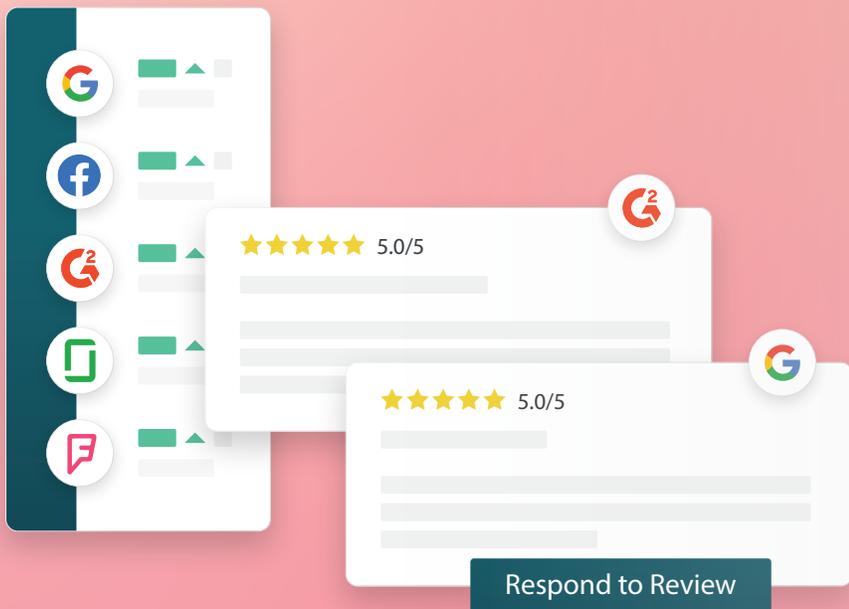
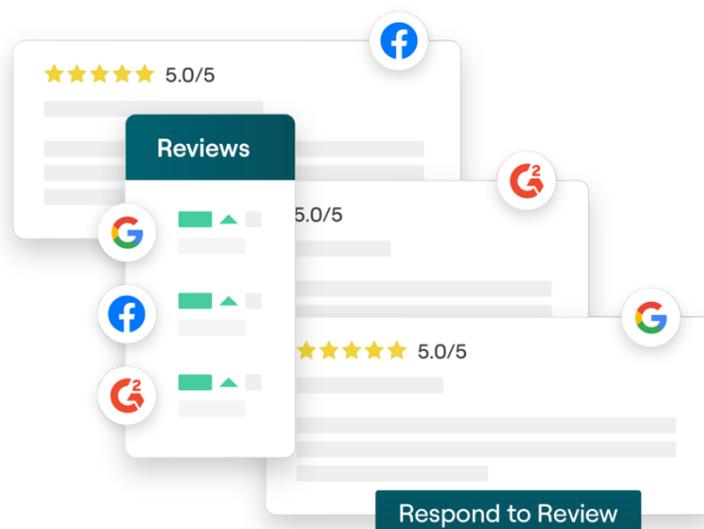


Recensioni

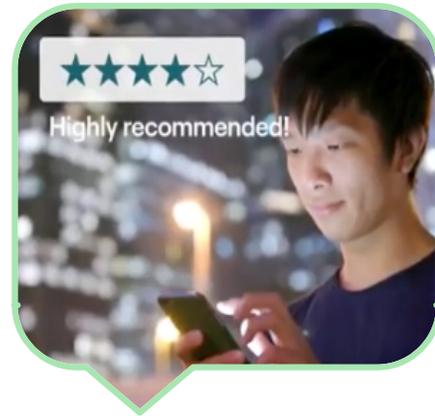


Sommario

| | | |
|-------|--|----|
| I. | Panoramica delle recensioni..... | 2 |
| | a. Panoramica sulla gestione delle recensioni | |
| | b. Panoramica sulla risposta alle recensioni | |
| II. | Gestione delle recensioni..... | 4 |
| | a. Filtri | |
| | b. Fonti | |
| | c. Valutazione media | |
| | d. Grafici | |
| | e. Componenti recensioni | |
| | f. Opzioni di azione per le recensioni | |
| | g. Contestare le recensioni e blocco utenti | |
| III. | Panoramica sulla risposta alle recensioni..... | 11 |
| | a. Rispondere dalla piattaforma | |
| | b. Stati delle risposte alle recensioni | |
| | c. Nome nella risposta alla recensione | |
| | d. Opzioni risposte automatiche | |
| IV. | Gestione delle macro..... | 14 |
| | a. Come aggiungere macro | |
| V. | Best practice di risposta alle recensioni..... | 16 |
| VI. | Gestione dei riepiloghi delle recensioni..... | 21 |
| | a. Come configurare Riepiloghi utente | |
| VII. | Panoramica su Widget recensioni..... | 23 |
| VIII. | Servizi premium a pagamento..... | 24 |
| IX. | Risorse aggiuntive..... | 25 |



Panoramica delle recensioni



Attira clienti, vendi di più e migliora l'esperienza della clientela monitorando, gestendo e rispondendo facilmente alle recensioni dei consumatori su tutto il web.

I consumatori lasciano feedback su centinaia di siti diversi per ognuna delle diverse località della tua azienda. Aumenta la consapevolezza di ciò che i clienti dicono dell'attività online e agisci rispondendo in modo tempestivo.

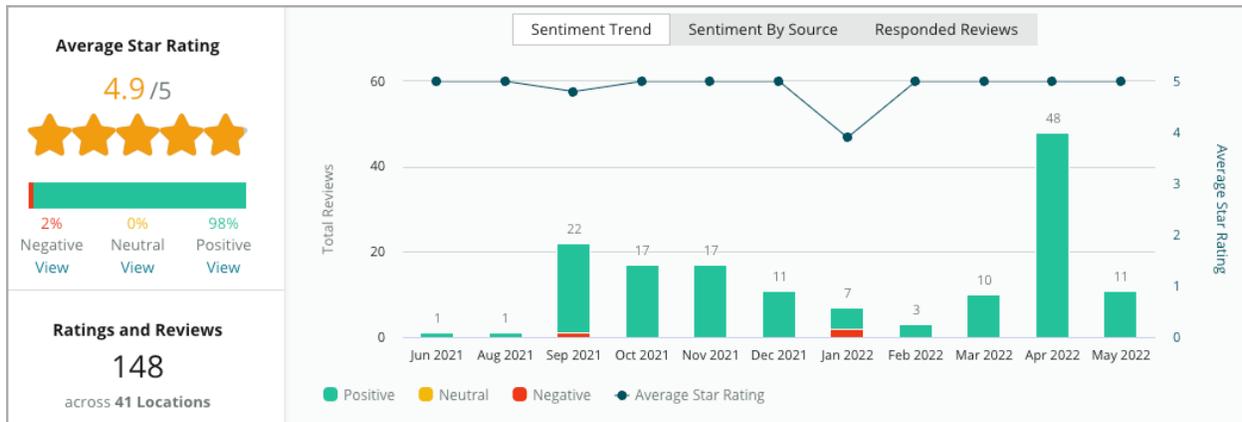
La scheda **Recensioni** consente di raccogliere facilmente feedback da siti di terze parti in un'unica posizione centralizzata, monitorare ciò che viene detto e rispondere pubblicamente su larga scala, incrementando l'attività.



Gestione delle recensioni

La scheda **Recensioni** consente di monitorare, organizzare e inoltrare recensioni di terze parti. Pubblica e condividi recensioni sul sito web o sui canali social. Esporta le recensioni per condividerle con la tua organizzazione.

Monitora facilmente il sentiment delle recensioni nel tempo, il sentiment per fonte e le recensioni con risposta rispetto a quelle senza risposta.

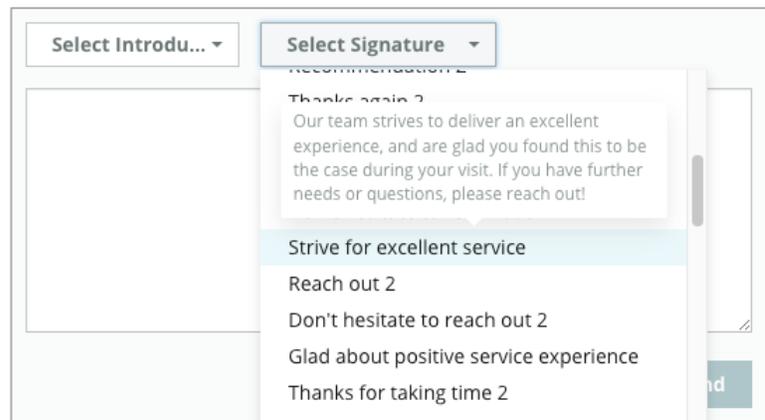


Rispondere alle recensioni

Rispondere alle recensioni è fondamentale per un'ottima esperienza del cliente e un buon punteggio di reputazione.

Sfrutta le recensioni positive come un'opportunità per incoraggiare ad usufruire nuovamente del servizio e per il gradimento.

Utilizza le recensioni negative come un'opportunità per mitigare un problema e invitare chi effettua la recensione a spostare la conversazione offline, riducendo così la perdita di clienti.



Utilizza le risposte alle recensioni pre-approvate (**macro**) come punto di partenza per una strategia di risposta alle recensioni semplificata ed efficiente.

Nota: serve assistenza per la gestione della risposta o la moderazione delle recensioni? Dai un'occhiata alla nostra offerta [Risposta alle recensioni gestita](#).

Gestione delle recensioni

Raccogli facilmente feedback da siti di terze parti, monitora ciò che viene detto e rispondi pubblicamente su larga scala, tutto da un'unica posizione centralizzata.

Filtri

I filtri di prima linea influiscono sui dati mostrati nella scheda. I filtri secondari si applicano quando si fa clic sui dati del grafico interattivo.

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

▲ Hide Filters 🔄 Reset Filters

L'impostazione predefinita per le recensioni è **Tutte le recensioni** a partire da **Più recente**.

Filtra le recensioni per visualizzare solo:

- Recensioni contrassegnate
 - Recensioni aggiornate
 - Recensioni non lette
 - Recensioni con commenti*
- Ometti solo la valutazione*

Ordina le recensioni per:

- Più recenti
- Meno recenti
- Prima le positive
- Prima le negative
- Numero di parole (ordine crescente)
- Numero di parole (ordine decrescente)

Nota: seleziona **Tutte** per rimuovere altre impostazioni del filtro.

Fonti

I siti di recensioni terzi visualizzati, come Google e Facebook, sono determinati secondo i gruppi sorgente selezionati.

(Vedi **Admin > Impostazioni generali > Informazioni sull'azienda**).

Per impostazione predefinita, tutte le fonti associate all'account sono selezionate nel filtro. A seconda del settore, le fonti associate all'account possono variare.

Nota: se desideri aggiungere una fonte che non compare nell'account, contatta il [Team di supporto](#).

Valutazione media

La sezione **Valutazione media** contiene tre parti principali. Facendo clic su uno qualsiasi dei collegamenti nella sezione Valutazione media si filtra il grafico e l'elenco delle recensioni.

- **Valutazione in stelle:** la media di tutte le valutazioni in stelle per i filtri selezionati (totale diviso per il numero di elementi nella selezione). La scala di valutazione è 1-5 fino a un punto decimale.
- **Sentiment:** la percentuale di recensioni Positive (≥ 4), Neutre (3) e Negative (≤ 2).
- **Risposta:** il numero e la percentuale di recensioni a cui l'azienda ha o non ha risposto.

Attenzione! Se le percentuali di recensioni con/senza risposta non raggiunge 100, è molto probabile che non tutte le fonti di recensioni abilitate per l'account consentano risposte alle recensioni.

SOURCE

All ▼

Filter

All

Google

Facebook

DocSpot

Glassdoor

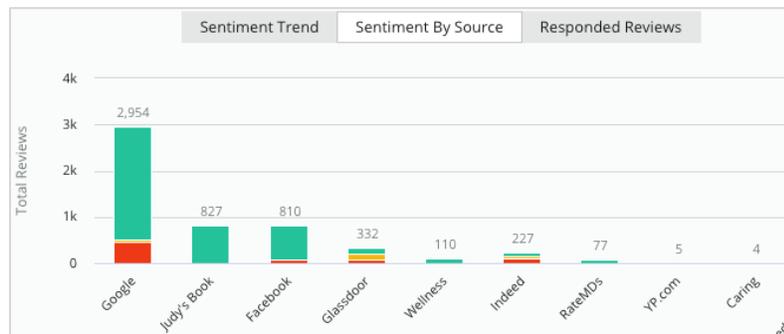
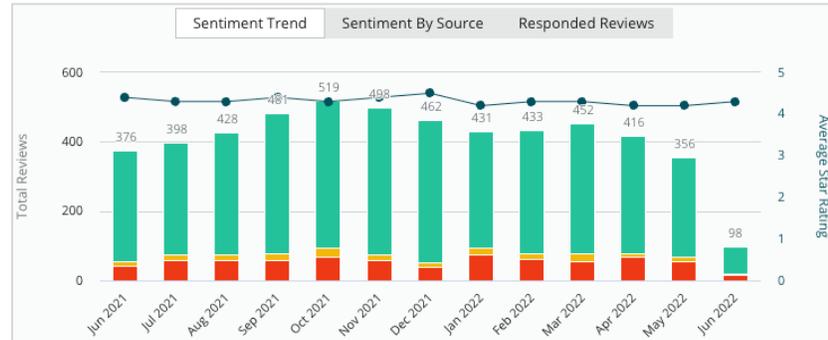


Grafici

La sezione **Grafici** contiene fino a tre grafici. Facendo clic su una qualsiasi delle barre nella sezione Grafici si filtra il grafico e l'elenco delle recensioni.

Tendenza del sentiment

Visualizza le tendenze del sentiment nel periodo selezionato. Gli elementi includono Valutazione media (grafico a linee blu), Recensioni totali (etichette grigie), Recensioni positive totali (barre verdi), Recensioni neutre totali (barre gialle) e Recensioni negative totali (barre rosse).



Fonte del sentiment

Visualizza le tendenze del sentiment in base alla fonte di recensione (selezionata nel filtro sopra) nel periodo di tempo selezionato. Gli elementi includono Recensioni totali (etichette grigie), Recensioni positive totali (barre verdi), Recensioni neutre totali (barre gialle) e Recensioni negative totali (barre rosse).

neutre totali (barre gialle) e Recensioni negative totali (barre rosse).

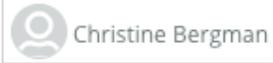
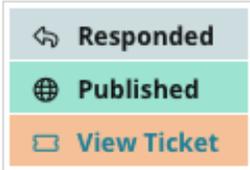
Recensioni con risposta

Visualizza l'andamento di risposta alle recensioni per il periodo selezionato. Gli elementi includono: Totale recensioni (etichette grigie), Totale non risposto (barre grigie) e Totale risposto (barre blu).



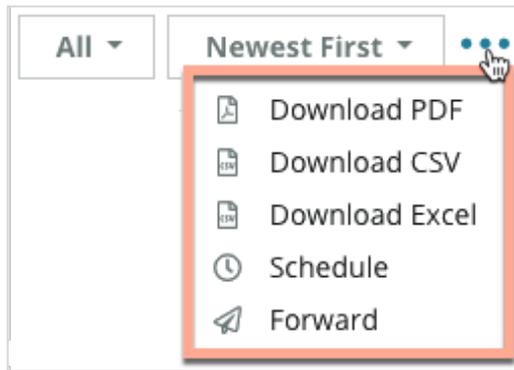
Recensioni

La sezione **Recensioni** mostra tutte le recensioni per i filtri o i grafici selezionati. Le recensioni vengono mostrate quasi in tempo reale. Ogni recensione contiene i seguenti componenti:

| Cosa compone una recensione? | Come appare sulla piattaforma? | Cosa significa? |
|---|---|---|
| Fonte della recensione |  | Il luogo in cui il cliente ha pubblicato la recensione. Sono elencate solo le fonti abilitate per il tuo account con gli URL delle pagine caricati per ciascuna località. |
| Nome e link della fonte della pagina della recensione |  | Località a cui la recensione si riferisce. Potrebbero essere visualizzati metadati aggiuntivi a seconda della fonte della recensione. |
| Recensore |  | A seconda delle impostazioni del sito di recensione, i profili dei recensori possono includere una foto, nome e cognome e un collegamento ipertestuale al profilo del sito dell'autore della recensione. (Potrebbe essere visualizzato Anonimo se il sito di recensioni non richiede la registrazione ai recensori). |
| Stato della risposta |  | Mostra se è stata data o meno una risposta alla recensione. Le opzioni di stato includono Risposto, Pubblicato e Visualizza ticket. Modifica lo stato di una risposta inviando una risposta o scegliendo manualmente lo stato dai puntini di sospensione della recensione. Fai clic su Visualizza cronologia per visualizzare un registro della cronologia delle modifiche per quella recensione. |
| Valutazione in stelle scelta dal recensore |  | Mostra la valutazione in stelle del recensore seguita dalla data di invio della recensione. |
| Commenti del recensore |  | I commenti del recensore accompagnano facoltativamente la valutazione in stelle scelta. Potrebbero essere visualizzati metadati aggiuntivi a seconda della fonte della recensione. |
| Categorie di recensione |  | Le categorie descrivono i commenti delle recensioni e vengono applicate automaticamente dal motore di data science della piattaforma. La scheda Operazioni le utilizza per fornire ulteriori informazioni sulle recensioni. |
| Risposta alle recensioni |  | Se la recensione ha già avuto una risposta, è possibile visualizzarla. In caso contrario, comparirà una finestra di risposta. Se non viene visualizzata alcuna finestra di risposta, l'account richiede le credenziali del sito di recensione di origine. Le credenziali vengono verificate in 24-48 ore. |

Opzioni per tutte le recensioni

Per accedere a opzioni aggiuntive, fai clic sui puntini di sospensione nell'angolo in alto a destra della pagina **Recensioni**. Tutti i filtri attualmente applicati al set di dati verranno mantenuti in tutte le opzioni di recensione.



Scarica PDF: esporta il set di dati corrente come resoconto PDF. La **Pagina del titolo** del resoconto include il logo del tuo account, il nome del resoconto, il periodo di tempo selezionato e le località selezionate.

Scarica CSV: esporta il set di dati corrente come resoconto in formato CSV.

Scarica Excel: esporta il set di dati corrente in formato CSV.

Pianifica: crea un resoconto programmato da inviare automaticamente per e-mail con il set di dati corrente in allegato come PDF o CSV ad altri utenti all'interno della piattaforma (individuale o aziendale) o indirizzi e-mail esterni all'account. Specificare nome, frequenza e formato del resoconto, oltre a un messaggio da includere nel corpo dell'e-mail.

- Le e-mail includono un link per scaricare il resoconto e un link per aprirlo all'interno della piattaforma al fine di interagire con i dati e aggiungere personalizzazioni (disponibile per gli utenti con credenziali dell'account). È possibile modificare i resoconti pianificati dalla scheda **Resoconti**.

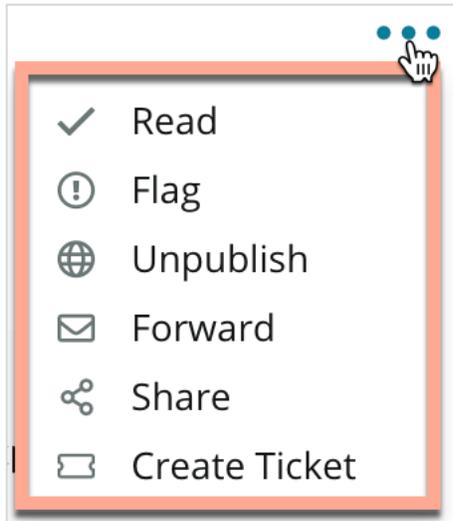
Inoltra: invia il set di dati corrente tramite e-mail con un allegato PDF o CSV ad altri utenti all'interno della piattaforma (individuale o aziendale) o indirizzi e-mail esterni all'account. Specificare un oggetto e un messaggio da includere nel corpo dell'e-mail.

- Le e-mail includono un link per scaricare il resoconto e un link per aprirlo all'interno della piattaforma al fine di interagire con i dati e aggiungere personalizzazioni (disponibile per gli utenti con credenziali dell'account).

Nota: le operazioni che richiedono tempo per elaborare grandi quantità di dati possono richiamare una finestra pop-up che consente di attendere che l'operazione continui come download (è necessario rimanere sulla stessa schermata) o di essere avvisati via e-mail con un link per il download (si può passare ad altre schermate).

Opzioni per una recensione individuale

Per accedere a opzioni aggiuntive, fai clic sui puntini di sospensione in alto a destra in ogni singola casella di recensione. Non tutte le opzioni potrebbero essere disponibili per l'account.



Contrassegnare una recensione come letta/non

letta: applica un indicatore interno al team di recensione. Gli altri utenti dell'account possono ordinare le recensioni in base allo stato "Non letta". *Questo indicatore non è visibile sul sito delle recensioni.*

Contrassegnare una recensione/Non

contrassegnare: applica un indicatore interno ad una recensione che potrebbe richiedere ulteriori indagini da parte del team. Gli altri utenti dell'account possono ordinare le recensioni in base allo stato "Contrassegnata".

Pubblicare/Non pubblicare: le recensioni con la sola valutazione in stelle (senza commento) vengono

omesse dai widget delle recensioni applicabili. L'utilizzo dell'opzione di pubblicazione ignora tale impostazione. *Questa opzione NON pubblica o annulla la pubblicazione delle recensioni dal sito di origine.*

Inoltro Recensioni: invia un'email con la recensione selezionata ad altri utenti all'interno della piattaforma (individuale o aziendale) o indirizzi email esterni all'account. Specificare un oggetto e un messaggio da includere nel corpo dell'email. Le email includono tutti i metadati della recensione, incluso un collegamento al sito della recensione originale. L'inoltro è un modo rapido per portare una recensione all'attenzione di qualcun altro a scopi di lode o formazione.

Condivisione di recensioni: condividere recensioni consente di pubblicare una recensione sui siti di social media collegati al proprio account (Facebook, Twitter, Instagram e Google My Business).

Crea ticket: se una recensione necessita di un'ulteriore escalation, crea un ticket per inoltrare i commenti del recensore al team corretto per poterli gestire.

Note: per promuovere le recensioni positive sul sito web con un approccio consolidato, prendi in considerazione la creazione di un widget delle recensioni.

Contestare le recensioni

Se si è a conoscenza del fatto che una particolare recensione è stata data alla propria attività per errore (ad esempio, destinata a un'altra azienda) o contiene un linguaggio offensivo/inappropriato, è possibile muoversi all'interno del sito delle recensioni per richiedere la rimozione della recensione o segnalare una violazione. Fai clic sulla recensione per andare alla pagina e cercare le opzioni disponibili nel post. Ad esempio, all'interno della finestra Recensioni di Google, è possibile fare clic sui puntini di sospensione e scegliere di segnalare la recensione a Google.

Ricorda che non dovresti richiedere la rimozione di una recensione a meno che essa non soddisfi le norme di violazione del sito. In altre parole, non richiedere la rimozione di una recensione solo perché non piace.



Blocco degli utenti

Se si blocca un utente dalla propria pagina Facebook, i post con le recensioni dell'utente rimarranno comunque visibili. Tuttavia, tutti i commenti che l'utente ha fatto su altre recensioni o post non verranno più visualizzati.

Nota: la segnalazione di recensioni e il blocco degli utenti devono essere effettuati sul sito della recensione, poiché non è possibile farlo dalla piattaforma Reputation.

Panoramica sulla risposta alle recensioni

Aumentare il tasso di risposta è una cosa che si può fare subito per mostrare la propria attenzione ai clienti attuali e potenziali, incrementare il business e migliorare il punteggio di reputazione.

La scheda **Recensioni** consente di rispondere alle recensioni provenienti da più fonti di recensioni da un'unica posizione. Utilizza i filtri di prima linea o fai clic sulla **valutazione media** o sulle barre nel grafico per applicare i filtri secondari.

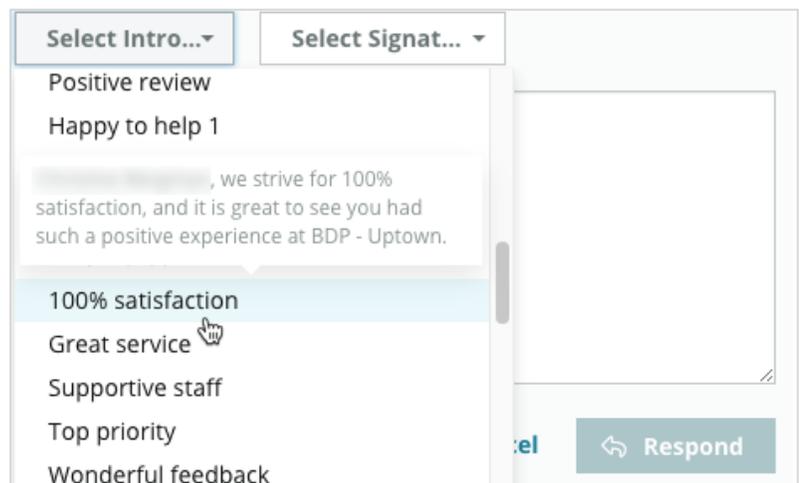
Rispondere dalla piattaforma

Nota: per rispondere alle recensioni dall'interno della piattaforma, assicurati di avere inserito le credenziali per i siti di recensioni di ciascuna località. Non tutti i siti di recensioni consentono risposte (vedi **Amministratore > Impostazioni generali > Fonti**).

Per rispondere a una recensione:

1. Fai clic all'interno della finestra **Recensione**

L'area della recensione si espande con le opzioni per introduzione e firma. Queste opzioni includono l'inizio e la chiusura del testo utilizzando modelli predefiniti che aiutano a differenziare le risposte e consentono di rispondere in modo più efficiente. Passa il mouse sopra il nome della macro per vedere un'anteprima del testo. I modelli disponibili sono gestiti dalla scheda **Macro** nelle impostazioni di Amministratore.



- Scegli tra le opzioni di risposta adatte o inserisci la risposta direttamente nell'area di recensione. È possibile modificare le risposte generate automaticamente prima dell'invio.

- Fai clic su **Rispondi**

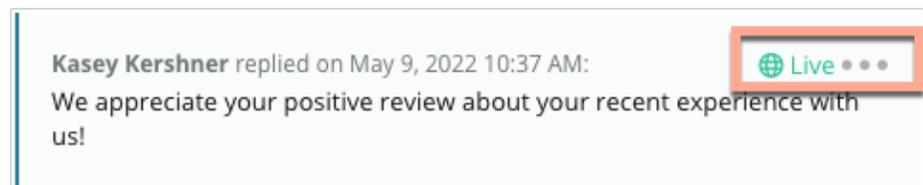
La recensione è immediatamente disponibile per la visualizzazione all'interno della scheda **Recensioni**; tuttavia, la risposta non apparirà sul sito di recensione di terze parti finché non viene indicata con lo stato "Attivo".

Stati delle risposte alle recensioni

Dopo aver inviato una risposta alla recensione dalla piattaforma, verrà visualizzato lo stato della risposta. Gli stati cambiano automaticamente in base alle condizioni.

Le opzioni dello stato includono:

In attesa: è stata inviata una risposta alla recensione, ma non è stata ancora pubblicata sul sito di terze parti OPPURE il team di risposta alle recensioni l'ha contrassegnata come priva di credenziali valide.



In attesa di approvazione: disponibile solo quando sono attivate le approvazioni delle risposte. Si tratta di risposte inviate dagli utenti che non dispongono di autorizzazioni di approvazione o di un ruolo "Autore risposta". Gli Autori risposte possono modificare le risposte, mentre i ruoli "Approvatore" possono modificare e/o approvare le risposte.

Pubblicata: la risposta alla recensione è stata pubblicata sul sito di recensioni di terze parti, ma non è stata ancora verificata come pubblicata su quel sito dalla piattaforma.

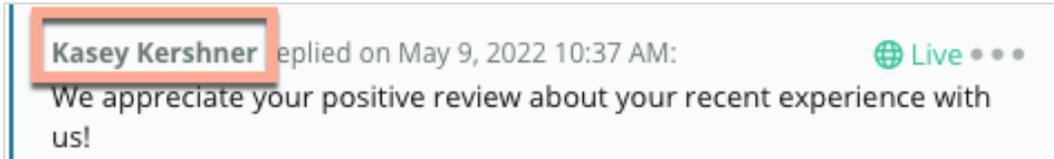
Live: la risposta alla recensione è stata verificata sul sito di terze parti.

Fallita: la risposta alla recensione non è stata pubblicata sul sito di terze parti a causa di un'integrazione API non riuscita o di una moderazione non riuscita.

Nome nella risposta alla recensione

Le risposte rivolte ai clienti verranno pubblicate su ciascun sito di recensioni utilizzando l'etichetta "da" specificata dalle impostazioni dell'account di ciascun sito di recensioni. Tuttavia, nella scheda **Recensioni** sulla piattaforma, l'etichetta "da" è in genere il nome della persona sull'account che ha creato la risposta.

Sebbene questo nome non sia visibile al cliente, è utile per gli altri utenti dell'account sapere chi ha fornito la risposta, soprattutto se l'account dispone di servizi gestiti.



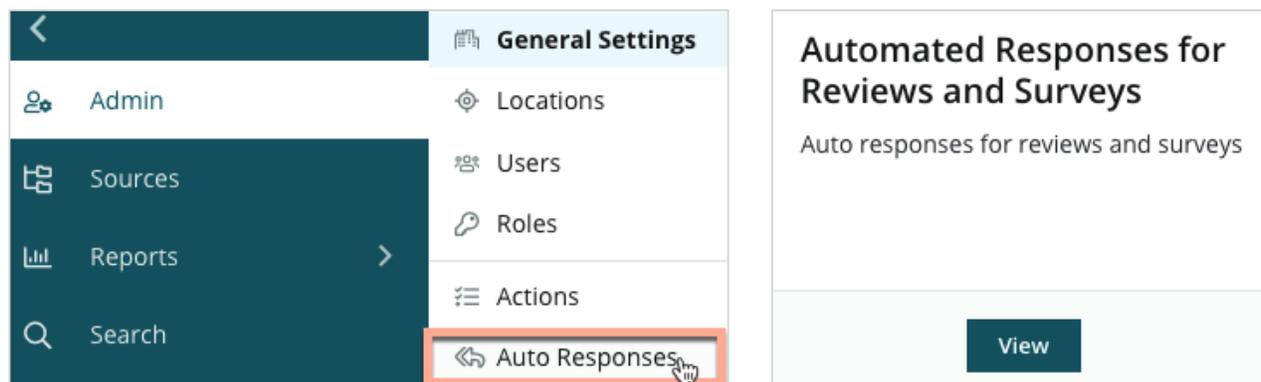
Se "Titolare dell'attività" è elencato, indica che la risposta è stata estratta dal sito di origine della recensione e non è stata creata dall'interno della piattaforma.



Risposte automatiche

Prendi in considerazione la configurazione delle risposte automatiche all'interno dell'account, nel caso in cui un cliente invii una recensione con una valutazione in stelle che non include commenti aggiuntivi o specifici.

Queste risposte basate su modelli si possono trovare all'interno della scheda **Amministratore** e facendo clic su **Risposte automatiche**. La lista comprende sia le risposte positive per valutazioni a 4 o 5 stelle, sia quelle negative per valutazioni a 1 o 2 stelle.

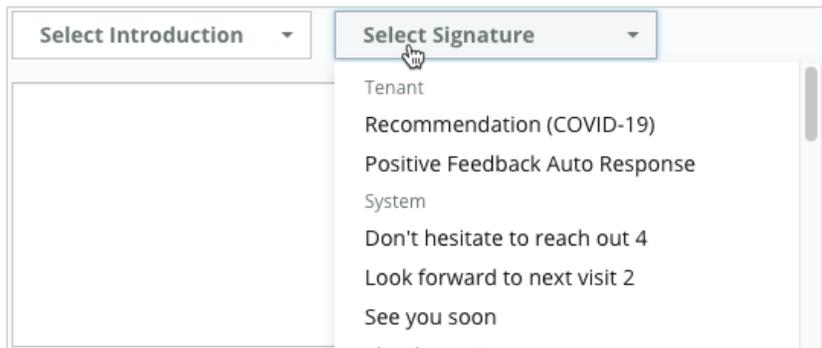


Nota: le valutazioni a 3 stelle non ricevono risposte automatiche. Dato che queste valutazioni sono neutre, non c'è modo di valutare la risposta adatta.

Gestione delle macro

Scala le iniziative di risposta con modelli di risposta personalizzati approvati (macro). Le macro permettono di dare varietà alle risposte alle recensioni in modo più semplice.

Le macro consentono di aggiungere o modificare il testo iniziale disponibile nel menu a discesa Introduzione e Firma della finestra **Risposte alle recensioni**. Queste opzioni aiutano chi risponde alla recensione a differenziare le risposte e a rispondere in modo più efficiente.



Attenzione! È necessario disporre dei diritti di amministratore sull'account per aggiungere o modificare le macro. Se hai bisogno di assistenza, contatta il [Team di supporto](#).

Per aggiungere una macro:

1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fai clic su **Impostazioni**.
2. Nella barra di navigazione a sinistra, fai clic su **Macro**.

Viene visualizzato l'elenco di tutte le macro (modelli). Le macro per le risposte positive vengono selezionate automaticamente per impostazione predefinita. È possibile passare a quelle Negative o utilizzare la casella Filtro per cercare tutte le macro per parola chiave.



Le macro di "Sistema" sono fornite dalla piattaforma per tutti gli utenti e non possono essere modificate. Tutte le nuove macro create verranno identificate come "Tenant", "Utente" o "Località" solo per il tuo account.

3. Fai clic su **Macro**.

4. Modifica le seguenti impostazioni:

- **Tipo:** il menu a discesa in cui apparirà la macro nella finestra di Risposta: Introduzione o Riepilogo.
- **Livello:** la disponibilità della macro. Per limitare a una località, fai clic su **Località** e seleziona la località da un ulteriore menu a discesa. Per limitare al tuo profilo utente, seleziona **Utente**. Per rendere la macro disponibile per gli utenti del tuo account, fai clic su **Tenant**.
- **Sentiment:** classifica la macro come risposta a una recensione positiva o negativa per scopi di ordinamento. I modelli positivi verranno visualizzati solo nel menu a discesa delle risposte alle recensioni con 4-5 stelle. I modelli negativi verranno visualizzati solo nel menu a discesa per le recensioni senza valutazione o con valutazione da 1 a 3 stelle.
- **Nome:** il nome della macro come apparirà nel menu a discesa agli autori delle risposte alle recensioni.
- **Corpo:** il testo che viene popolato nella finestra **Risposta** dopo la scelta della macro. Non è possibile formattare il testo; tuttavia, è possibile includere delle variabili. Le variabili sono dei segnaposto per elementi che verranno sovrascritti con i dati associati al momento della risposta.

Nota: la sintassi della variabile è formattata come: `{{variable-name}}`. È possibile aggiungere un carattere linea verticale ("|") e un testo alternativo nel caso in cui i dati associati per la variabile non siano disponibili. Nell'esempio mostrato, se il nome del recensore non è in elenco, il messaggio utilizzerà "Ciao" al posto del nome.

5. Fai clic su **Salva**.

La macro viene aggiunta all'elenco e diventa disponibile nella finestra **Risposta alla recensione** in base al livello specificato (località, utente o tenant).

Best practice di risposta alle recensioni

L'89% dei consumatori è "altamente" o "abbastanza" disponibile a utilizzare uno strumento che risponda a tutte le proprie recensioni online ([BrightLocal](#), 2022).

Rispondere alle recensioni è un passaggio essenziale per ottenere clienti e fidelizzarli. I consumatori hanno bisogno di ricevere risposte cortesi e che offrano metodi diretti per contattarli. Anche una recensione negativa viene spesso considerata più favorevolmente se l'azienda risponde.

Aumentare il tasso di risposta è una cosa che è possibile fare immediatamente per migliorare il proprio punteggio di reputazione online. Impegnati a rispondere al **100% delle recensioni negative** e almeno al **20% di quelle positive**. Col tempo, poi, è auspicabile fissare degli obiettivi per mantenere questi tassi in modo coerente e migliorarli.

Best practice generali

Indipendentemente dalla valutazione, esistono diverse best practice per rispondere alle recensioni.

1. Rispondi in modo rapido ma non frettoloso.

Definisci un obiettivo per rispondere alle recensioni entro un periodo di tempo prestabilito (ad es. 48 ore). Rispondere coscienziosamente dimostra al cliente attenzione e interesse. Il Rapporto sui clienti al dettaglio di Reputation ha rilevato che il 33% dei consumatori che hanno ricevuto una risposta tempestiva a una recensione negativa ne ha successivamente pubblicata una positiva.

2. Dimostra educazione e cortesia.

Ricorda che non stai rispondendo a una sola persona. Tutti gli altri clienti o potenziali clienti possono vedere le risposte. Mantieniti sempre rispettoso, anche se la recensione del cliente è stata sfavorevole o scorretta.

3. Decidi chi risponde alle recensioni.

A seconda del numero di recensioni ricevute, potrebbe rendersi necessario designare una persona dell'azienda che risponda alle recensioni o dividere equamente quest'attività tra i dipendenti. Idealmente, chiunque sia a rispondere dovrebbe avere eccellenti capacità di scrittura.

- 4. Approfitta del processo di approvazione**, soprattutto se le informazioni sui clienti sono sensibili.

Ad esempio, le aziende sanitarie devono fare attenzione a non violare le normative HIPAA quando le recensioni contengono informazioni sanitarie personali (PHI). Un processo di approvazione consente a più dipendenti di rispondere, e nel frattempo si può anche fare affidamento su un gatekeeper qualificato per controllare a campione tutte le recensioni prima che vengano pubblicate.

- 5. Controlla gli errori di battitura.**

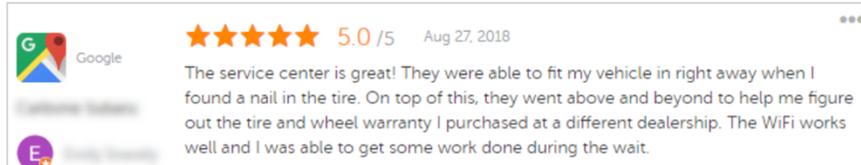
Alcuni siti di recensioni non consentono di apportare modifiche una volta pubblicata una recensione o una risposta. Prenditi un po' di tempo per ricontrollare l'ortografia e la grammatica.

Rispondere alle recensioni positive

I clienti che scrivono recensioni positive sono tra i migliori. Per far tornare questi clienti, bisogna riconoscere il valore del loro feedback. Una risposta è un'opportunità per ringraziare il cliente, non solo per la sua attività, ma anche per aver dedicato del tempo a condividere le sue esperienze.

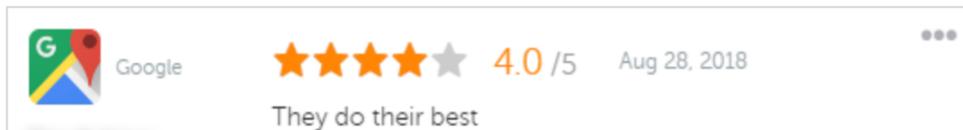
- 1. All'interno della risposta, ribadisci ciò che il cliente ha trovato positivo.**

L'inclusione di alcuni dettagli mostra a loro e ai futuri clienti che qualcuno sta leggendo le recensioni:



"Grazie per aver condiviso la tua esperienza con noi! Il fatto che tu abbia menzionato il nostro servizio clienti significa molto per noi. È stato un piacere servirti e speriamo di rivederti presto."

- 2. Chiedi ai recensori che non lasciano commenti (o commenti brevissimi) cosa puoi migliorare.** Scopri cosa rende la loro esperienza davvero eccezionale o valuta se chiedere loro cosa fare per arrivare a cinque stelle.



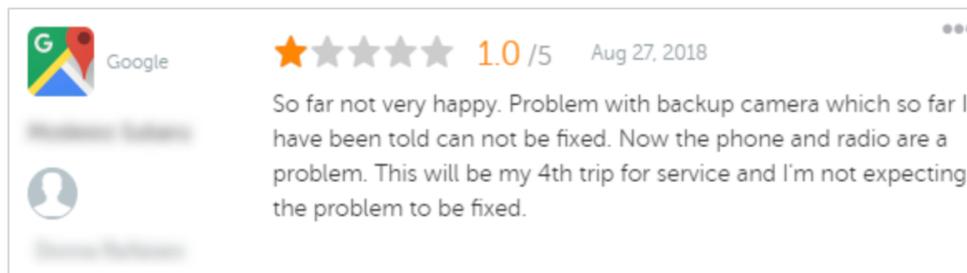
"Grazie per la recensione positiva! Facci sapere se c'è qualcosa che possiamo fare per migliorare l'esperienza durante la tua prossima visita".

Rispondere alle recensioni negative

Anche se non è possibile controllare esattamente ciò che le persone dicono online, si può (e si dovrebbe) prendere parte alla conversazione e costruirsi una reputazione. Alcune valutazioni basse qui e lì in realtà conferiscono legittimità a un'attività quando vengono visualizzate da potenziali clienti. Anche se una recensione è dura o ingiusta, sfruttala al massimo per mostrare al cliente (e ai futuri clienti) la tua cortesia e professionalità su tutti i livelli.

1. Mai prendere le recensioni negative sul personale!

Trovandoti sulla difensiva, potresti inavvertitamente scrivere qualcosa che potrebbe risultare ancora peggiore della recensione stessa. Per la maggior parte delle recensioni negative, è meglio invitare il cliente a contattarti (o se si sa chi è la persona, contattarlo direttamente). Questa tecnica mostra impegno nel risolvere il problema mantenendo privati i dettagli:

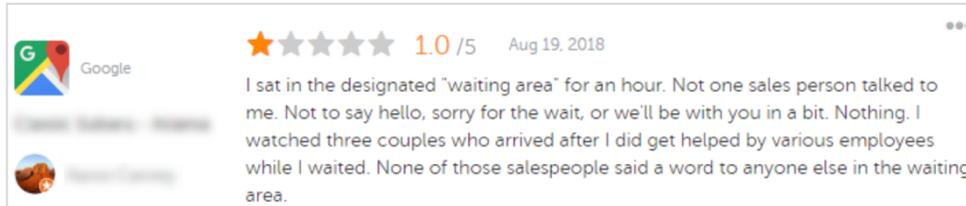


"Ci dispiace sapere che ha avuto un'esperienza negativa da noi, ma apprezzeremmo la possibilità di cambiare la sua esperienza. Un responsabile per la clientela la contatterà direttamente per aiutarla a risolvere il problema. In alternativa, non esiti a contattare il nostro responsabile dei servizi"

Dopo aver raggiunto il cliente offline e aver concordato una risoluzione, chiedi al cliente di modificare o rimuovere la recensione. In ogni caso, non fornire mai incentivi in cambio della scrittura o della modifica delle recensioni. Spiega semplicemente quanto sia prezioso il feedback a livello personale. Se il cliente non modifica la recensione dopo la risoluzione, torna alla conversazione online originale e ringrazialo per aver dato la possibilità di risolvere il problema. In tal modo, si consente agli altri clienti di vedere che hai risolto il problema.

2. Ricerca i fatti prima di rispondere a una recensione.

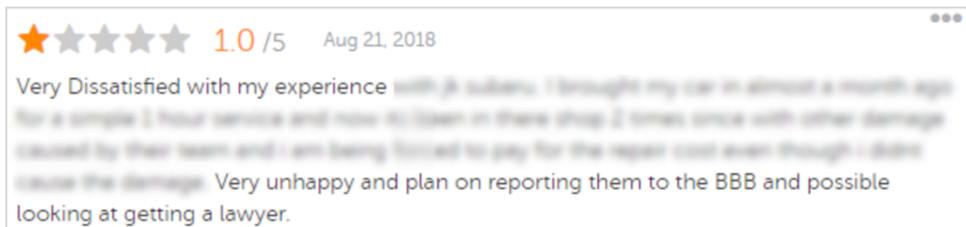
Determina se ci sono misure ragionevoli che possono essere prese per risolvere la situazione senza dover accontentare o premiare un cliente:



"Ti ringraziamo per averci segnalato un importante problema di formazione. Abbiamo corretto il problema e speriamo che ci venga data un'altra possibilità."

Un cliente in genere tollera che un problema non venga completamente risolto a patto il relativo processo sia considerato equo. Mai assumersi o cercare di scaricare colpe, meglio ammettere onestamente i propri errori quando vengono commessi.

3. Non ignorare le recensioni minacciose o offensive.



"Grazie per aver dedicato del tempo a lasciarci questo feedback dettagliato sull'esperienza con il nostro reparto di assistenza. Se lo desidera, ci contatti al [telefono] o all'indirizzo [email] in modo da poter discutere ulteriormente del problema".

Se i commenti di chi recensisce diventano minacciosi, rispondi rapidamente e con rispetto. Se necessario, a seconda del contenuto, prendi in considerazione la possibilità di avvisare il team legale per ricevere assistenza. È nel tuo interesse fermare le situazioni critiche prima che sfuggano di mano.

Contestare le recensioni

Se una particolare recensione è stata inviata per errore (ad esempio, destinata a un'altra azienda) o contiene un linguaggio diffamatorio/inappropriato, è possibile muoversi direttamente all'interno del sito delle recensioni per richiedere la rimozione della recensione. Tuttavia, richiedere la rimozione di una recensione SOLO se essa soddisfa i termini di servizio del sito e le norme sulla violazione (i siti di recensioni popolari, le loro linee guida e i collegamenti per approfondire ulteriormente le politiche si trovano più in basso). Non richiedere la rimozione di una recensione solo perché non apprezzi quanto essa afferma.

| | |
|---|---|
|  | <p>I contenuti vietati e con restrizioni di <u>Google</u> includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicazioni rispettose: molestie, incitamento all'odio, contenuti offensivi, informazioni personali ▪ Contenuti fuorvianti: falso coinvolgimento, furto d'identità, false dichiarazioni ▪ Contenuti per adulti: oscenità, contenuti adatti agli adulti, violenza e sangue ▪ Contenuti regolamentati, pericolosi, illegali e terroristici |
|  | <p>Facebook si impegna in garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ autenticità, ▪ sicurezza, ▪ privacy, ▪ e dignità <p>Facebook rimuoverà i contenuti che vanno contro tali valori.</p> |
|  | <p><u>Glassdoor</u> incoraggia chi recensisce a riflettere sul lavoro da prospettive diverse e includere pro e contro per fornire una recensione equilibrata. Glassdoor non:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consente recensioni che comprendono commenti negativi su persone identificabili al di fuori del gruppo, volgarità, minacce di violenza o linguaggio discriminatorio ▪ Accetta recensioni che rivelano informazioni confidenziali e non pubbliche interne all'azienda |
|  | <p><u>Cars.com</u> rimuoverà o modificherà le recensioni se contengono contenuti vietati, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ oscenità, linguaggio discriminatorio, commenti diffamatori o inappropriati ▪ qualsiasi forma di incitamento all'odio, minacce, lascivia o intolleranza; linguaggi che costituiscono o incoraggiano attività illegali ▪ pubblicità, contenuti spam o informazioni di contatto |
|  | <p>Non pubblicare contenuti su <u>Healthgrades</u> che:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ risultino calunniosi, diffamatori, molesti, minacciosi o provocatori ▪ ricorrano a oscenità, volgarità o discriminazione ▪ siano ingannevoli, fuorvianti o fraudolenti ▪ contengano informazioni personali, collegamenti a siti web personali, ecc. ▪ menzionino o approvino marchi specifici, comprese case farmaceutiche ▪ menzionino questioni legali o procedimenti giudiziari |
|  | <p>Le recensioni su <u>Apartments.com</u> non devono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ essere false o ingannevoli ▪ infrangere o violare qualsiasi proprietà intellettuale di terze parti ▪ violare alcuno statuto legale, ordinanza o regolamento su eque opportunità di alloggio, antidiscriminazione e altro ▪ includere informazioni da altri siti web, informazioni di contatto o contenuti spam |

Alla fine, se non si riesce a risolvere il problema di un cliente e a trasformare una recensione negativa in positiva, meglio lasciar perdere. Il tentativo di rimuovere una recensione negativa può aggravare la situazione e portare a ulteriori commenti negativi. A questo punto, è invece meglio concentrarsi sulla creazione di un buon portafoglio di recensioni positive.

Gestione dei riepiloghi delle recensioni

I riepiloghi sono un tipo di notifica che consente a te o altri utenti del tuo account di ricevere via email un riepilogo relativo alle recensioni su siti di terze parti.

Attenzione! È necessario disporre dei diritti di amministratore sull'account per aggiungere o modificare le notifiche. Se hai bisogno di assistenza, contatta il [Team di supporto](#).

Riepiloghi utente

I riepiloghi utente sono associati a un particolare utente nell'account. I riepiloghi configurati a livello di utente vengono recapitati solo all'indirizzo e-mail dell'utente selezionato. È possibile configurare riepiloghi diversi per ciascun utente. I riepiloghi non possono essere configurati per più di un utente alla volta.

Per configurare un riepilogo utente:

1. Nell'angolo in alto a destra della piattaforma, fai clic su **Impostazioni**.
2. Nella barra di navigazione a sinistra, fai clic su **Utenti**, fai clic sull'utente per il quale desideri creare un'e-mail di riepilogo e fai clic su **Le mie notifiche**. L'elenco di tutti gli avvisi per l'utente selezionato viene visualizzato come impostazione predefinita.

Nota: è anche possibile configurare un riepilogo per l'utente che ha effettuato l'accesso (tu stesso) facendo clic su Il mio Account > Notifiche. Eventuali configurazioni di riepilogo presenti qui verranno visualizzate anche nella schermata Utente > Notifica e viceversa.

3. Fai clic su **Aggiungi notifiche**.
4. Fai clic su **Avviso per**.
5. Modifica le seguenti impostazioni:
 - **Frequenza:** la frequenza con cui inviare l'e-mail di riepilogo: giornaliera, settimanale, mensile, trimestrale.
 - **Riepilogo per:** ricevi dati di riepilogo per tutte le località (fai clic su **Tutte**) o seleziona singole località. Se disponi di più di un'opzione di filtro Riepilogo per, l'account dispone di filtri personalizzati che consentono di scegliere segmenti personalizzati da associare all'e-mail di riepilogo.

Attenzione! Se le località autorizzate sono già specificate nel profilo utente, NON specificarle nuovamente nelle impostazioni di notifica. Il livello del profilo utente trasmette automaticamente le impostazioni della località a tutte le notifiche correlate, evitando di dover modificare le singole proprietà delle notifiche. Se si modificano le impostazioni sulla località all'interno di una notifica, le modifiche a livello di profilo utente non si applicano più alla notifica selezionata.

- **Raggruppa per:** parametro di raggruppamento utilizzato per visualizzare i dati: stato, città, località e qualsiasi impostazione per i filtri personalizzati per il tuo account.
- **Includere confronto peer:** aggiunge una tabella contenente le statistiche per ciascun filtro non selezionato nell'impostazione **Raggruppa per**.

The screenshot shows the 'My Account' settings page. On the left, there is a sidebar with 'My Account' and 'Users' (selected). The main content area is titled 'My Notifications' and shows a 'Summary Alert' configuration. The 'Rule Name' is 'Summary Alert', the 'Channel' is 'Email' (checked), and the 'Frequency' is 'Daily'.

6. Fai clic su **Salva**.

Il riepilogo diventa attivo e invierà un'e-mail all'utente selezionato in base alla frequenza selezionata.

Nota: per inviare immediatamente un'e-mail di riepilogo all'utente, fai clic sull'icona **Invia ora**. (Questo processo potrebbe richiedere diversi minuti se si è selezionato un numero elevato di località). Per modificare le impostazioni di riepilogo o per disattivare una configurazione di riepilogo, fai clic sull'icona **Modifica**. Per eliminare definitivamente la configurazione di riepilogo, fai clic sull'icona **Elimina**.

Panoramica su Widget recensioni

Considera la creazione di un Widget recensioni per visualizzare le recensioni dei clienti direttamente dal tuo sito web.

La pubblicazione di recensioni dinamiche e basate su criteri sul tuo sito web consente ai clienti potenziali e attuali di ottenere un'istantanea di ciò che gli altri clienti dicono sulla tua attività da una varietà di siti di recensioni.

Attenzione! Devi disporre dei privilegi di amministratore sul tuo account per aggiungere o modificare i widget. Se hai bisogno di assistenza, contatta il [Team di supporto](#).

Christie Mulvey, MD
 KootenaiClinic
 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

G ★★★★★ 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.

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

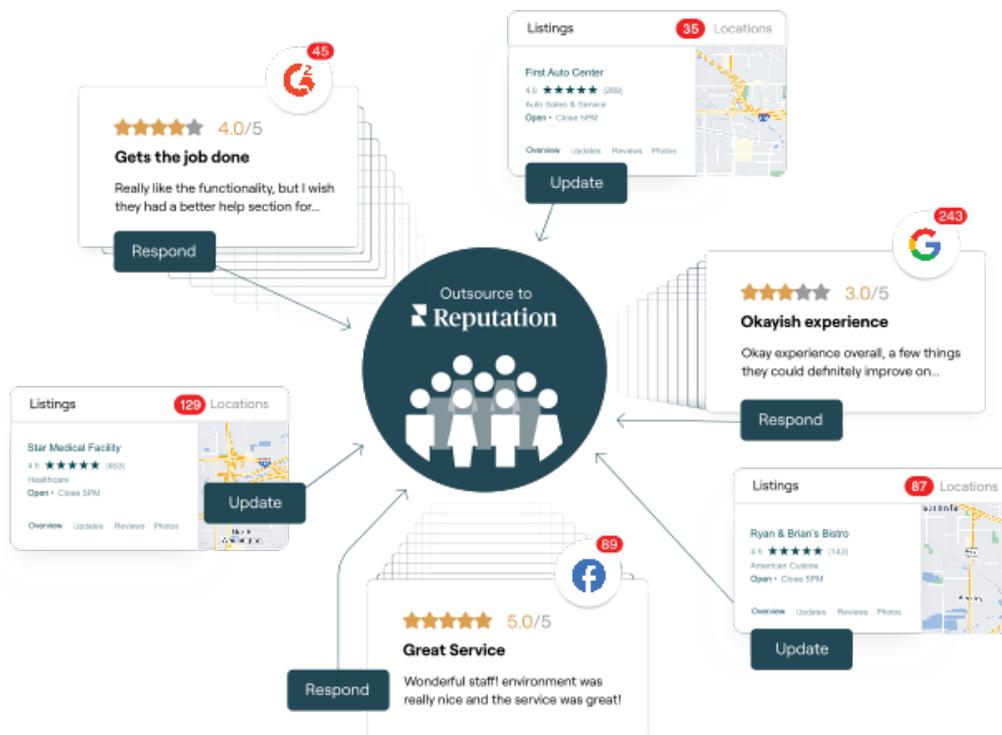
Wellman Financial | Find a Brand
 Christie Mulvey, MD. Provider Spark. Medical Director of Oncology Services. Cancer Services. 4.8 /5. 1,208 reviews. Profile; Make an Appointment; Reviews
 ★★★★★ Rating: 5.0/5 - 3,452 Reviews

Servizi premium a pagamento

Lascia che i nostri esperti della piattaforma Servizi premium a pagamento si occupino di tutto al posto tuo.

Anche se ci impegniamo al massimo per rendere la nostra piattaforma intuitiva ed efficiente, sappiamo bene quanto il tuo tempo sia prezioso; le risorse e la larghezza di banda possono essere limitate. Reputation ha un team dedicato di esperti pronti ad aiutarti a gestire le tue inserzioni, ottimizzare la SEO, nonché postare, pubblicare e curare i tuoi post sui social, gestendo al tempo stesso le risposte alle recensioni. Garantiamo l'eccellenza nell'assistenza al cliente grazie a questa suite di servizi a valore aggiunto supportati dalla nostra piattaforma e dai nostri prodotti. Gli esperti ti aiuteranno a:

- Andare oltre l'**accuratezza** (inserzioni commerciali gestite)
- Massimizzare l'**attrattiva** dei tuoi profili commerciali (servizi gestiti per Google)
- Sfruttare la **potenza** dei social media (social gestiti)
- Il marchio **più attento** è quello che **vince** (risposte alle recensioni gestite)



Contatta il tuo Account executive per maggiori informazioni sui nostri servizi premium a pagamento.

Risorse aggiuntive

Scopri l'intera serie di guide utente per saperne di più sulla piattaforma Reputation.

- Azioni
- Amministratore
- Social branding
- Inserzioni commerciali
- Dashboard
- Esperienza
- Posta in arrivo
- App mobile
- Pagine e localizzatori
- Rep Connect
- Resoconti
- Punteggio di reputazione
- Richieste
- Social listening
- Suite social
- Sondaggi
- Widget