

Értékelések



Tartalomjegyzék

		0
1.	AZ ERTEKEIESEK ATTEKINTESE	2
	 Az értékelések kezelésének áttekintése 	
	 b. Az értékelésekre adott válaszok áttekintése 	
П.	Az értékelések kezelése	4
	a. Szűrők	
	b. Források	
	c. Átlagos minősítés	
	d. Diagramok	
	e. Az értékelések elemei	
	f. Műveleti opciók értékelésekhez	
	g. Értékelések vitatása és felhasználók letiltása	
III.	Az értékelésekre adott reagálás áttekintése	11
	a. Válaszadás a platformon	
	b. Az értékelésekre adott válaszok állapotai	
	 Az értékelésre választ adó személy 	
	 d. Automatikus válaszadási opciók 	
IV.	A makrók kezelése	14
	a. A makrók hozzáadásának menete	
ν.	Az értékelésekre való reagálás bevált gyakorlatai	16
VI.	Értékelési összefoglalók kezelése	21
	a. A felhasználói összefoglalók konfigurálásának menete	
VII.	Értékeléswidget áttekintése	23
VIII.	Fizetős prémium szolgáltatások	
IX.	További források.	





Az értékelések áttekintése

Vonzza magához az ügyfeleket, üssön nyélbe több üzletet, és javítsa az ügyfélélményt azáltal, hogy egyszerűen nyomon követi és kezeli az ügyfélértékeléseket, illetve reagál rájuk az interneten.

Az ügyfelek több száz különböző értékelőoldalon értékelik a cége különböző helyeit. Ismerje meg részletesebben, hogy az ügyfelek mit mondanak a cégéről online, és időben reagálva tegyen lépéseket.

Az Értékelések fülön, mint központi helyen könnyen összegyűjtheti a harmadik féltől származó értékeléseket, nyomon követheti őket, és nyilvánosan válaszolhat sokaknak, amivel növelheti a forgalmát.





Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa velünk: https://bit.ly/rep-guides

Az értékelések kezelése

Az **Értékelések** lap lehetővé teszi, hogy figyelemmel kísérje, rendszerezze és továbbítsa a harmadik féltől származó értékeléseket. Közzéteheti az értékeléseket a saját webhelyén vagy a közösségi média felületein. Exportálhatja a értékeléseket a szervezeten belüli megosztáshoz.

Könnyedén nyomon követheti a megítélések alakulását az idő múlása vagy a forrás szerint, valamint a megválaszolt és válasz nélkül hagyott értékeléseket.



Reagálás az értékelésekre

Az értékelésekre való reagálás kulcsfontosságú a nagyszerű ügyféltapasztalat és az

erős hírnévpontszám szempontjából.

Használja a pozitív értékeléseket lehetőségként arra, hogy ösztönözze a szolgáltatás ismételt igénybevételét és az elégedettséget.

Használja a negatív értékeléseket szolgáltatásjavítási lehetőségként a probléma megszüntetésével, a értékelővel folytatott offline párbeszéddel, és ennek eredményeként az ügyfélelvándorlás megfékezésével.



Használja az előre jóváhagyott válaszokat (<u>makrókat</u>) az értékelésekre adott egyszerűsített és

hatékony válaszadási stratégia kiindulópontjaként.

Megjegyzés: Segítségre van szüksége az értékelésre adott válaszok kezelésében vagy a moderálásban? Tekintse meg az <u>értékelésiválasz-szolgáltatásunk</u> kínálatát.



Az értékelések kezelése

Gyűjtse össze a visszajelzéseket harmadik fél webhelyekről, kövesse nyomon a értékeléseket, és reagáljon nyilvánosan egyszerre több visszajelzésre – mindezt egyetlen központi helyen.

Szűrők

A szűrők határozzák meg, hogy mely adatok jelenjenek meg a fülön Az interaktív grafikon adataira kattintva másodlagos szűrők nyílnak meg.

STATE	CITY	BUILDING	SOURCE	DATE	RANGE
FL	- All	- All	- Facebook	▼ Las	st year 👻
A Hide Filters	Reset Filters				

Az alapértelmezett megjelenítés az Összes értékelés, a Legújabb elöl szerint rendezve.

Szűrje az értékeléseket, hogy csak a következőket lássa:

- Megjelölt értékelések
- Frissített értékelések
- Olvasatlan értékelések
- Értékelések megjegyzéssel* A nem szóbeli értékelések kihagyása*

Értékelések rendezése:

- Legújabb elöl
- Legrégebbi elöl
- Pozitív elöl
- Negatív elöl
- Szószám szerint (növekvő sorrendben)
- Szószám szerint (csökkenő sorrendben)

Megjegyzés: A többi szűrőbeállítás eltávolításához válassza az Összes opciót.

Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa velünk: https://bit.ly/repguides

Források

A harmadik fél értékelő oldalakat, például Google és Facebook, a kiválasztott forráscsoportok határozzák meg. (Lásd Admin > Általános beállítások > Céginformációk).

Alapértelmezés szerint az Ön fiókjához kapcsolódó összes forrás ki van jelölve a szűrőben. Az Ön iparágától függően a fiókjához kapcsolódó források eltérőek lehetnek.

Megjegyzés: Ha olyan forrást szeretne hozzáadni, amelyet nem lát a fiókjában, lépjen kapcsolatba az <u>ügyfélszolgálattal</u>.

Átlagos minősítés

Az **Átlagos minősítés** fül három fő részből áll. Az Átlagos minősítés lap bármelyik hivatkozására kattintva szűrheti az értékelések grafikonjait és listáit.

- Csillagok száma: A kiválasztott szűrők összes csillagértékátlaga (a teljes érték osztva a kiválasztásban szereplő elemek számával). Az értékelési skála tizedes pontosságú, és 1-től 5-ig terjed.
- Megítélés: A pozitív (≥ 4), semleges (3) és negatív (≤ 2) értékelések százalékos értéke.
- Válasz: Azoknak az értékeléseknek a száma és százalékos aránya, amelyekre az Ön cége válaszolt, vagy amelyeket válasz nélkül hagyott.

Figyelem! Ha a megválaszolt/megválaszolatlan értékelések százalékos aránya nem éri el a 100at, annak valószínűleg az az oka, hogy az Ön fiókjában bekapcsolt értékelési források nem mindegyike teszi lehetővé az értékelések megválaszolását.

SOURCE	
All -	
Filter	
🗹 All	
Google	
Facebook	
DocSpot	
Glassdoor	



Diagramok

A **Diagramok** rész legfeljebb három diagramot tartalmaz. A Diagramok részen belül bármelyik sávra kattintva szűrheti az értékelések grafikonjait és listáit is.

Megítélés alakulása

Tekintse meg a kiválasztott időszakban a Megítélés alakulását. A grafikon elemei: átlagos minősítés (kék vonal), az összes értékelés (szürke számok), a pozitív értékelések (a sávok zöld része), a semleges értékelések (a sávok sárga része) és a negatív értékelések (a sávok piros része).



Megítélés forrása



A kiválasztott időszakra vonatkozóan megjelenítheti a Megítélés alakulását a (fenti szűrőben kiválasztott) forrás szerint. A grafikon elemei: az összes értékelés (szürke számok), az összes pozitív értékelés (a sávok zöld része), az összes semleges értékelés (a sávok sárga része) és az összes negatív értékelés (a sávok piros része).

Megválaszolt értékelések

Tekintse meg az értékelésre adott válaszok alakulását a kiválasztott időszakra vonatkozóan. A grafikon elemei: az összes értékelés (szürke számok), az összes megválaszolatlan értékelés (a sávok zöld része) és az összes megválaszolt értékelés (a sávok kék része).





Értékelések

Az **Értékelések** részben a szűrőkkel vagy diagramokkal kiválasztott összes értékelés látható. Az értékelések majdnem valós időben jelennek meg. Minden értékelés az alábbi elemekből áll:

Miből áll egy értékelés?	Hogyan néz ki a platformon?	Mit jelent ez?
Az értékelés forrása	G	Itt posztolta az ügyfél az értékelését. A listában csak a fiókja számára engedélyezett források szerepelnek, az egyes helyekhez betöltött oldalak URL- címjeivel.
Az értékelőoldal forrásának neve és hivatkozása	BDP - Uptown	A hely, amelyről az értékel szól. Az értékelés forrásától függően további metaadatok is megjelenhetnek.
Értékelő	Christine Bergman	Az értékelőoldal beállításaitól függően az értékelő profilja tartalmazhat fotót, vezeték- és keresztnevet, valamint egy hiperhivatkozást, amely az értékelőoldal profiljára mutat. (Ez anonimként is megjelenhet, ha az értékelőoldal nem követeli meg az értékelő regisztrációját.)
Válasz állapota	S Responded Published View Ticket	Azt mutatja, hogy egy adott értékelésre válaszoltak-e vagy sem. Az állapotopciók között szerepel a Válaszolt, Közzétett és a Hibajegy megtekintése. A válasz állapotát a válasz elküldésével vagy az értékelés három pontjára kattintva, manuálisan kiválasztott állapottal is módosíthatja. Kattintson az Előzmények megjelenítése hivatkozásra az adott értékelés módosítási előzménynaplójának megjelenítéséhez.
Az értékelő által választott csillagérték	4.0 /5 Jun 10, 2021	Az értékelő által adott csillagértéket jeleníti meg, amelyet az értékelés beküldésének dátuma követ.
Az értékelő hozzászólása	The staff was very friendly.	Az értékelő hozzászólásai, amelyek opcionálisan kísérik a kiválasztott csillagértéket. Az értékelés forrásától függően további metaadatok is megjelenhetnek.
Értékelési kategóriák	Appearance / Cleanliness Customer Service Likely to Recommend Location	A kategóriák jellemzik az értékelési hozzászólásokat, és a platform adattudományi motorja automatikusan alkalmazza őket. A Műveletek lap ezen kategóriákat használja, hogy további betekintést nyújtson az értékelésekbe.
Értékelésre adott válasz	Respond to this Review	Ha az értékelésre már válaszoltak, megtekintheti a választ. Ellenkező esetben egy válaszablak jelenik meg. Ha nem jelenik meg válaszablak, akkor a forrásként szolgáló értékelőoldal hitelesítő adataira van szükség a fiókjához. A hitelesítő adatok ellenőrzése 24–48 órán belül megtörténik.

Összes értékelés opciói

A további opciók megnyitásához kattintson az **Értékelések** oldal jobb felső sarkában látható három pontra. Az adatkészletre alkalmazott összes szűrő bekapcsolva marad minden értékelési opciónál.



PDF letöltése: PDF-fájlba exportálja az adatkészletet. A **jelentés előlapján** szerepel a fiók logója, a jelentés neve, az időszak, amelyre vonatkozóan a jelentés készült, valamint a kiválasztott helyek.

CSV letöltése: CSV-formátumban exportálja az adatkészletet.

CSV letöltése: CSV-formátumban exportálja az adatkészletet.

Ütemezés: Ütemezett jelentést hoz létre az aktuális adatkészletből, amelyet automatikusan elküld PDF- vagy CSV-formátumú e-mail-mellékletként a platform más felhasználóinak (egyénnek vagy szerepkörnek) vagy a fiókon kívüli e-mail-címekre. Adja meg a jelentés nevét, a gyakoriságát, a formátumát és a szövegtörzsbe kerülő üzenetet.

 Az e-mailek hivatkozásokat tartalmaznak az adott jelentések letöltéséhez, valamint a jelentések platformon történő futtatásához és személyre szabásához (a hitelesítő adatokkal bíró fiókfelhasználók számára). Az ütemezett jelentéseket a Jelentések fülön szerkesztheti.

Továbbítás: Elküldi az aktuális adatkészletet PDF- vagy CSV-formátumú e-mailmellékletként a platform más felhasználóinak (egyénnek vagy szerepkörnek) vagy a fiókon kívüli e-mail-címekre. Adja meg az üzenet címét és a szövegtörzsbe kerülő üzenetet.

 Az e-mailek hivatkozásokat tartalmaznak az adott jelentések letöltéséhez, valamint a jelentések platformon történő futtatásához és személyre szabásához (a hitelesítő adatokkal bíró fiókfelhasználók számára).

Megjegyzés: hosszabb ideig tartó, nagy mennyiségű adat feldolgozása esetén egy felugró ablak jelenhet meg a képernyőn: vagy meg kell várnia az információ letöltését (ugyanazon a képernyőn kell maradnia), vagy e-mailben kap hivatkozást a letöltött adatokhoz (átléphet más képernyőkre).

Reputation Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa velünk: https://bit.ly/repguides

Egyedi értékelés opciói

A további lehetőségek eléréséhez kattintson az egyes értékelés dobozában a jobb felső sarokban látható három pontra. Előfordulhat, hogy fiókjában nem minden lehetőség áll rendelkezésre.



Értékelés olvasottként/olvasatlanként való megjelölése: Belső használatra, az értékelő csapat tájékoztatására szolgál. Fiókjának más felhasználói "Olvasatlan" állapot szerint rendezhetik az értékeléseket. <u>Ez a megjelölés nem látható az</u> <u>értékelőoldalon.</u>

Értékelés megjelölése/megjelölés törlése: Egy belső jelző az olyan értékeléseknél, amelyek további vizsgálatot igényelhetnek a csapatán belül. Fiókjának más felhasználói "Megjelölt" állapot szerint rendezhetik az értékeléseket.

Közzététel/közzététel visszavonása: A csak csillagértékkel rendelkező (hozzászólás nélküli) értékelések kimaradnak a beállított Értékelések

widgetekből. A közzététel opció használata felülbírálja ezt a beállítást. Ez az opció NEM teszi közzé vagy távolítja el az értékeléseket a forrásoldalról.

Értékelések továbbítása: Küldjön e-mailt a kiválasztott értékeléssel más felhasználóknak a platformon belül (egyéneknek vagy adott felhasználói státuszúaknak) vagy a fiókon kívüli e-mail-címekre. Adja meg az üzenet címét és a szövegtörzsbe kerülő üzenetet. Az e-mailek tartalmazzák az összes értékelési metaadatot, beleértve az eredeti értélelőoldalra mutató hivatkozást is. A továbbítás egy gyors módja annak, hogy valaki más figyelmét is felhívja egy értékelésre dicséret vagy tanácsadás céljából.

Értékelések megosztása: Az értékelések megosztása lehetővé teszi, hogy értékelést tegyen közzé a fiókjához kapcsolódó közösségi oldalakon (Facebook, Twitter, Instagram és Google Cégem).

Hibajegy létrehozása: Ha egy értékelés további eszkalációt igényel, hozzon létre egy hibajegyet, hogy továbbítsa az értékelő hozzászólásait az illetékes csapathoz, amelynek foglalkoznia kell vele.

Megjegyzés: Ahhoz, hogy a pozitív értékeléseket összesítve megmutathassa a webhelyén, fontolja meg az Értékelések widget létrehozását.



Vitatott értékelések

Ha tudja, hogy egy adott értékelést tévesen adtak az Ön vállalkozásának (tehát azt egy másik cégnek szántak), vagy az rágalmazást/nem megfelelő nyelvezetet tartalmaz, akkor az értékelő webhelytől kérheti az értékelés eltávolítását vagy bejelenthet egy jogsértést. Kattintson az értékelésre az oldalon, és keresse meg az azzal kapcsolatban elérhető opciókat. A Google-értékelés ablakban például a három pontra kattintva kiválaszthatja, hogy jelenti-e az értékelést a Google-nak.

Ne feledje, csak akkor kérje a törlést, ha az értékelés megfelel az oldal jogsértési irányelveinek. Más szóval, ne kérje egy értékelés eltávolítását csak azért, mert annak tartalma nem tetszik Önnek.



Felhasználók letiltása

Ha letilt egy felhasználót, hogy az ne kövesse az Ön oldalát a Facebookon, a felhasználó értékelő posztjai megmaradnak. A felhasználó más értékelésekhez vagy posztokhoz fűzött hozzászólásai azonban nem jelennek meg.

Megjegyzés: Az értékeléseket az értékelőoldalon jelentheti és a felhasználókat is csak azon keresztül tilthatja le - a Reputation-platformon erre nincs mód.



Az értékelésekre adott reagálás áttekintése

A válaszadási arány növelése azonnal végrehajtható lépés: ezzel megmutathatja jelenlegi és potenciális ügyfeleinek, hogy törődik velük, új ügyfeleket szerezhet, illetve javíthatja a

Az Értékelések fülön egyetlen helyről válaszolhat a több értékelési forrásból származó értékelésekre. Használja a felső sor szűrőit, vagy kattintson az Átlagos minősítés menüpontra vagy a diagram sávjaira a másodlagos szűrők alkalmazásához.

Válaszadás a platformon

Megjegyzés: Ahhoz, hogy a platformon belül válaszolhasson az értékelésekre, győződjön meg arról, hogy minden helyhez megadta az értékelőoldal hitelesítő adatait. Nem minden értékelőoldal engedélyezi a válaszadást (lásd: Admin > Általános beállítások > Források).

Válaszadás egy értékelésre:

1. Kattintson az Értékelés ablakba.

Az értékelési terület kibővül a Bevezetés és az Aláírás opciókkal. Ezek közé a lehetőségek közé tartoznak az előre elkészített sablonokat használó kezdő- és zárószövegek, amelyek segítenek differenciálni az Ön válaszait, és lehetővé teszik a hatékonyabb válaszadást. Ha a kurzort a makrónév fölé húzza, megjelenik a szöveg előnézete. A rendelkezésre álló sablonok az Adminbeállítások **Makrók** fülén kezelhetők.





guides

 Válasszon a megfelelő válaszlehetőségek közül, vagy írja be válaszát közvetlenül az értékelés mezőbe. Az automatikusan generált válaszok elküldés előtt szerkeszthetők.

Select Intro	Select Signat 🝷	
, w experience with our t how we did! We look care!	we're happy to hear you ha eam! Thank you for letting forward to helping again in	d such a positive our team know the future. Take
	Cancel	් Respond

3. Kattintson a Válasz gombra.

Az értékelés azonnal megtekinthető az **Értékelések** fülön; a válasz azonban nem jelenik meg a harmadik fél értékelőoldalán, amíg az "Aktív" státuszt nem kapott.

Az értékelésekre adott válaszok állapotai

Az értékelésre adott válasz platformról történő elküldése után megjelenik a válasz állapota. Az állapotok automatikusan változnak a feltételek alapján.

Az állapotopciók a következők:

Függő: Az értékelésre adott választ beküldték, de még nem került fel a harmadik fél webhelyére, VAGY az értékelésre	Kasey Kershner replied on May 9, 2022 10:37 AM: We appreciate your positive review about your recent exper us!	tive • • • ience with
valaszt adó csapat		

megjelölte, mert nem rendelkezik érvényes hitelesítő adatokkal.

Jóváhagyás függőben: Csak akkor érhető el, ha a válasz jóváhagyása opció be van kapcsolva. Ezek olyan válaszok, amelyeket jóváhagyási jogosultsággal vagy "Válaszadó" szerepkörrel nem rendelkező felhasználók küldtek el A válaszadók szerkeszthetik, a "Jóváhagyó" szerepkörrel rendelkezők pedig szerkeszthetik és/vagy jóváhagyhatják a válaszokat.

Közzétett: Az értékelésre adott válasz felkerült a harmadik fél értékelőoldalára, de a platform még nem erősítette meg, hogy az már aktív az oldalon.

Aktív: Az értékelésre adott választ a harmadik fél webhelyén ellenőrizték.

Sikertelen: Az értékelésre adott válasz nem került fel a harmadik fél webhelyére, mert az API-integráció vagy a moderálás sikertelen volt.



Az értékelésre választ adó személy

Az ügyfeleknek szóló válaszokat az egyes értékelőoldalakon a "küldő" címkét figyelembe véve tesszük közzé, amely az egyes értékelőoldalak fiókbeállításában van megadva. A platform **Értékelés** fülén azonban a "küldő" címke általában annak a személynek a neve, aki az Ön fiókjában a választ kezdeményezte.

<u>Bár ez a név az ügyfél számára nem látható, az Ön fiókjának más felhasználói számára hasznos, ha tudják, hogy ki adta a választ – különösen, ha a fiókjához kezelt szolgáltatások tartoznak.</u>



Ha az "Üzlettulajdonos" szerepel a listában, az azt jelzi, hogy a válasz az értékelés forrásoldaláról származik, és nem a platformon belül kezdeményezték.



Automatikus válaszok

Fontolja meg az automatikus válaszadás konfigurálását a fiókján belül arra az esetre, ha egy ügyfél olyan értékelést küld be, amely tartalmaz egy csillagértéket, de nem tartalmaz további vagy konkrét hozzászólásokat.

Ezeket a sablonválaszokat az**_Admin**_fülön és az**_Automatikus válaszok gombra** kattintva találja meg. <u>A lista tartalmazza mind a 4 és 5 csillagos értékelésekre adott</u> pozitív válaszokat, mind az 1 vagy 2 csillagos értékelésekre adott negatív válaszokat.



Megjegyzés: A 3 csillagos értékelések nem kapnak automatikus választ. Mivel ezek az értékelések semlegesek, nincs mód a megfelelő válasz mérlegelésére.

Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa velünk: https://bit.ly/repguides

A makrók kezelése

A válaszadást jóváhagyott egyéni válaszsablonokkal (makrókkal) is kezelheti. A makrókkal könnyedén változatossá teheti az értékelésre adott válaszokat.

A makrók révén kibővítheti vagy módosíthatja a szöveget - itt érhető el: Bevezetés és Aláírás legördülő menük az Értékelésre adott válasz ablakban. Ezek a lehetőségek segítenek az értékelésre válaszolóknak megkülönböztetni az Ön válaszait és hatékonyabban reagálni.

Select Introduction 👻	Select Signature	Figyelem! A makrók felvételéhez vagy módosításához
	System	kell rendelkeznie a
	Don't hesitate to reach out 4	fiókjában. Ha
	Look forward to next visit 2	segítségre van
	See you soon	szüksége, forduljon az

Makró felvétele:

- 1. A platform jobb felső sarkában kattintson a **Beállítások** ikonra.
- A bal oldali menüpontok közül kattintson a Makrók opcióra.

Megjelenik az összes makró (sablon) listája. Alapértelmezés szerint a pozitív válaszokra tervezett makrók vannak kiválasztva. Átválthat a negatívra, vagy a szűrőmező segítségével kulcsszó alapján kereshet a makrók között.



A "Rendszer" makrókat a platform minden felhasználó számára biztosítja, és azok nem szerkeszthetők. Az Ön által létrehozott új makrókat a rendszer csak az Ön fiókjában azonosítja "Bérlő", "Felhasználó" vagy "Hely" néven.

3. Kattintson a Makró hozzáadása gombra.

- Módosítsa a következő beállításokat:
 - Típus: Az a legördülő menü, amelyben a makró megjelenik a Válasz ablakban: Bevezetés vagy Összefoglaló.
 - Szint: A makró elérhetősége. Ha egy helyre kívánja korlátozni, kattintson a Hely gombra, és válassza ki a megfelelő helyet a további legördülő



listából. A felhasználói profilra való korlátozáshoz válassza a **Felhasználó** lehetőséget. Ha a makrót a fiókjában lévő felhasználók számára is elérhetővé kívánja tenni, kattintson a **Bérlő** gombra.

- Megítélés: Rendezés céljából a makrót az értékelésre adott pozitív vagy negatív válaszként is kategorizálhatja. A pozitív sablonok csak a 4-5 csillagos értékelések esetében jelennek meg a válaszok legördülő listájában. A negatív sablonok csak az értékelés nélküli vagy 1–3 csillagos értékelések esetében jelennek meg a legördülő listában.
- Elnevezés: A makró elnevezése, ahogyan az az értékelést adó válaszadók esetében a legördülő listában megjelenik.
- Szövegtest: A makró kiválasztása után a Válasz ablakban megjelenő szöveg. A szöveget nem lehet formázni, de változókat beilleszthet. A változók az elemek helyőrzői, amelyeket a válaszadáskor a rendszer felülír a kapcsolódó adatokkal.

Megjegyzés: A változók szintaxisa a következő módon formázott: {{variable-name}}. Hozzáadhat egy függőleges vonal karaktert ("|") és megváltoztathatja a szöveget, ha a változóhoz tartozó adatok nem állnak rendelkezésre. A bemutatott példában, ha az értékelő neve nem szerepel a listában, az üzenetben az "Üdvözöljük" fog megjelenni név helyett.

Туре	Introduction -
Level	Location User Tenant
Sentiment	Positive Negative
Name	Thanks and appreciation
Body	{{reviewer-name Hi}}, thank you so much for the positive review! We appreciate your business.
	You can insert variables in your macro ①
	Cancel 🗸 Save

5. Kattintson a Mentés gombra.

A rendszer felveszi a makrót a listába, és a megadott szintnek (hely, felhasználó vagy bérlő) megfelelően elérhetővé teszi az **Értékelésre adott válasz** ablakban.



Az értékelésekre való reagálás bevált gyakorlatai

A fogyasztók 89%-a "nagyon" vagy "meglehetősen" valószínűnek tartja, hogy olyan vállalkozás szolgáltatását veszi igénybe, amely válaszol az összes online értékelésére (<u>BrightLocal</u>, 2022).

Az értékelésekre adott válasz fontos lépés az ügyfélhűség kiépítésében és az ügyfelek megtartásában. A értékelésekre adott válaszoknál fontos, hogy azok udvariasak legyenek, és az adott ügyfél közvetlen kapcsolatba kerülhessen a céggel. Még a negatív értékelés is gyakran kedvezőbb fogadtatásra talál, ha adnak rá választ.

A válaszadási arány növelése remek módja annak, hogy gyorsan növelje a cége online hírnévpontszámát. Törekedjen arra, hogy a negatív értékelések **100%-ára** és a **pozitív értékelések legalább 20%-ára** válaszoljon. Idővel tűzzön ki célokat ezen arányok következetes fenntartására és javítására.

Általános bevált gyakorlatok

Az értékeléstől függetlenül számos bevált gyakorlat létezik az értékelések megválaszolására.

1. Reagáljon azonnal, de ne elhamarkodottan.

Tűzze ki célul, hogy az értékelésekre meghatározott időn belül (pl. 48 órán belül) válaszol. A megfontolt válaszok azt mutatják, hogy meghallgatja az ügyfelet és komolyan veszi az értékeléseket. A kiskereskedelmi fogyasztói jelentés szerint az előzőleg negatív értékelést közzétevő fogyasztók 33 százaléka ezt követően pozitív értékelést fogalmazott meg, ha a negatív értékelésre azonnali választ kapott.

2. Legyen udvarias és előzékeny.

Ne feledje, hogy nem egy személynek válaszol. Más ügyfelei vagy potenciális ügyfelei is láthatják a válaszait. Mindig legyen tisztelettudó, még akkor is, ha az ügyfél értékelése kedvezőtlen vagy igazságtalan.

3. Döntse el, ki válaszoljon az értékelésekre.

A beérkező értékelések számától függően szükség lehet arra, hogy kijelöljön egy személyt a vállalkozásában, aki válaszol az értékelésekre, vagy hogy egyenlően kiossza ezt a feladatot az alkalmazottai között. Ideális esetben a válaszadók mindegyikének kiváló íráskészsége van.



 Használja ki a jóváhagyási munkafolyamat előnyeit, különösen, ha az ügyféladatok érzékenyek.

Az egészségügyi vállalkozásoknak például ügyelniük kell arra, hogy ne sértsék meg a HIPAA (az Egészségbiztosítás hordozhatóságáról és elszámoltathatóságról szóló törvény) előírásait, amikor az értékelések védett egészségügyi információkat (PHI) tartalmaznak. A jóváhagyási munkafolyamat több alkalmazottnak ad lehetőséget a válaszok kidolgozására, miközben egy képzett "kapuőr" ellenőrzi az összes értékelést a közzététel előtt.

5. Ellenőrizze a helyesírási hibákat.

Egyes értékelőoldalak nem teszik lehetővé a változtatásokat az értékelés vagy a válasz közzététele után. Szánjon időt a helyesírás és a nyelvtan ellenőrzésére.

Reagálás a pozitív értékelésekre

A pozitív értékelést adók az Ön legjobb ügyfelei. Ahhoz, hogy ezek az ügyfelek visszatérjenek, méltányolni kell a visszajelzéseiket. A válaszadás lehetőséget ad arra, hogy ne csak a vásárlást, köszönje meg az ügyfélnek, hanem azt is, hogy időt szakított a tapasztalatai megosztására.

 A válaszban említse meg újra, hogy mit talált az ügyfél pozitívnak. A részletek megemlítése azt jelzi számukra és a jövőbeli ügyfelek számára, hogy valaki elolvassa az értékeléseket:



"Köszönjük, hogy megosztotta velünk a tapasztalatait! Sokat jelent számunkra, hogy megemlítette az ügyfélszolgálatunkat. Örömünkre szolgált, hogy segíthettünk, és reméljük, hamarosan újra találkozunk."

2. Azoktól az értékelőktől, akik nem hagynak megjegyzést (vagy csak nagyon rövidet), kérdezze meg, min lehetne javítani. Tudja meg, hogy mitől lehetne igazán kivételes az Önnel kapcsolatos következő tapasztalatuk, de azt is érdemes megkérdeznie, hogy mit kellene tennie a hiányzó csillag(ok) kiérdemlése érdekében.



"Köszönjük a pozitív értékelést! Kérjük, tudassa velünk, hogy mit tehetünk a következő látogatása alkalmával annak érdekében, hogy még jobb tapasztalatokat szerezzen nálunk."



Reagálás a negatív értékelésekre

Bár nem tudja pontosan ellenőrizni, hogy az emberek mit mondanak Önről az interneten, részt vehet (és részt is kell vennie) a beszélgetésekben a hírneve megvédése érdekében. A potenciális ügyfelek szemszögéből nézve néhány negatív értékelés a pozitív értékelések között életszerűbbé teszi a vállalkozásával kapcsolatos információkat. Nagyon durva vagy igazságtalan értékelés esetén is reagáljon méltósággal, hogy megmutassa a szerzőnek (és ugyanígy a potenciális ügyfeleknek is), hogy bármilyen helyzetben képes megőrizni a profizmusát.

1. Ne vegye személyes sértésnek a negatív értékeléseket!

Ha védekező álláspontra helyezkedik, véletlenül olyasmit írhat, ami rosszabb lehet, mint maga az értékelés. A legtöbb negatív értékelésnél kérje meg az ügyfelet, hogy vegye fel Önnel a kapcsolatot (vagy ha tudja, hogy ki az illető, lépjen vele közvetlenül kapcsolatba). Ez a gyakorlat azt bizonyítja, hogy Ön elkötelezett a probléma megoldása mellett, miközben a részleteket bizalmasan kezeli:



"Sajnálattal értesültünk róla, hogy negatív tapasztalatokat szerzett velünk, de örömmel vennénk, ha meg tudnánk változtatni a értékelését. Egy ügyfélszolgálati vezető közvetlenül kapcsolatba lép Önnel, hogy segítsen megoldani a problémát. Vagy keresse az adott szolgáltatásunkért felelős vezető munkatársat közvetlenül: [telefonszám] vagy [e-mailcím]."

Miután személyesen elérte az ügyfelet, és megegyeztek a megoldásról, kérje meg, hogy módosítsa vagy távolítsa el a negatív értékelését. Azonban soha ne ajánljon fel ösztönzőket értékelésírásért vagy azok megváltoztatásáért. Csak magyarázza el, hogy a visszajelzés Önnek személyesen mennyire értékes. Ha az ügyfél nem módosítja az értékelést miután megoldást nyújtott, térjen vissza az eredeti online beszélgetéshez, és köszönje meg a lehetőséget a probléma megoldására. Ezáltal a többi ügyfél láthatja, hogy Ön megoldotta a problémát.



2. Vizsgálja ki a tényeket, mielőtt válaszolna egy értékelésre.

Határozza meg, hogy vannak-e olyan észszerű lépések, amelyekkel megoldható a helyzet anélkül, hogy az ügyfélnek kártérítést vagy jutalmat kellene ajánlania:



Az ügyfél általában értékeli, ha egy problémát nem tartanak teljesen megoldottnak addig, amíg a kiváltó okot meg nem szüntették. Ne hárítsa el a felelősséget, és ne hibáztasson másokat, hanem ismerje el őszintén, ha hibákat követtek el.

3. Ne hagyja figyelmen kívül a fenyegető vagy sértő értékeléseket.



"Köszönjük, hogy időt szánt az általunk nyújtott szolgáltatással kapcsolatos tapasztalatai részletezésére. A hajlandó a probléma átbeszélésére, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot: [telefonszám] vagy [e-mail-cím]"

Ha az értékelők hozzászólásai fenyegetővé válnak, válaszoljon gyorsan és tiszteletteljesen. Ha szükséges, a tartalomtól függően fontolóra veheti, hogy a jogi osztály segítségét kérje. Az Ön érdeke, hogy a konfliktus megoldódjon, mielőtt kicsúszik a kezéből.

Vitatott értékelések

Ha egy adott értékelést téves (egy másik vállalatnak szánták) vagy rágalmazó/nem megfelelő nyelvezetű, akkor közvetlenül az értékelőoldaltól kérheti az értékelés eltávolítását. De CSAK akkor kérje az értékelés eltávolítását, ha az értékelés megfelel a webhely szolgáltatási feltételeinek és a jogsértési irányelveknek (a népszerű értékelőoldalakat, azok irányelveit és a további részletes irányelvekre mutató hivatkozásokat lásd alább).

Ne kérje a értékelés eltávolítását csak azért, mert nem tetszik Önnek a tartalma.

Google	 A <u>Google</u> által tiltott és korlátozott tartalmak közé tartozik: Civilizálatlan diskurzus: zaklatás, gyűlöletbeszéd, sértő tartalom, személyes adatok Megtévesztő tartalom: hamis aktivitás, megszemélyesítés, félrevezetés Felnőtteknek szóló tartalom: szemérmetlenség, felnőtt témájú tartalom, erőszak és vérontás Tiltott, veszélyes, illegális és terrorista tartalom
Ģ	 A Facebook elkötelezett a következők iránt: hitelesség, biztonság, adatvédelem és méltóság. A Facebook eltávolítja azokat a tartalmakat, amelyek ellentmondanak ezeknek az értékeknek.
J glassdoor	 A <u>Glassdoor</u> arra ösztönzi az értékelőket, hogy különböző nézőpontokból tekintsenek a munkára, és a kiegyensúlyozott értékelés érdekében vegyék figyelembe az előnyöket és hátrányokat. A Glassdoor tiltja a következőket: A csoporton kívüli, azonosítható személyekre vonatkozó negatív hozzászólások, bizonyos szitokszavak, erőszakkal való fenyegetés vagy diszkriminatív nyelvezetet tartalmazó értékelések Olyan értékelések elfogadása, amelyek bizalmas, nem nyilvános belső vállalati információkat tárnak fel
cars.com	 A <u>Cars.com</u> eltávolítja vagy módosítja az Ön értékelését, ha az tiltott tartalmat tartalmaz, például: trágárság, diszkriminatív kifejezések, rágalmazó vagy nem helyénvaló megjegyzések; a zaklatás, fenyegetés, fajtalanság vagy bigottság bármely formája; illegális tevékenységnek minősülő vagy arra buzdító nyelvhasználat; hirdetések, levélszemétnek minősülő tartalmak vagy elérhetőségi adatok.
healthgrades	 Ne tegyen közzé a <u>Healthgrades</u> oldalán olyan tartalmat, amely: rágalmazó, becsületsértő, zaklató, fenyegető vagy uszító; szemérmetlen, trágár vagy diszkriminatív kifejezést használ; félrevezető, megtévesztő vagy csalárd; személyes információkat, személyes webhelyre mutató hivatkozásokat stb. tartalmaz; megemlít vagy támogat bizonyos márkákat, köztük gyógyszereket; jogi ügyeket vagy eljárásokat említ.
Apartments.com ^{**}	 Az <u>Apartments.com</u> oldalán található értékelések: nem lehetnek hamisak vagy félrevezetőek; semmilyen módon nem sérthetik meg harmadik fél szellemi tulajdonát; nem sérthetnek meg semmilyen jogszabályt, rendeletet vagy előírást, beleértve a méltányos lakhatást, a diszkrimináció elleni küzdelmet; nem tartalmazhatnak más webohelyekről származó információkat, elérhetőségi adatokat vagy levélszemétnek minősülő tartalmakat.

Végül, ha nem tudja megoldani az ügyfél problémáját, és a negatív értékelést nem képes pozitívvá változtatni, engedje el. A negatív értékelés eltávolítására tett kísérlet súlyosbíthatja a helyzetet, és további negatív hozzászólásokhoz vezethet. Ehelyett összpontosítson a pozitív értékelések számának növelésére.

Reputation

Értékelési összefoglalók kezelése

Az összefoglaló egy olyan értesítési típus, amely lehetővé teszi, hogy Ön vagy a fiókjában lévő más felhasználók e-mailben összefoglalót kapjanak harmadik fél webhelyein kapott értékelésekről.

Figyelem! Az értesítések felvételéhez vagy módosításához adminjogosultságokkal kell rendelkeznie a fiókjában. Ha segítségre van szüksége, forduljon az ügyfélszolgálathoz.

Felhasználói összefoglalók

A felhasználói összefoglalók a fiók egy adott felhasználójához kapcsolódnak. A felhasználói szinten konfigurált összefoglalókat a rendszer csak a kiválasztott felhasználó e-mail-címére kézbesíti. Felhasználónként különböző összefoglalókat konfigurálhat. Az összefoglalók egyszerre egynél több felhasználó számára nem konfigurálhatók.

A felhasználói összefoglaló konfigurálása:

- 1. A platform jobb felső sarkában kattintson a **Beállítások** ikonra.
- A bal oldali menüben kattintson a Felhasználók gombra, majd arra a felhasználóra, akinek összefoglaló e-mailt szeretne létrehozni, majd kattintson az Saját értesítések gombra. Alapértelmezés szerint megjelenik a kiválasztott felhasználó összes értesítésének listája.

Megjegyzés: A bejelentkezett felhasználó (saját maga) számára is beállíthat egy összefoglalót a következő gombokra kattintva: Saját fiók > Értesítések. Az itt megadott összesített konfigurációk a Felhasználó > Értesítés képernyő alatt és fordítva is megjelennek.

- 3. Kattintson az Értesítés hozzáadása gombra.
- 4. Kattintson az Értesítés oka opcióra.
- 5. Módosítsa a következő beállításokat:
 - Gyakoriság Az összefoglaló e-mail kiküldési gyakorisága: naponta, hetente, havonta és negyedévente.



 Összefoglaló– Összefoglaló adatokat kaphat az összes hely (kattintson az Összes gombra) vagy csak egyes helyek esetében. Ha egynél több összefoglaló szűrőopciója van, akkor a fiók egyedi szűrőkkel is rendelkezik, amely révén egyedi szegmenseket választhat ki az összefoglaló e-mailhez.

Figyelem! Ha a felhasználói profiljában már rendelkezik konkrét jóváhagyott helyekkel, akkor azokat NEM kell újra megadnia az értesítések beállításakor. A felhasználói profil automatikusan átveszi a helybeállításokat az összes kapcsolódó értesítéshez, így nem kell módosítania az egyes értesítések tulajdonságait. Ha megváltoztatja az értesítési beállításokban megadott helybeállításokat, akkor a felhasználói profilban végrehajtott módosítások már nem lesznek automatikusan érvényesek az értesítésre.

- Csoportosítás elve Az adatok megjelenítéséhez használt csoportosítási paraméter: állam, város, hely és a fiókjához beállított egyéni szűrők.
- Helyek összehasonlítása Hozzáad egy statisztikai táblázatot minden olyan szűrőnél, amely nincs kiválasztva a Csoportosítás elve beállításban.

ଥ∉ My Account			/ Users / Laura Raymond
	General Inform	nation	My Notifications
· constant	Summary Alert		
뿅 Users	Rule Name	Summa	any Alert
		Summa	ily Alert
	Channel	Ema	1
	Frequency		
	requertey	Daily	*

6. Kattintson a Mentés gombra.

Az összefoglaló aktívvá válik, és a rendszer a kiválasztott gyakorisággal e-mailt küld a kiválasztott felhasználónak.

Megjegyzés: Ha azonnal el szeretné küldeni az összefoglaló e-mailt a felhasználónak, kattintson a Küldés most ikonra. (Ez a folyamat több percet is igénybe vehet, ha sok helyet választott ki.) Az összefoglaló beállítások módosításához vagy egy összefoglaló konfiguráció kikapcsolásához kattintson a Szerkesztés ikonra. Az összefoglaló konfiguráció végleges törléséhez kattintson a Törlés ikonra.

Értékelés widgetek áttekintése

Fontolja meg egy Értékelések widget létrehozását, amely közvetlenül a webhelyén jeleníti meg az ügyfelei értékeléseit.

A dinamikus és kritériumalapú értékelések közzététele a webhelyén megkönnyíti a potenciális ügyfelek számára, hogy felmérjék, mit mondanak más ügyfelek az értékelőoldalakon az Ön üzleti tevékenységéről.

Figyelem! A widgetek felvételéhez vagy módosításához adminjogosultságokkal kell rendelkeznie a fiókjában. Ha segítségre van szüksége, forduljon az <u>ügyfélszolgálathoz</u>.

	¥K∞ Medical Cancer S ★★	vtenaiClinic Director of Oncology Services Services	ces 5 - 3,452 Reviews	
Profile	Locatio	on and Contact	Reviews	
Explains	<mark>5.0</mark> /5	Listens 5.0/5	Shows respect 5.0/5	
Knows medica	al history <mark>5.0</mark> /5	Spends enough time	G	Q
G the saved my life. H reasons why my fan her, and inspite of t after the last dose of to show he cared.	5.0/5 ter excellent offici nity and I will alway his aggressive na of chemo. She wa	5 s staff, his keen ability to diagnose a p s be indeted to her. When we left our ture of my leukemia AML I am still allve a ni noredible professional. Shewas a	Vellman Financia Christie Mulvey, MD. Provi Cancer Services. 4.8 /5.1, eight Wwys	Il Find a Brand ider Spark. Medical Director of Oncology Service ,208 reviews. Profile; Make an Appointment; Revi Rating: 5.0/5 - 3,452 Reviews
G total	triendly.	i .		

Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa velünk: https://bit.ly/repguides

Fizetős prémium szolgáltatások

Vegye igénybe a Fizetős prémium szolgáltatások platformunk szakértőinek támogatását a vállalkozása sikerének érdekében.

Miközben arra törekszünk, hogy a platformunk intuitív és hatékony legyen, megértjük, hogy az Ön ideje értékes, az erőforrásai és a sávszélessége pedig korlátozottak lehetnek. A Reputation dedikált csapata készen áll arra, hogy segítsen Önnek a hirdetések kezelésében, a keresőoptimalizálásban, valamint a közösségi posztok közzétételében és listába válogatásában, miközben az értékelésekre adott válaszait is kezeli. A platformunk és a termékeink által támogatott értéknövelt szolgáltatások csomagjával garantálni tudjuk a kiváló ügyfélkört. Szakértőink segítenek Önnek:

- Adjon többet a pontosságnál (kezelt üzleti hirdetések)
- Üzleti profilja vonzerejét maximalizálni (kezelt szolgáltatások a Google esetében)
- Használja ki a közösségi média erejét (kezelt közösségi média)
- Az a márka nyer, amelyik a legjobban törődik az ügyfelekkel (értékelésekre adott kezelt válaszok)

A Fizetős prémium szolgáltatásokkal kapcsolatos további információkért forduljon az ügyfélmenedzseréhez.

Hasznos volt ez az útmutató? Tudassa velünk: https://bit.ly/rep-guides

További források

Tekintse meg a teljes felhasználóiútmutató-sorozatunkat, ha többet szeretne megtudni a Reputation-platformról.

- Műveletek
- Admin
- Márka a közösségi médiában
- Üzleti hirdetések
- Irányítópultok
- Tapasztalat
- Bejövő üzenetek
- Mobilalkalmazás
- Oldalak és lokátorok

- Rep Connect
- Jelentések
- Hírnévpontszám
- Kérés
- Közösségimédia-elemzés
- Közösségimédia-csomag
- Felmérések
- Widgetek

