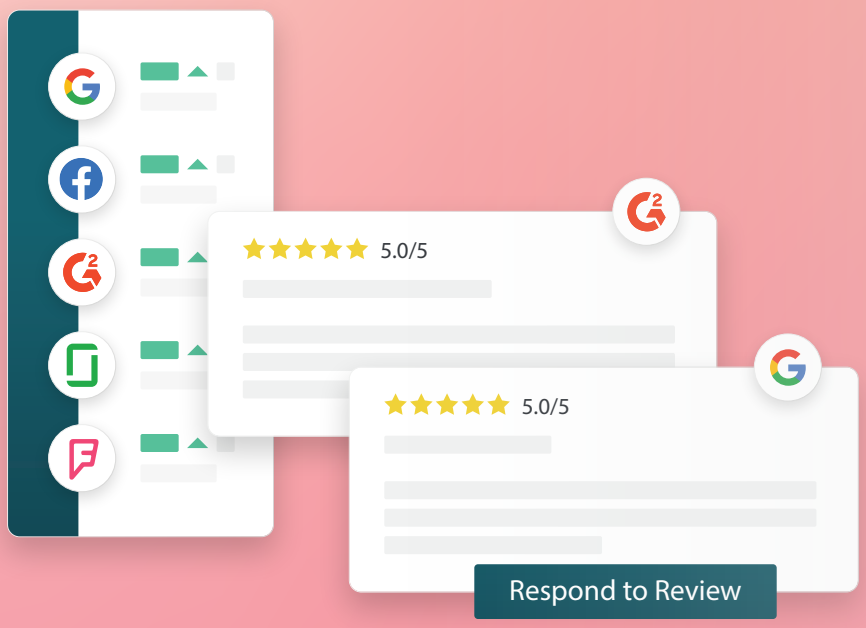
Reputation

Reseñas



2022

Índice

I. Resumen de las reseñas……2

a. Resumen de la Gestión de reseñas
b. Resumen de la Respuesta a las reseñas

II. Gestión de las reseñas……4

a. Filtros
b. Fuentes
c. Calificación media
d. Gráficos
e. Componentes de reseña
f. Opciones de acción para reseñas
g. Reseñas en disputa y Bloqueo de usuarios

III. Resumen de la Respuesta a las reseñas……11

a. Respuestas desde la plataforma
b. Estados de las respuestas a las reseñas
c. Respuesta a las reseñas por nombre
d. Opciones de respuesta automática

IV. Gestión de las macros……14

a. Cómo Añadir macros

V. Mejores prácticas para responder a las reseñas……16

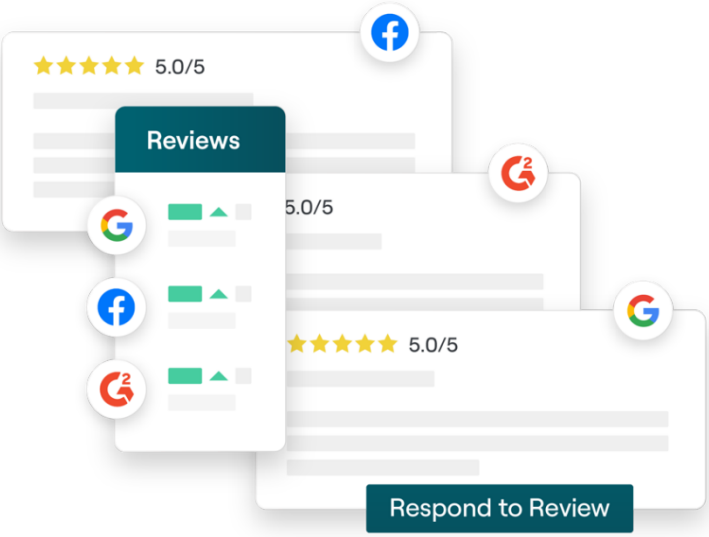
VI. Gestión de resúmenes de reseñas……21

a. Cómo configurar resúmenes de usuarios

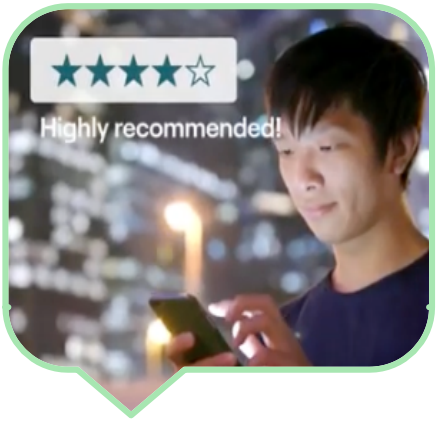
VII. Resumen del widget de reseñas……23

VIII. Servicios de pago premium……24

IX. Recursos adicionales……25



Resumen de las reseñas



Atrae clientes, gana más negocio y mejora la experiencia de tus clientes rastreando, gestionando y respondiendo fácilmente a las reseñas de los clientes en toda la web.

Los clientes proporcionan comentarios en cientos de sitios diferentes para cada una de las diversas ubicaciones de tu empresa. Aumenta tu percepción de lo que los clientes dicen de tu negocio en línea y actúa respondiendo de manera oportuna.

La pestaña **Reseñas** facilita la recopilación de comentarios de sitios de terceros en una ubicación centralizada, el seguimiento de lo que se dice y la respuesta pública a escala, para finalmente generar más negocio.

Accede a todos los comentarios en un solo lugar

Comprende la percepción de tu marca con la capacidad de responder a todas las reseñas públicas desde una única plataforma

Posicionarse más alto en las búsquedas

Gana en la Búsqueda de Google con más reseñas

Impulsa tu presencia en línea

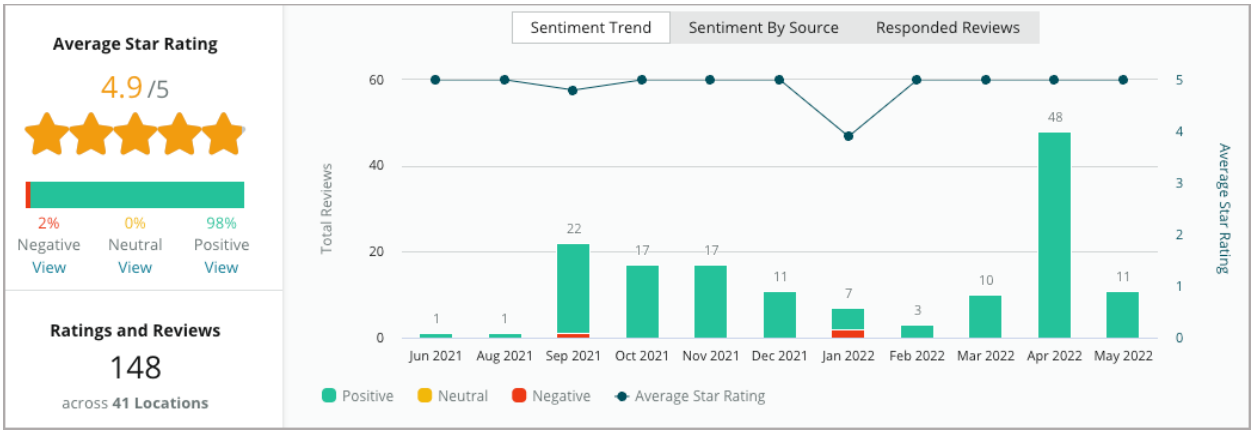
Atrae clientes con el volumen de reseñas y las calificaciones

© 2022 Reputation, Inc. |

Gestión de las reseñas

La pestaña **Reseñas** te permite supervisar, organizar y reenviar reseñas de terceros. Publica y comparte reseñas en tu propia página web o en tus canales de redes sociales. Exporta reseñas para compartirlas con tu organización.

Supervisa fácilmente el sentimiento de las reseñas con el paso del tiempo, el sentimiento según la fuente, así como las reseñas que se respondieron frente a las que no se respondieron.

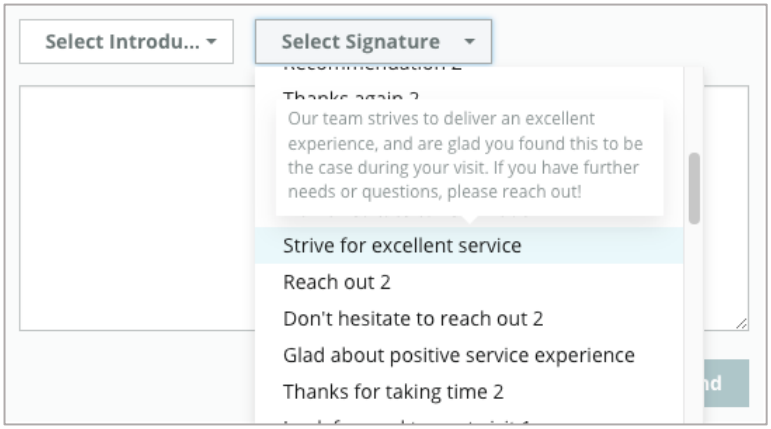


Respuesta a las reseñas

Responder a las reseñas es la clave para una gran experiencia del cliente y una sólida Puntuación de Reputation.

Utiliza las reseñas positivas como una oportunidad para fomentar la repetición del servicio y la satisfacción.

Utiliza las reseñas negativas como una oportunidad de recuperación del servicio al reducir un problema, invitar al autor de la reseña a cambiar la conversación fuera de línea y, básicamente, reducir la pérdida de clientes.



Utiliza respuestas de reseña previamente aprobadas (macros) como punto de partida para una estrategia de respuesta de reseña simplificada y eficiente.

Nota: ¿Necesitas ayuda para gestionar la respuesta a las reseñas o la moderación? Consulta nuestra oferta de respuesta de reseña gestionada.

Gestión de las reseñas

Recopila comentarios de sitios de terceros, controla lo que se dice y responde públicamente a escala—todo en una ubicación centralizada.

Filtros

Los filtros de la línea superior afectan a los datos que se muestran en la pestaña. Los filtros secundarios se aplican al hacer clic en los datos del gráfico interactivo.

Las reseñas están ordenas por defecto en **Todas** las reseñas y por **Más reciente primero**.

Filtra las reseñas para ver solo lo siguiente:

- Reseñas marcadas
- Reseñas que se han actualizado
- Reseñas no leídas
- Reseñas que tienen comentarios*
  Omitir calificación solamente*

Ordenar las reseñas por:

- Más nuevas primero
- Más antiguas primero
- Positivas primero
- Negativas primero
- Recuento de palabras (orden ascendente)
- Recuento de palabras (orden descendente)

Nota: selecciona **Todo** para eliminar otros ajustes de filtros.

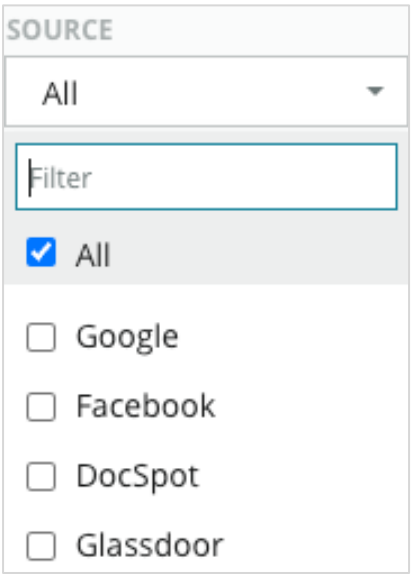
© 2022 Reputation, Inc.

Fuentes

Los sitios de reseñas de terceros que ves, como Google y Facebook, están determinados por los grupos de fuente seleccionados.
(Ver **Admin > Configuración general > Información de la empresa**).

De manera predeterminada, todas las fuentes asociadas con tu cuenta se seleccionan en el filtro. Las fuentes asociadas a tu cuenta pueden variar según tu sector.

Nota: si quieres añadir una fuente que no ves en tu cuenta, contacta con el Equipo de soporte.

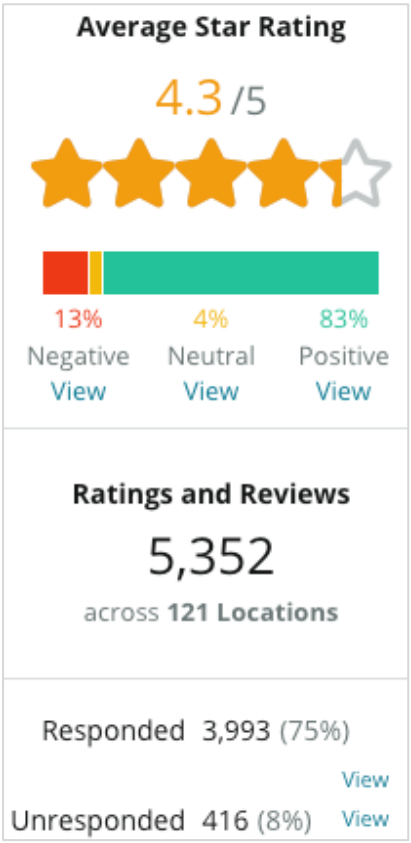


Calificación media

La sección de **Calificación media** tiene tres partes principales. Al hacer clic en cualquiera de los enlaces de la sección de Calificación media, se filtra el gráfico y la lista de reseñas.

- **Calificación por estrellas**: la media de todas las calificaciones por estrellas de los filtros seleccionados (el total dividido por el número de artículos de la selección). La Escala de calificación es de 1 - 5 y con hasta un decimal.
- **Sentimiento**: el porcentaje de las reseñas Positivas (≥ 4), Neutrales (3) y Negativas (≤ 2).
- **Respuesta**: el número y porcentaje de reseñas que tu empresa ha respondido o dejado sin responder.

¡Aviso! Si los porcentajes de las reseñas respondidas / no respondidas no suman 100, lo más probable es que no todas las fuentes de reseñas habilitadas para tu cuenta permiten responder a las reseñas.

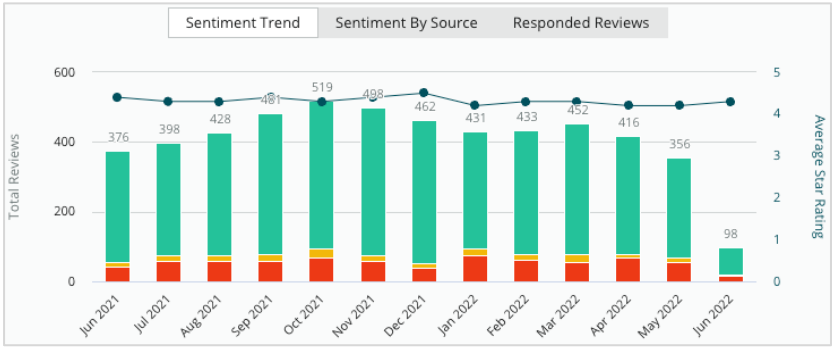


© 2022 Reputation, Inc.

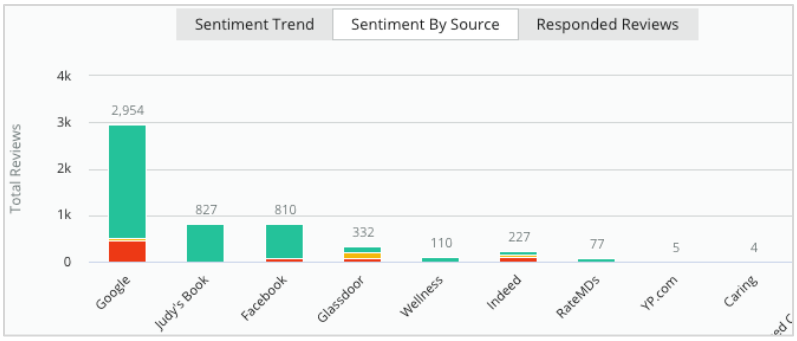
Gráficos

La sección de **Gráficos** contiene hasta tres gráficos. Al hacer clic en cualquiera de las barras en la sección de Gráficos, se filtra el gráfico y la lista de reseñas.

Tendencia del sentimiento



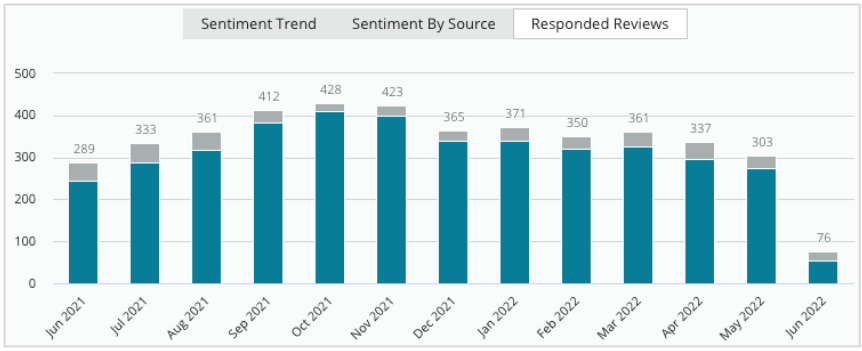
Ver las tendencias de sentimiento durante el período de tiempo seleccionado. Los elementos incluyen Calificación media (gráfico de líneas azules), Reseñas totales (etiquetas grises), total de reseñas Positivas (barras verdes), Total de reseñas Neutrales (barras amarillas) y Total de reseñas Negativas (barras rojas).



Fuente de sentimientos

Ver las tendencias de sentimiento por fuente de reseña (seleccionada en el filtro anterior) durante el período de tiempo seleccionado. Los elementos incluyen Reseñas totales (etiquetas grises), Total de reseñas Positivas (barras verdes), Total de reseñas Neutrales (barras amarillas) y Total de reseñas Negativas (barras rojas).

Reseñas respondidas



Ver tu tendencia de respuesta a la reseña para el período de tiempo seleccionado. Los elementos incluyen: Reseñas totales (etiquetas grises), Total no respondido (barras grises) y Total respondido (barras azules).

© 2022 Reputation, Inc.

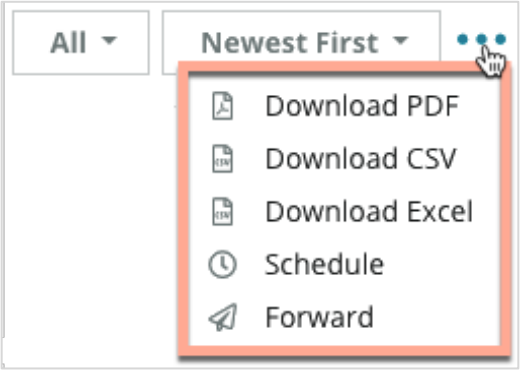
Reseñas

La sección **Reseñas** muestra todas las reseñas para los filtros o los gráficos seleccionados. Las reseñas se muestran casi en tiempo real. Cada reseña contiene los siguientes componentes:

¿Qué forma una reseña?	¿Cómo se ve en la plataforma?	¿Qué significa?
Fuente de reseña		Aquí es donde el cliente publicó su reseña. Solo aparecen las fuentes habilitadas para tu cuenta con las URLs de las páginas cargadas para cada ubicación
Nombre y enlace de la fuente de la página de reseña	BDP - Uptown	Ubicación de la que trata la reseña. Según la fuente de la reseña, pueden aparecer metadatos adicionales.
Autor de la reseña	Christine Bergman	Según la configuración del sitio de reseña, los perfiles del autor de la reseña pueden incluir una foto, nombre y apellido, y un hipervínculo al perfil del sitio del autor de la reseña. (Esto puede mostrarse como Anónimo si el sitio de reseña no requiere que el autor de la reseña se registre).
Estado de respuesta	Responded Published View Ticket	Describe si una reseña ha sido respondida o no. Las opciones de estado incluyen Respondido, Publicado y Ver boleto. Cambia el estado de una respuesta al enviarla o al elegir manualmente un estado en los puntos suspensivos de la reseña. Haz clic en el enlace Ver historial para ver un registro del historial de cambios de esa reseña.
Elección de la calificación de estrellas del autor de la reseña	4.0 /5 Jun 10, 2021	Muestra la calificación de estrellas del autor de la reseña seguida de la fecha en que se envió la reseña.
Comentarios del autor de la reseña	The staff was very friendly.	Los comentarios del autor de la reseña que pueden acompañar a la calificación por estrellas elegida. Según la fuente de la reseña, pueden aparecer metadatos adicionales.
Categorías de reseña	Appearance / Cleanliness Customer Service Likely to Recommend Location	Las categorías describen los comentarios de reseña y el motor de ciencia de datos de la plataforma las aplica automáticamente. La pestaña Operaciones las utiliza para ayudar a proporcionar más reflexiones sobre tus reseñas.
Respuesta a las reseñas	Respond to this Review...	Si ya se ha respondido a la reseña, puedes ver la respuesta. Si no, verás una ventana de respuesta. Si no aparece ninguna ventana de respuesta, tu cuenta necesita las credenciales del sitio de reseña de origen. Las credenciales se verifican en un plazo de 24 a 48 horas.

Opciones para Todas las reseñas

Para acceder a las opciones, haz clic en los puntos suspensivos en la esquina superior derecha de la página **Reseñas**. Cualquier filtro aplicado actualmente al conjunto de datos persistirá en todas las opciones de reseña.



Descargar PDF: exporta el conjunto de datos actual en un informe PDF. La **Página de título** del informe incluye el logotipo de tu cuenta, nombre del informe, periodo de tiempo seleccionado, y ubicaciones seleccionadas.

Descargar CSV: exporta el conjunto de datos actual en formato CSV.

Descargar Excel: exporta el conjunto de datos actual en formato CSV.

Programar: crea un informe programado para enviar automáticamente un correo electrónico con el conjunto de datos actual como archivo adjunto en PDF o CSV a otros usuarios dentro de la plataforma (individual o función) o a direcciones de correo electrónico fuera de la cuenta. Especifica un Nombre del informe, Frecuencia, Formato y Mensaje que se incluirá en el cuerpo del correo electrónico.

- Los correos electrónicos incluyen un enlace para descargar el informe, además de un enlace para iniciar el informe dentro de la plataforma con el fin de interactuar con los datos y añadir personalizaciones (disponible para los usuarios con credenciales de cuenta). Puedes editar los informes programados desde la pestaña **Informes**.

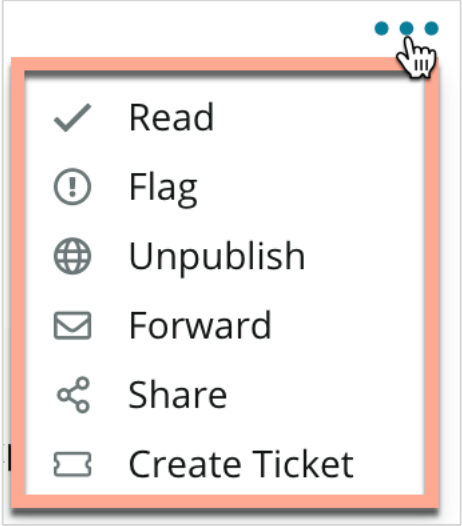
Reenviar: envía el conjunto de datos actual por correo electrónico con un archivo adjunto PDF o CSV a otros usuarios dentro de la plataforma (individual o función) o direcciones de correo electrónico fuera de la cuenta. Especificar un Asunto y Mensaje para incluir en el cuerpo del correo electrónico.

- Los correos electrónicos incluyen un enlace para descargar el informe, además de un enlace para iniciar el informe dentro de la plataforma con el fin de interactuar con los datos y añadir personalizaciones (disponible para los usuarios con credenciales de cuenta).

Note: las operaciones que tardan en procesar grandes cantidades de datos pueden activar una ventana emergente que te permite esperar a que la operación continúe como una descarga (debes permanecer en la misma pantalla) o recibir una notificación por correo electrónico con un enlace de descarga (puedes moverte a otras pantallas).

Opciones para una Reseña individual

Para acceder a otras opciones, haz clic en los puntos suspensivos de la esquina superior derecha de cada casilla de reseña individual. No todas las opciones pueden estar disponibles para tu cuenta.



Marcar una reseña como Leída / No leída: aplica un indicador interno entre tu equipo de revisión. Otros usuarios de tu cuenta pueden ordenar las reseñas según el estado “Unread” (No leída). *Este indicador no se puede ver en la página web de la reseña.*

Marcar / Desmarcar una reseña: aplica un indicador interno para una reseña que puede requerir más investigación entre tu equipo. Otros usuarios de tu cuenta pueden ordenar las reseñas según el estado “Flagged” (Marcada).

Publicar / Despublicar: las reseñas con una calificación por estrellas únicamente (sin comentarios) se omiten de los Widgets de reseñas aplicables. Cuando se utiliza la opción de publicar ese ajuste queda anulado. *Esta opción NO publica ni despublica reseñas del sitio de origen.*

Reenviar reseñas: envía un correo electrónico con la reseña seleccionada a otros usuarios dentro de la plataforma (individual o función) o direcciones de correo electrónico fuera de la cuenta. Especificar un Asunto y Mensaje para incluir en el cuerpo del correo electrónico. Los correos electrónicos incluyen todos los metadatos de la reseña, incluido un enlace al sitio de la reseña original. El reenvío es una forma rápida de hacer llegar una reseña a otra persona para recibir reconocimiento o asesoramiento.

Compartir reseñas: compartir reseñas te permite publicar una reseña en las redes sociales vinculadas a tu cuenta (Facebook, Twitter, Instagram y Google My Business).

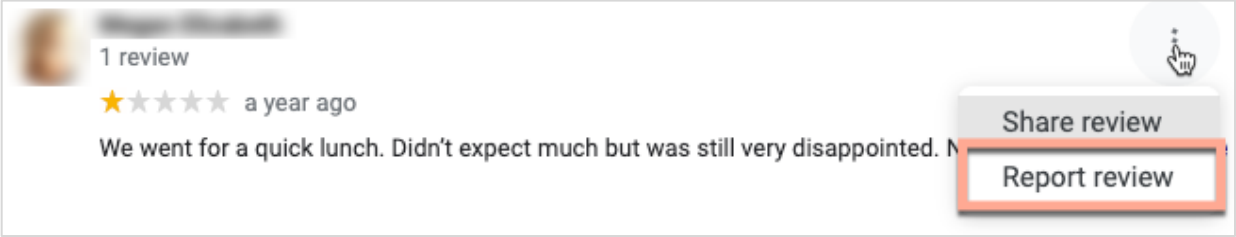
Crear boleto: si una reseña necesita una mayor escalación, crea un boleto para reenviar los comentarios del autor de la reseña al equipo adecuado para que puedan tratarlo.

Nota: para promocionar tus reseñas positivas de forma consolidada en tu página web, considera la posibilidad de crear un Widget de reseñas.

Conflicto en reseñas

Si sabes que una reseña en particular se ha dado por error a tu negocio (es decir, que estaba destinada a otra empresa) o contiene calumnias / lenguaje inapropiado, puedes trabajar dentro del sitio de reseñas para solicitar que se elimine la reseña o denunciar una infracción. Haz clic en la reseña para ir a la página y busca las opciones disponibles en la publicación. Por ejemplo, dentro de la ventana de reseña de Google, puedes hacer clic en los puntos suspensivos y elegir notificar la reseña a Google.

Recuerda que no debes solicitar la eliminación de una reseña a menos que cumpla con las políticas de infracción del sitio. En otras palabras, no solicites la eliminación de una reseña solo porque no te gusta.



Bloquear usuarios

Si impides que un usuario siga tu página en Facebook, las publicaciones de reseña del usuario permanecerán. Sin embargo, los comentarios que el usuario haya hecho en otras reseñas o publicaciones ya no se mostrarán.

Nota: la notificación de reseñas o el bloqueo de usuarios debe realizarse a través del sitio de reseñas, ya que no es posible hacerlo dentro de la plataforma de Reputation.

© 2022 Reputation, Inc.

Resumen de la Respuesta a las reseñas

Aumentar tu tasa de respuesta es algo que puedes hacer de inmediato para mostrarles a los clientes actuales y a los potenciales que te importa, obtener nuevos negocios y

La pestaña **Reseñas** te permite responder a las reseñas de múltiples fuentes desde un solo lugar. Utiliza los filtros de la línea superior o haz clic en la **Calificación media** o en las barras del gráfico para aplicar filtros secundarios.

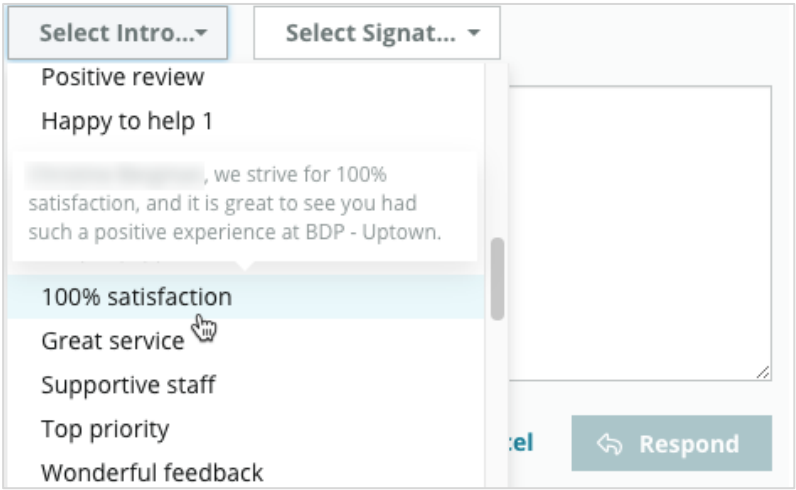
Respuestas desde la plataforma

Nota: para responder a las reseñas desde dentro de la plataforma, asegúrate de haber introducido las credenciales de los sitios de reseñas de cada ubicación. No todas las webs de reseñas permiten responder (ver **Admin > Configuración**

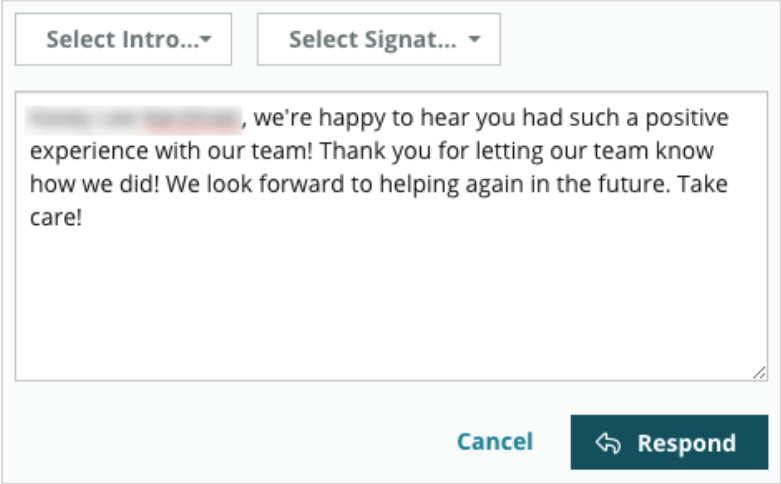
Responder a una reseña:

1. Haz clic dentro de la ventana de **Reseña**

   El área de reseña se expande con opciones para Introducción y Firma. Estas opciones incluyen el inicio y el cierre del texto mediante plantillas predefinidas que ayudan a diferenciar tus respuestas y te permiten responder con mayor eficiencia. Coloca el cursor por encima del nombre de la macro para ver una vista previa del texto. Las plantillas disponibles se gestionan desde la pestaña **Macros** en los ajustes de administrador.



2. Elige entre las opciones de respuesta adecuadas o introduce tu respuesta directamente en el área de reseña. Puedes editar las respuestas generadas automáticamente antes de enviarlas.



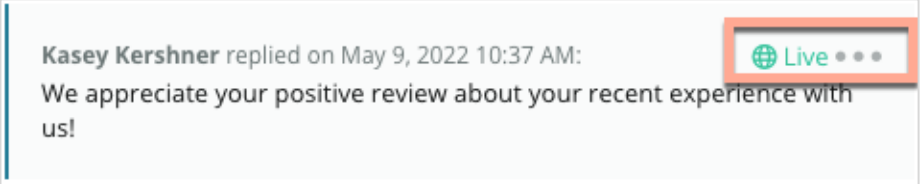
3. Haz clic en **Responder**

   La reseña está inmediatamente disponible para que la visualices dentro de la pestaña **Reseñas**; sin embargo, la respuesta no aparecerá en el sitio de reseñas de terceros hasta que se indique con un estado “Activo”.

Estados de las respuestas a las reseñas

Después de enviar una respuesta de reseña desde la plataforma, se mostrará un estado de respuesta. Los estados cambian automáticamente según las condiciones.

Las opciones de estado incluyen:



Pendiente: se ha enviado una respuesta de reseña, pero aún no se ha publicado en el sitio de terceros o el equipo de respuesta de reseña ha marcado esta respuesta porque faltan las credenciales válidas.

Aprobación pendiente: solo disponible cuando las aprobaciones de respuesta están activadas. Estas son respuestas enviadas por usuarios que no tienen permisos de aprobación o un rol de “Respondedor”. Los respondedores pueden editar las respuestas, mientras que los roles de “Aprobador” pueden editar y/o aprobar las respuestas.

Publicada: se ha publicado la respuesta a la reseña en el sitio de reseñas de terceros, pero la plataforma no ha verificado que esté activo en ese sitio.

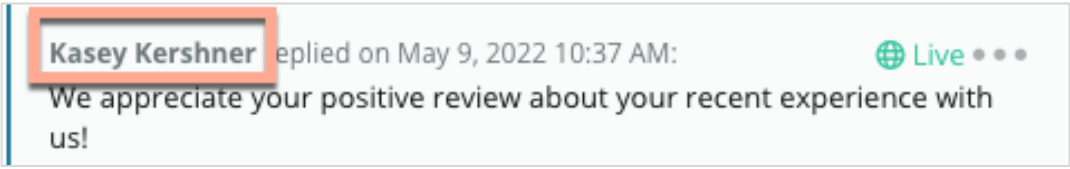
Activa: la respuesta a la reseña se ha verificado en el sitio de terceros.

Fallida: la respuesta a la reseña no se ha podido publicar en el sitio de terceros debido a una integración fallida de la API o a un control fallido.

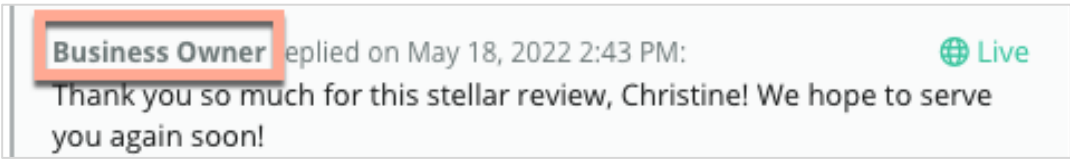
Respuesta a las reseñas por nombre

Las respuestas dirigidas al cliente se publicarán en cada sitio de reseñas utilizando la etiqueta “de” especificada en los ajustes de la cuenta de cada sitio de reseñas. Sin embargo, en la pestaña de **Reseña** de la plataforma, la etiqueta “de” suele ser el nombre de la persona de tu cuenta que inició la respuesta.

Aunque este nombre no está visible, es útil para que otros usuarios de tu cuenta sepan quién proporcionó la respuesta, especialmente si su cuenta tiene servicios gestionados.



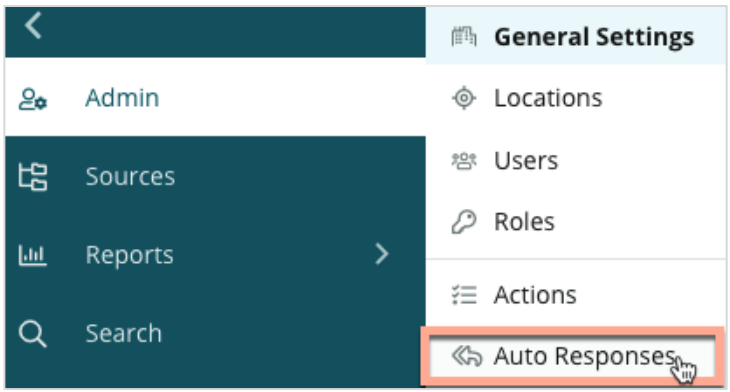
Si aparece “Propietario del negocio”, esto indica que la respuesta se extrajo del sitio de origen de la reseña y no se inició desde dentro de la plataforma.

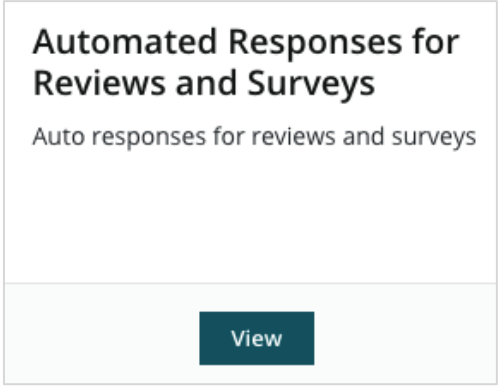


Respuestas automáticas

Considera la posibilidad de configurar la respuesta automática dentro de tu cuenta, en caso de que un cliente envíe una reseña que contenga una calificación de estrellas pero que no incluya comentarios adicionales o específicos.

Estas respuestas en plantilla se pueden encontrar en la *pestaña* **Admin** y haciendo clic en **Respuestas automáticas**. *La lista incluye tanto respuestas positivas para calificaciones de 4 o 5 estrellas como respuestas negativas para calificaciones de 1 o 2 estrellas.*



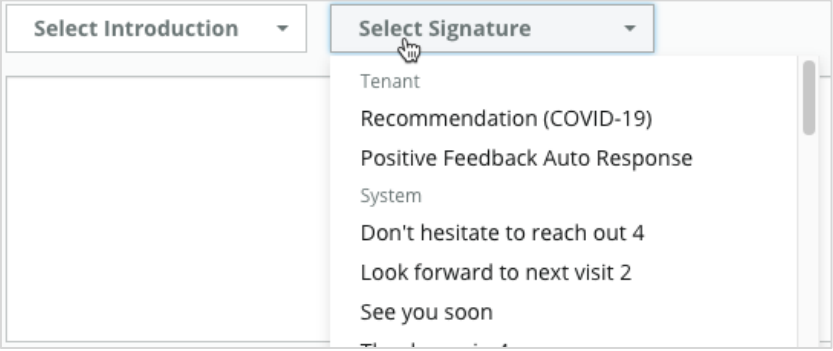


Nota: las calificaciones de 3 estrellas no reciben respuestas automáticas. Dado que estas calificaciones son neutrales, no hay forma de medir la respuesta adecuada.

Gestión de las macros

Escale los esfuerzos de respuesta con plantillas de respuesta personalizadas aprobadas (macros). Las macros facilitan añadir variedad a tus respuestas de reseñas.

Las macros te permiten añadir o modificar el texto inicial que está disponible en los menús desplegables de Introducción y Firma en la ventana **Respuesta de reseña**. Estas opciones ayudan al respondedor de la reseña a diferenciar tus respuestas y a responder con mayor eficacia.



¡Aviso! Debes tener permisos de administrador en tu cuenta para añadir o modificar macros. Si necesitas ayuda, contacta con el Equipo de soporte.

Añadir una macro:

1. En la esquina superior derecha de la plataforma, haz clic en **Settings** (Ajustes)
2. En la navegación de la izquierda, haz clic en **Macros**.

   Se muestra la lista de todas las macros (plantillas). Las macros diseñadas para las respuestas positivas están seleccionadas por defecto. Puedes pasar a las Negativas o utilizar el cuadro de Filtro para buscar todas las macros por palabra

   clave.

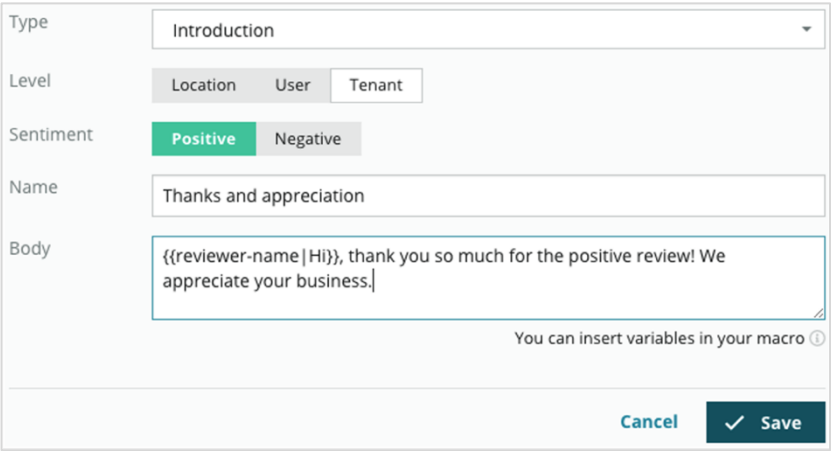
   Las macros del “sistema” son proporcionadas por la plataforma para todos los usuarios y no pueden editarse. Las nuevas macros que crees se identificarán como "Inquilino", "Usuario" o "Ubicación" solo para tu cuenta.

3. Haz clic **en Add Macro** (Añadir macro).

© 2022 Reputation, Inc.

4. Modifica los siguientes ajustes:
   - **Tipo**: el menú desplegable en el que aparecerá la macro en la ventana de respuesta: Introducción o Resumen.
   - **Nivel**: disponibilidad de la macro. Para limitarse a una ubicación, haz clic en **Location** (Ubicación) y selecciona la ubicación en un desplegable adicional. Para limitar a tu perfil de usuario, selecciona **Usuario**. Para hacer que la macro esté disponible para los usuarios de tu cuenta, haz clic en **Cliente**.
   - **Sentimiento**: clasifica la macro como respuesta a una reseña positiva o negativa para ordenarla. Las plantillas positivas solo se mostrarán en el desplegable de respuestas para las reseñas con calificación de 4–5 estrellas. Las plantillas negativas solo se mostrarán en el desplegable para las reseñas sin calificación o con una calificación de 1–3 estrellas.
   - **Nombre**: el nombre de la macro tal como aparecerá en el desplegable para ver los respondedores.
   - **Cuerpo**: el texto que aparece en la ventana de **Respuesta** después de elegir la macro. No puedes modificar el formato del texto; sin embargo, puedes incluir variables. Las variables son marcadores de posición para elementos que se sobrescribirán con los datos asociados en el momento de la respuesta.

Nota: la sintaxis de la variable tiene el formato: {{variable-name}}. Puedes añadir un carácter de línea vertical ("|") y un texto alternativo en caso de que los datos asociados a la variable no estén disponibles. En el ejemplo que se muestra, si el nombre del autor de la reseña no aparece, el mensaje utilizará "Hola" en lugar del nombre.



5. Haz clic en **Guardar**.
   La macro es añadida a la lista y pasa a estar disponible en la ventana de **Respuesta a la reseña** según el nivel especificado (ubicación, usuario o inquilino).

Mejores prácticas para responder a las reseñas

El 89 % de los consumidores tienen una probabilidad "alta" o "bastante" de utilizar un negocio que responde a todas sus reseñas en línea (BrightLocal, 2022).

Responder a las reseñas es un paso esencial para crear y mantener clientes fieles. Los consumidores necesitan ver que las respuestas son corteses y que ofrecen métodos directos de contacto. Incluso una reseña negativa suele considerarse más favorable si la empresa la responde.

Aumentar tu tasa de respuesta es algo que puedes hacer inmediatamente para mejorar tu puntuación de reputación en línea. Trata de responder el **100 % de las reseñas negativas** y al menos al **20 % de las positivas**. Con el tiempo, establece objetivos para mantener estos índices de forma constante y mejorarlos.

Mejores prácticas generales

Independientemente de la calificación, hay varias prácticas recomendadas para responder a las reseñas.

1. **Responde con rapidez pero sin precipitarse.**

   Establece el objetivo de responder a las reseñas en un plazo determinado (por ejemplo, 48 horas). Responder con atención demuestra que estás escuchando y que te importa. El Informe de Reputation del consumidor minorista reflejó que el 33 por ciento de los consumidores que recibieron una respuesta rápida a una reseña negativa publicaron posteriormente una positiva.

2. **Sé educado y cortés.**

   Recuerda que no estás respondiendo a una sola persona. Tus otros clientes o clientes potenciales podrán ver tus respuestas. Sé siempre respetuoso, aunque la reseña del cliente sea desfavorable o injusta.

3. **Decide quién responde a las reseñas.**

   Dependiendo del número de reseñas que recibas, es posible que tengas que designar a una persona de tu empresa para que responda a las reseñas o dividir la tarea en partes iguales entre tus empleados. Lo ideal es que quien responda tenga una excelente capacidad de redacción.

4. **Aprovecha el proceso de aprobación,** especialmente si la información del cliente es sensible.

   Por ejemplo, las empresas del sector sanitario deben tener cuidado de no infringir la normativa HIPAA (Ley de portabilidad y responsabilidad de los seguros médicos) cuando las reseñas contengan Información Sanitaria Personal (PHI). Un proceso de aprobación permite que más empleados elaboren respuestas, mientras que un responsable capacitado revisa todas las reseñas antes de que se publiquen.

5. **Comprueba si hay errores tipográficos.**

   Algunos sitios de reseñas no permiten realizar cambios una vez que se ha publicado una reseña o una respuesta. Tómate el tiempo de revisar la ortografía y la gramática.

Respuesta a las Reseñas positivas

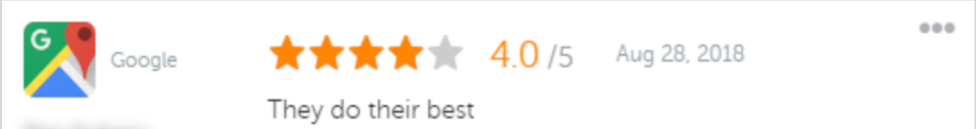
Los clientes que escriben reseñas positivas son de los mejores. Para que estos clientes vuelvan, debes reconocer el valor de sus comentarios. Una respuesta es una oportunidad para agradecer al cliente—no solo por su negocio, sino por dedicar tiempo a compartir sus experiencias.

1. **Dentro de la respuesta, reitera lo que el cliente consideró positivo.** EL incluir algún detalle les muestra a ellos y a los futuros clientes que alguien está leyendo las reseñas:

"¡Gracias por compartir tu experiencia con nosotros! El hecho de que menciones nuestro servicio de atención al cliente significa mucho para nosotros. Fue un placer servirte y esperamos volver a verte pronto."

© 2022 Reputation, Inc.

2. **Para los autores de reseñas que no dejan comentarios (o los comentarios son mínimos), pregúntales si hay algo que puedas mejorar.** Averigua qué es lo que hará para que su próxima experiencia contigo sea realmente excepcional o considera la posibilidad de preguntarles qué se necesita para ganar la/s estrella/s que falta/n.



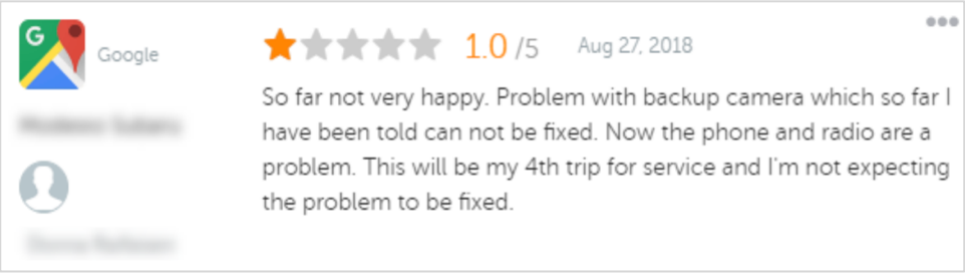
"¡Gracias por la reseña positiva! Por favor, háganos saber si hay algo que podamos hacer para mejorar su experiencia durante su próxima visita."

Respuesta a las reseñas negativas

Aunque no puedes controlar exactamente lo que la gente dice de ti en línea, puedes (y debes) tomar parte en la conversación y ser dueño de tu reputación. Unas cuantas calificaciones bajas añaden legitimidad a tu empresa cuando las ven los clientes potenciales. Incluso si la reseña ha sido dura o injusta, toma el camino correcto para mostrar al cliente (y a los futuros clientes) que eres respetuoso y profesional en cualquier situación.

1. **¡No te tomes las reseñas negativas como algo personal!**

   Si te pones a la defensiva, puedes escribir inadvertidamente algo que podría ser peor que la reseña real. Para la mayoría de las reseñas negativas, invita al cliente a ponerse en contacto contigo (o si sabes quién es la persona, ponte en contacto directamente). La siguiente técnica demuestra que te comprometes a resolver el problema manteniendo los detalles en privado:

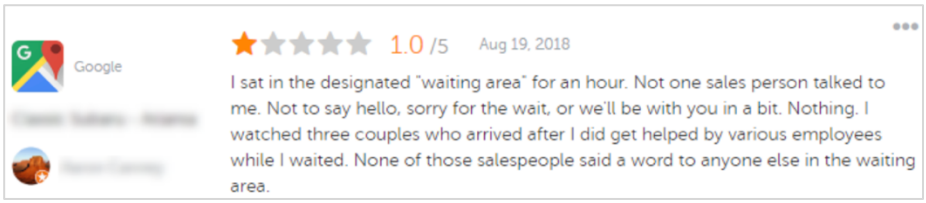


"Lamentamos saber que ha tenido una experiencia negativa con nosotros, pero nos gustaría tener la oportunidad de cambiar su experiencia. Un gestor de experiencia del cliente se pondrá en contacto directamente con usted para ayudarle a resolver su problema. O bien, no dude en ponerse en contacto directamente con nuestro gerente de servicio al [teléfono] o [correo electrónico]."

Una vez que hayas contactado con el cliente fuera de línea y hayas acordado una resolución, pídele que modifique o elimine la reseña. Sin embargo, nunca ofrezcas incentivos a cambio de escribir o modificar sus reseñas. Simplemente explica lo valioso que son los comentarios para ti personalmente. Si el cliente no modifica la reseña después de haberle dado una solución, vuelve a la conversación original en línea y agradécele la oportunidad de solucionar el problema. Al hacerlo, permites que otros clientes vean que has cerrado el bucle.

2. **Investiga los hechos antes de responder a una reseña.**

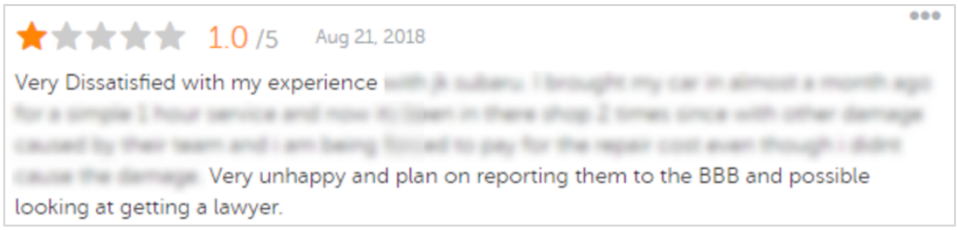
Determina si hay medidas razonables que puedan tomarse para resolver la situación sin tener que llegar a un acuerdo o recompensar al cliente:



"Gracias por alertarnos sobre un importante problema de preparación. Hemos corregido el problema y esperamos que nos dé otra oportunidad."

Un cliente suele aceptar que un problema no se solucione del todo, siempre que el proceso subyacente se considere justo. No asumas ni busques culpables pero reconoce los errores honestamente cuando los cometas.

3. **No ignores las reseñas amenazantes o abusivas.**



"Gracias por tomarse el tiempo de dejarnos este comentario detallado con su experiencia a nuestro departamento de servicio. Si lo desea, póngase en contacto con nosotros al [teléfono] o [correo electrónico] para que podamos hablar de este asunto más a fondo."

Si los comentarios de los autores de las reseñas se vuelven amenazantes, responde rápida y respetuosamente. Si es necesario, en función del contenido, puedes considerar la posibilidad de avisar a tu equipo jurídico para que te ayude. Te conviene calmar las situaciones conflictivas antes de que se te vayan de las manos.

Conflicto en reseñas

Si una reseña concreta se atribuye por error (es decir, está destinada a otra empresa) o contiene calumnias / lenguaje inapropiado, puedes trabajar con el sitio de reseñas directamente para solicitar que se elimine la reseña. Sin embargo, solicita la eliminación de una reseña SOLO si la reseña cumple con los términos de servicio y las políticas de infracción del sitio (sitios de reseñas populares, sus normas y enlaces a políticas más detalladas a continuación).

No solicites la eliminación de una reseña porque no te gusta lo que se ha dicho únicamente.

Google

El contenido prohibido y restringido de Google incluye:
- Comportamiento civil: acoso, discurso de odio, contenido ofensivo, información personal
- Contenido engañoso: participación falsa, suplantación de identidad, distorsión
- Contenido para adultos: obscenidad, contenido para adultos, violencia y hechos sangrientos
- Contenido regulado: peligroso, ilegal y terrorista

Facebook se compromete a:
- La autenticidad,
- La seguridad,
- La privacidad,
- Y la dignidad

Facebook eliminará el contenido que contradiga estos valores.

glassdoor

Glassdoor anima a los autores de las reseñas a pensar en el trabajo desde diferentes perspectivas e incluir pros y contras para proporcionar una reseña equilibrada. **Glassdoor no**:
- Permite reseñas que incluyan comentarios negativos sobre personas identificables fuera del grupo, ciertas blasfemias, amenazas de violencia o lenguaje discriminatorio
- Acepta reseñas que revelen información interna confidencial y no pública de la empresa

cars.com

Cars.com eliminará o modificará tu reseña si contiene contenido prohibido, como:
- Obscenidades, lenguaje discriminatorio o comentarios difamatorios o inapropiados
- Cualquier forma de acoso, amenazas, obscenidad o intolerancia; lenguaje que constituya o aliente actividades ilegales
- Anuncios, contenido de spam o información de contacto

healthgrades

No publiques contenido en Healthgrades que:
- Es calumnioso, difamatorio, acosador, amenazante o incendiario
- Usa obscenidades, blasfemias o discriminatorios.
- Es contenido erróneo, engañoso o fraudulento
- Contiene información personal, enlaces a sitios web personales, etc.
- Menciona o respalda marcas específicas, incluidos productos farmacéuticos.
- Menciona asuntos o procedimientos legales

Apartments.com™

Las reseñas en Apartments.com no deben:
- Ser falsas o engañosas
- Infringir o violar la propiedad intelectual de cualquier tercero
- Violar cualquier ley, estatuto, ordenanza o regulación, incluida la vivienda justa, la lucha contra la discriminación y más
- Incluir información de otros sitios web, información de contacto o contenido spam

Al final, si no puedes resolver el problema de un cliente y convertir una reseña negativa en una positiva, déjalo pasar. Intentar eliminar una reseña negativa puede agravar la situación y provocar más comentarios. En su lugar, concéntrate en crear una gran cantidad de reseñas positivas.

Gestión de resúmenes de reseñas

Los resúmenes son un tipo de notificación que te permite a ti o a otros usuarios de tu cuenta recibir un resumen por correo electrónico que captura la actividad de las reseñas en sitios de terceros.

¡Aviso! Debes tener permisos de administrador en tu cuenta para añadir o modificar las notificaciones. Si necesitas ayuda, contacta con el Equipo de soporte.

Resúmenes de usuarios

Los resúmenes de usuarios se asocian a un usuario concreto de la cuenta. Los resúmenes configurados a nivel usuario se entregan solo a la dirección de correo electrónico del usuario seleccionado. Puedes configurar diferentes resúmenes por usuario. Los resúmenes no se pueden configurar para más de un usuario a la vez.

Configurar un resumen de usuario:

1. En la esquina superior derecha de la plataforma, haz clic en **Settings** (Ajustes)
2. En la navegación de la izquierda, haz clic en **Usuarios**, haz clic en el usuario para el que quieres crear un correo electrónico de resumen y haz clic en **Mis notificaciones**. Por defecto se muestra la lista de todos los avisos del usuario seleccionado.

   Nota: también puedes configurar un resumen para el usuario conectado (por ti mismo) en My Account (Mi cuenta) > Notifications (Notificaciones). Cualquier configuración de resumen que se realice aquí también aparecerá

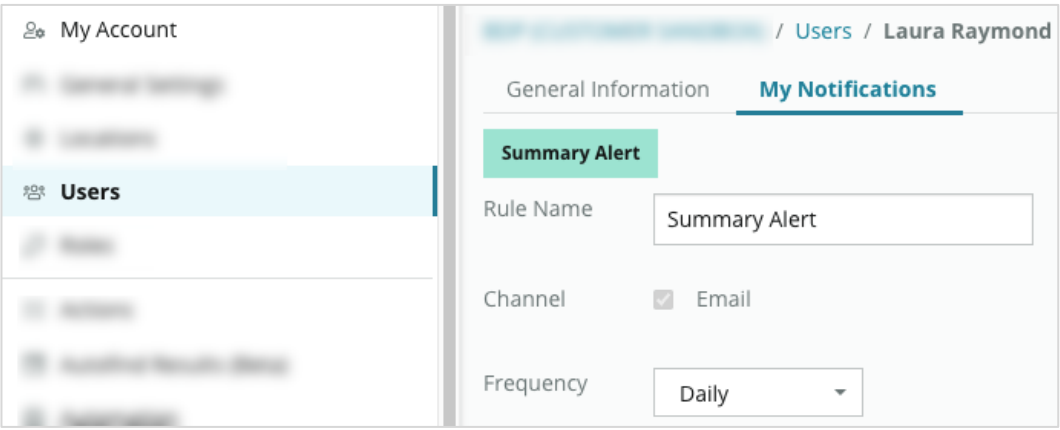
3. **Haz** clic **en Añadir notificación**.
4. **Haz** clic **en Alerta por**.
5. Modifica los siguientes ajustes:
   - **Frecuencia** – La frecuencia con la que se enviará el correo electrónico de resumen: Diaria, Semanal, Mensual y Trimestral.

© 2022 Reputation, Inc.

- **Resumen para** – Recibe datos resumidos de todas las ubicaciones [haz clic en **All** (Todas)] o selecciona ubicaciones individuales. Si tienes más de una opción de filtro de Resumen, tu cuenta tiene filtros personalizados, lo que te permite elegir segmentos personalizados para asociarlos con el correo electrónico de resumen.

> **¡Aviso!** Si las ubicaciones autorizadas ya están especificadas en tu perfil de usuario, NO las especifiques de nuevo en los ajustes de las notificaciones. El nivel de perfil de usuario traslada automáticamente el ajuste de la ubicación a todas las notificaciones relacionadas, lo que te evita tener que modificar las propiedades individuales de las notificaciones. Si modificas los ajustes de ubicación dentro de una notificación, los cambios a nivel perfil de usuario ya no se aplicarán a la notificación seleccionada.

- **Agrupar por** – Parámetro de agrupación utilizado para mostrar datos: Estado, Ciudad, Ubicación y cualquier configuración de filtros personalizados para su cuenta.
- **Incluir comparación de afines** – Añade una tabla que contiene estadísticas para cada filtro no seleccionado en el ajuste de **Agrupar por**.



6. Haz clic en **Guardar**.

   El resumen se convierte en activo y enviará un correo electrónico al usuario seleccionado según la frecuencia seleccionada.

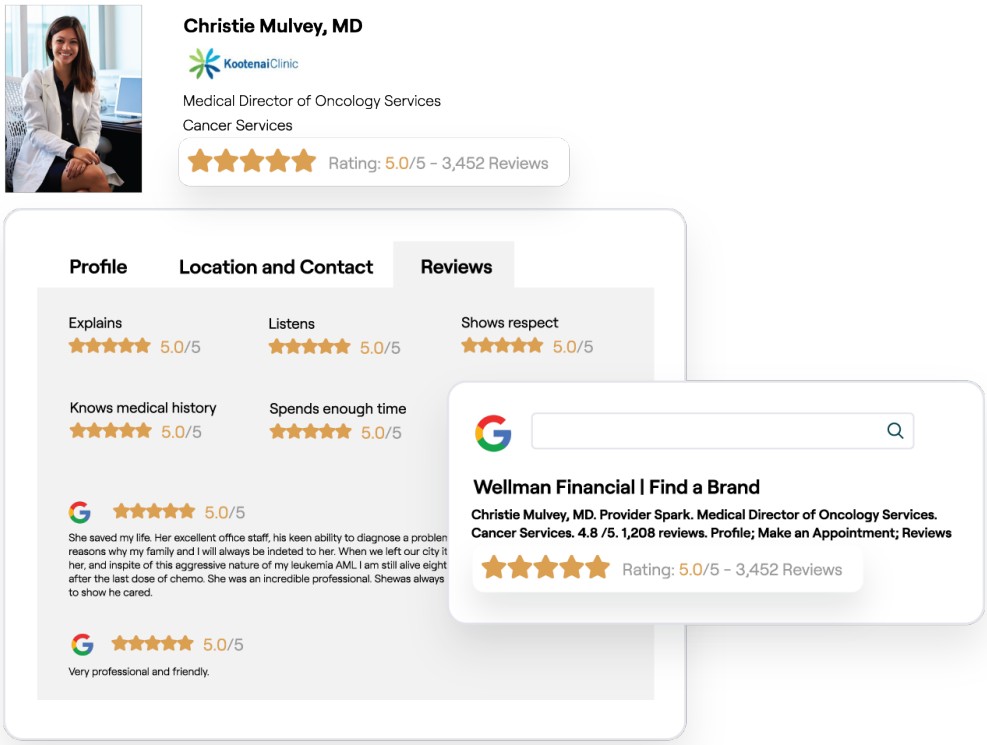
> **Nota:** para enviar un correo electrónico de resumen al usuario inmediatamente, haz clic en el icono Enviar ahora. (Este proceso puede tardar varios minutos si seleccionaste una gran cantidad de ubicaciones). Para modificar la configuración de resumen o desactivar una configuración de resumen, haz clic en el icono Editar. Para eliminar definitivamente la configuración del resumen, haz clic en el icono Delete (Eliminar).

Resumen de Widgets de la reseña

Considera crear un Widget de reseñas para mostrar las reseñas de tus clientes directamente en tu sitio web.

Publicar reseñas dinámicas y basadas en criterios en tu sitio web permite a los clientes potenciales obtener una instantánea de lo que otros clientes están diciendo sobre tu negocio desde una variedad de sitios de reseñas.

¡Aviso! Debes tener privilegios de administrador en tu cuenta para añadir o modificar widgets. Si necesitas ayuda, contacta con el Equipo de soporte.



© 2022 Reputation, Inc.

Servicios de pago premium

Pon a trabajar a nuestros expertos en la plataforma de Servicios de pago premium.

Si bien nos esforzamos por hacer que nuestra plataforma sea intuitiva y eficiente, entendemos que tu tiempo es valioso; los recursos y el ancho de banda pueden ser limitados. Reputation cuenta con un equipo dedicado de expertos, listos para ayudarte a administrar tus fichas; optimizar SEO, y publicar y seleccionar tus publicaciones en redes sociales—al mismo tiempo que administras tus respuestas de reseña. Podemos garantizar la excelencia del cliente a través de este conjunto de servicios de valor añadido que son impulsados por nuestra plataforma y productos. Estos expertos te ayudarán:

- Ver más allá de **Precisión** (Gestión de fichas de empresa)
- Maximizar el **Atractivo** de Tus perfiles comerciales (Servicios administrados para Google)
- Aprovechar el **Poder** de las redes sociales (Gestión de redes sociales)
- La Marca que Más se **Preocupa**, **Gana** (Gestión de Respuesta de reseña)

Contactar con tu Ejecutivo de cuenta para más información sobre nuestros Servicios de pago premium.

Recursos adicionales

Consulta nuestro conjunto completo de guías de usuario para saber más sobre la plataforma de Reputation.

- Acciones
- Administrador
- Redes sociales de la marca
- Fichas de empresa
- Paneles de control
- Experiencia
- Bandeja de entrada
- Aplicación móvil
- Páginas y Localizadores
- Rep Connect
- Informes
- Puntuación de Reputation
- Solicitando
- Escuchar a social media
- Social Suite
- Encuestas
- Widgets

© 2022 Reputation, Inc.