenzivě můžete neúmyslně napsat něco, co by mohlo být horší než samotná recenze. V případě většiny negativních recenzí vyzvěte zákazníka, aby vás kontaktoval (nebo pokud víte, o koho se jedná, kontaktujte ho přímo). Touto technikou dáváte najevo, že jste odhodláni problém vyřešit a zároveň zachovat soukromí:

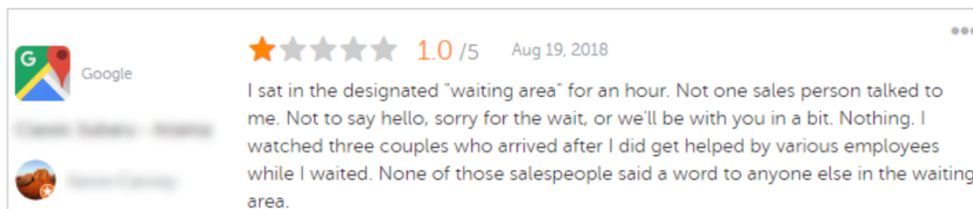


„Mrzí nás, že jste s námi měli negativní zkušenost, ale byli bychom rádi, kdybychom mohli vaši zkušenost napravit. Osobně vás bude kontaktovat manažer, který vám pomůže vyřešit váš problém. Nebo se obraťte přímo na našeho vedoucího servisu na [telefon] nebo [e-mail].“

Poté, co zákazníka kontaktujete offline a dohodnete se na řešení, požádejte ho o úpravu nebo odstranění recenze. Nikdy však neposkytujte pobídky výměnou za napsání nebo změnu jejich recenzí. Jednoduše vysvětlete, jak cenná je pro vás osobně zpětná vazba. Pokud zákazník po vyřešení problému recenzi nezmění, vraťte se k původní online konverzaci a poděkujte mu za možnost problém vyřešit. Umožníte tak ostatním zákazníkům vidět, že jste uzavřeli smyčku.

2. Než odpovíte na recenzi, zjistěte si fakta.

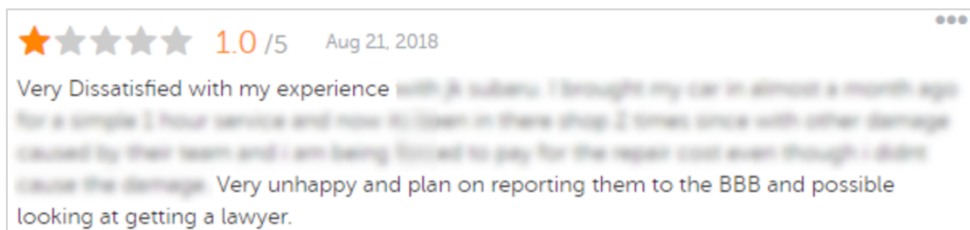
Zjistěte, zda existují přiměřené kroky, které lze podniknout k vyřešení situace, aniž by bylo nutné zákazníka odměnit nebo se s ním vyrovnat:



„Děkujeme vám za upozornění na zásadní problém školení. Tento problém jsme opravili a věříme, že nám dáte další šanci.“

Zákazník obvykle toleruje, že problém není zcela vyřešen, pokud je základní proces považován za spravedlivý. Nepřipisujte si vinu ani ji nehledejte, ale přiznejte si chyby, když se jich dopustíte.

3. Neignorujte výhrušné nebo urážlivé recenze.



„Děkujeme, že jste si udělali čas a zanechali nám tuto podrobnou zpětnou vazbu o vaší zkušenosti s naším servisním oddělením. Pokud jste ochotni, kontaktujte nás prosím na [telefon] nebo [e-mail], abychom mohli tuto záležitost dále

Pokud se komentáře recenzentů stanou výhrušnými, reagujte rychle a s respektem. V závislosti na obsahu můžete v případě potřeby požádat o pomoc svůj právní tým. Je ve vašem nejlepším zájmu potlačit nepřátelské situace dříve, než se vymknou kontrole.

Rozporování recenzí

Pokud byla určitá recenze připsána omylem (tj. byla určena jiné společnosti) nebo obsahuje pomluvy/nevhodné výrazy, můžete přímo na webu s recenzemi požádat o její odstranění. O odstranění recenze však žádejte **POUZE** tehdy, pokud recenze splňuje podmínky provozu a zásady porušení dané stránky (oblíbené stránky recenzí, jejich návody a odkazy na další podrobnější zásady níže).

Nežádejte o odstranění recenze jen proto, že se vám nelíbí, co bylo řečeno.



Mezi zakázané a omezované druhy obsahu [Google](#) patří:

- Občanský diskurz: obtěžování, projevy nenávisti, pohoršující obsah, osobní údaje
- Klamavý obsah: falešné interakce, předstírání jiné identity, zkreslování informací
- Obsah nevhodný pro děti: obscénnost, obsah pouze pro dospělé, násilí a krvavé výjevy
- Regulovaný, nebezpečný a nezákonný a teroristický obsah



Facebook vyžaduje:

- Autenticitu,
- Bezpečnost,
- Ochranu soukromí,
- A důstojnost

Facebook odstraní obsah, který těmto hodnotám odporuje.



[Glassdoor](#) vyzývá recenzenty, aby se zamysleli nad prací z různých úhlů pohledu a pomocí kladů a záporů poskytovali vyváženou recenzi. **Co Glassdoor nedělá:**

- Nepovoluje recenze s negativními komentáři o identifikovatelných osobách mimo skupinu, určité výrazy, hrozby násilí nebo diskriminující jazyk
- Nepřijímá recenze odhalující důvěrné, neveřejné informace společnosti



[Cars.com](#) odstraní nebo upraví vaši recenzi, pokud obsahuje zakázaný obsah, jako je:

- Obscénní výrazy, diskriminující jazyk nebo hanlivé či nepříslušné komentáře
- Jakákoli forma obtěžování, hrozby, oplzlost nebo fanatismus; jazyk, který představuje nezákonné jednání nebo k němu vybízí
- Reklama, nevyžádaný obsah nebo kontaktní údaje



Na stránku [Healthgrades](#) neumísťujte příspěvky, které:

- Jsou hanlivé, klamavé, obtěžující, vyhrožující nebo pomlouvačné
- Užívají obscénnosti, neuctivost nebo diskriminační pojmy
- Jsou zavádějící, klamavé nebo podvodné
- Obsahují osobní údaje, odkazy na osobní webové stránky atd.
- Zmiňují nebo podporují konkrétní značky včetně farmaceutických přípravků
- Zmiňují právní věci nebo řízení



Recenze na stránkách [Apartments.com](#) by neměly:

- Být falešné nebo zavádějící
- Porušovat či narušovat duševní vlastnictví třetí strany
- Porušovat jakékoli zákony, nařízení nebo vyhlášky včetně ubytování bez rasové diskriminace, boje proti jakékoli diskriminaci a další
- Zahrnovat informace z jiných webových stránek, kontaktní údaje nebo nevyžádaný obsah

Pokud nakonec nemůžete problém zákazníka vyřešit a změnit negativní recenzi na pozitivní, nechte to být. Pokus o odstranění negativního hodnocení může situaci ještě zhoršit a vést k dalším komentářům. Místo toho se zaměřte na získání vysokého počtu pozitivních recenzí.

Správa shrnutí recenzí

Shrnutí jsou typem oznámení, které vám nebo ostatním uživatelům vašeho účtu umožňují dostávat e-mailový přehled, který zachycuje aktivity recenzí na webech třetích stran.

Upozornění! Chcete-li přidávat nebo upravovat oznámení, musíte mít na svém účtu oprávnění správce. Pokud potřebujete poradit, obraťte se na [Tým podpory](#).

Shrnutí pro uživatele

Shrnutí pro uživatele jsou spojena s konkrétním uživatelem účtu. Shrnutí nakonfigurovaná na úrovni uživatele jsou doručována pouze na e-mailovou adresu vybraného uživatele. Pro každého uživatele můžete nakonfigurovat různá shrnutí. Shrnutí není možné konfigurovat pro více než jednoho uživatele najednou.

Konfigurace shrnutí pro uživatele:

1. V pravém horním rohu platformy klikněte na možnost **Nastavení**.
2. V levém navigačním okně klikněte na položku **Users** (Uživatelé), klikněte na uživatele, pro kterého chcete vytvořit shrnutí, klikněte na položku **My Notifications** (Má oznámení). Ve výchozím nastavení se zobrazí seznam všech výstrah pro vybraného uživatele.

Poznámka: Můžete také nakonfigurovat souhrn pro přihlášeného uživatele (sebe) kliknutím na položku My Account (Můj účet) > Notifications (Oznámení). Veškeré souhrnné konfigurace se zde zobrazí také na obrazovce Uživatel > Oznámení a naopak.

3. Klikněte na **Přidat oznámení**.
4. Klikněte na **Upozornění pro**.

5. Upravte následující nastavení:

- **Frekvence:** Frekvence odesílání souhrnného e-mailu: denně, týdně, měsíčně a čtvrtletně.
- **Shrnutí pro** - Přijměte souhrnné údaje pro všechny lokality (klikněte na tlačítko **Vše**) nebo vyberte jednotlivé lokality. Pokud máte více než jednu možnost filtru Shrnutí pro, váš účet má vlastní filtry, které vám umožňují vybrat vlastní segmenty, které chcete přiřadit k souhrnnému e-mailu.

Upozornění! Pokud jsou autorizované lokality již zadány ve vašem uživatelském profilu, NEZADÁVEJTE je znovu do nastavení oznámení. Úroveň uživatelského profilu automaticky kaskádovitě přenáší nastavení lokalit na všechna související oznámení, takže nemusíte upravovat vlastnosti jednotlivých oznámení. Pokud v rámci oznámení změníte nastavení lokalit, změny na úrovni uživatelského profilu se již na vybrané oznámení nevztahují.

- **Seskupit podle** – Parametr třídění používaný k zobrazení údajů: stát, město, lokalita a jakékoli vlastní filtry nastavené pro váš účet.
- **Zahrnout vzájemné porovnání** - Přidá tabulku obsahující statistiky pro každý filtr, který nebyl vybrán v nastavení **Seskupit podle**.

The screenshot shows a user account page for 'Laura Raymond' under the 'Users' section. The 'My Notifications' tab is active, displaying a 'Summary Alert' configuration. The 'Rule Name' is 'Summary Alert', the 'Channel' is 'Email' (checked), and the 'Frequency' is 'Daily'.

6. Klikněte na **Save** (Uložit).

Shrnutí se stane aktivním a odešle e-mail vybranému uživateli podle zvolené frekvence.


Poznámka: Chcete-li uživateli odeslat souhrnný e-mail okamžitě, klikněte na ikonu Odeslat nyní. (Tento proces může pár minut trvat, pokud jste zvolili velký počet lokalit.) Chcete-li změnit nastavení shrnutí nebo zrušit aktivaci konfigurace shrnutí, klikněte na ikonu Upravit. Chcete-li souhrnnou konfiguraci trvale odstranit, klikněte na ikonu Odstranit.

Přehled widgetů recenzí

Doporučujeme vytvořit widget recenzí, který zobrazí recenze vašich zákazníků přímo na vaší webové stránce.


Zveřejňování dynamických recenzí na základě kritérií na vašich webových stránkách umožňuje potenciálním zákazníkům/klientům získat přehled o tom, co o vaší firmě říkají ostatní zákazníci z různých webů s recenzemi.


Upozornění! Chcete-li přidávat nebo upravovat widgety, musíte mít na svém účtu oprávnění správce. Pokud potřebujete poradit, obraťte se na [Tým podpory](#).

Christie Mulvey, MD

 Medical Director of Oncology Services
 Cancer Services
 ★★★★★ Rating: 5.0/5 - 3,452 Reviews

Profile | **Location and Contact** | **Reviews**

Explains ★★★★★ 5.0/5	Listens ★★★★★ 5.0/5	Shows respect ★★★★★ 5.0/5
Knows medical history ★★★★★ 5.0/5	Spends enough time ★★★★★ 5.0/5	

 ★★★★★ 5.0/5
 She saved my life. Her excellent office staff, his keen ability to diagnose a problem reasons why my family and I will always be indebted to her. When we left our city it her, and inspite of this aggressive nature of my leukemia AML, I am still alive eight after the last dose of chemo. She was an incredible professional. Shewas always to show he cared.

 ★★★★★ 5.0/5
 Very professional and friendly.

Wellman Financial | Find a Brand
 Christie Mulvey, MD. Provider Spark. Medical Director of Oncology Services. Cancer Services. 4.8 /5. 1,208 reviews. Profile; Make an Appointment; Reviews
 ★★★★★ Rating: 5.0/5 - 3,452 Reviews

Prémiové placené služby

Nechte naše odborníky z platformy prémiových placených služeb, aby pracovali za vás.

Ačkoli se snažíme, aby naše platforma byla intuitivní a účinná, chápeme, že váš čas je drahocenný; zdroje i připojení mohou být omezené. Společnost Reputation má vlastní tým odborníků, kteří jsou připraveni vám pomoci se správou vašich výpisů, optimalizací SEO a zveřejněním, vydáním a správou vašich příspěvků na sociální sítě - a také současně mohou spravovat vaše odpovědi na recenze. Díky této sadě služeb s přidanou hodnotou, které podporuje naše platforma a produkty, zaručujeme dokonalé vztahy se zákazníky. Tito odborníci vám pomohou:

- Jít nad rámec **přesnosti** (spravované firemní profily)
- Maximalizovat **dosah** vašich firemních profilů (spravované služby pro Google)
- Zvládnout **sílu** sociálních médií (správa sociálních sítí)
- Značka, která se nejvíce **zajímá, vyhrává** (spravovaná odpověď na recenzi)



Váš manažer pro správu účtu vám poskytne další informace o našich Prémiových placených službách

Další zdroje

Podívejte se na naši úplnou nabídku uživatelských návodů a dozvíte se více o platformě Reputation.

- Akce
- Správce
- Sociální sítě značky
- Firemní profily
- Ovládací panely
- Zkušenost
- Doručená pošta
- Mobilní aplikace
- Stránky a lokátory
- Rep Connect
- Zprávy
- Hodnocení reputace
- Vyžádání
- Sociální naslouchání
- Sada pro sociální sítě
- Průzkumy
- Widgety