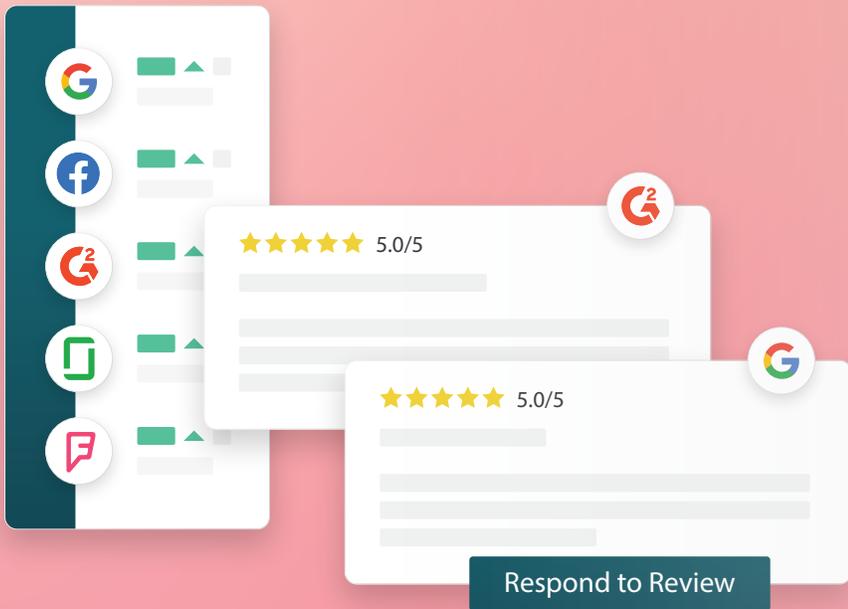
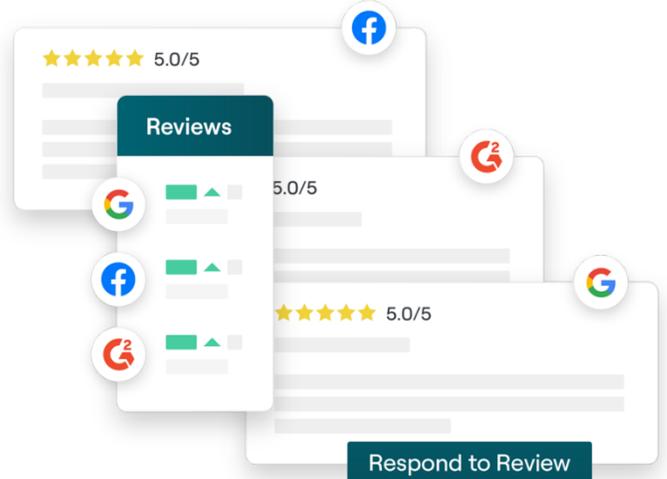


리뷰

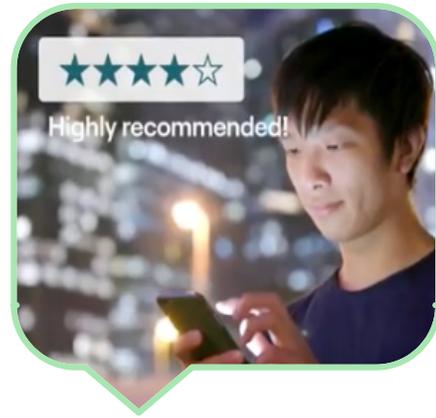


목차

I.	후기 개요.....	2
	a. 후기 관리 개요	
	b. 후기 응답 개요	
II.	후기 관리.....	4
	a. 필터	
	b. 출처	
	c. 평균 별점	
	d. 차트	
	e. 후기 요소	
	f. 후기 조치 옵션	
	g. 후기 분쟁 및 사용자 차단	
III.	후기 응답 개요.....	11
	a. 플랫폼에서 응답하기	
	b. 후기 응답 상태	
	c. 이름을 이용한 후기 응답	
	d. 자동 응답 옵션	
IV.	매크로 관리.....	14
	a. 매크로 추가 방법	
V.	후기 응답 모범 사례	16
VI.	후기 요약 관리	21
	a. 사용자 개요 구성 방법	
VII.	후기 위젯 개요.....	23
VIII.	유료 프리미엄 서비스.....	24
IX.	추가 리소스.....	25



후기 개요



전체 웹에 걸친 고객 후기를 쉽게 쉽게 추적, 관리 및 응답하여 고객을 유치하고 더 많은 사업을 수주하고 고객 경험을 개선하세요.

고객들은 수백 개의 사이트를 걸쳐 귀하의 여러 사업장에 대한 피드백을 남깁니다. 고객들이 온라인에서 귀하의 업체를 어떻게 언급하는지를 인지하고 적절한 시기에 응답을 취하세요.

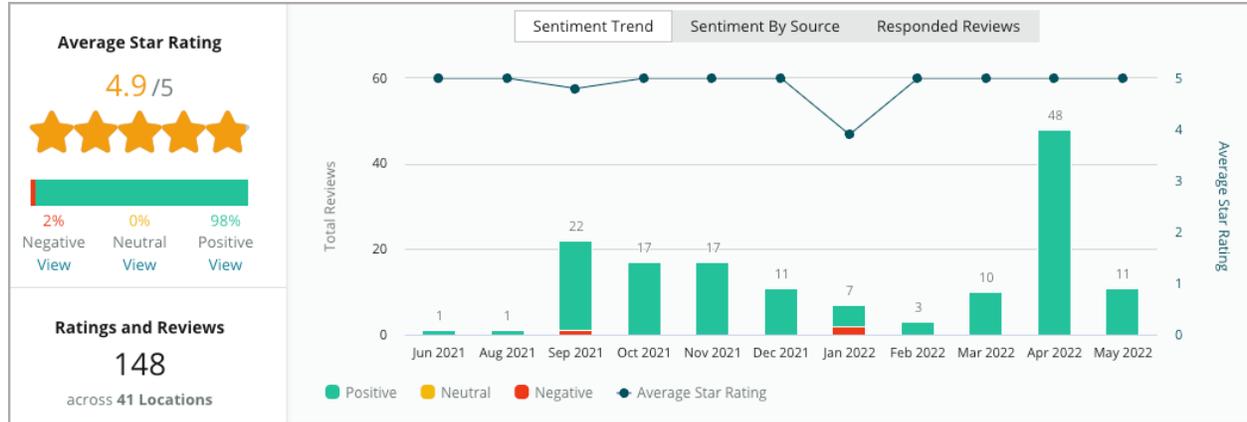
후기 탭으로 서드파티 사이트의 피드백을 사업장 한 곳으로 쉽게 수집하여, 언급된 내용을 모니터링하고, 후기 규모에 따라 공개적으로 응답할 수 있으며, 궁극적으로 더 많은 비즈니스를 창출할 수 있습니다.



후기 관리

후기 탭으로 서드파티 후기를 모니터링, 정리 또는 전달할 수 있습니다. 귀하의 웹 사이트나 소셜 채널에서 후기를 게시하고 공유할 수 있습니다. 귀하의 사업 조직 내에서 공유할 후기를 도출할 수 있습니다.

후기センチメント를 시간 흐름에 따라, 출처에 따라, 응답한 또는 응답되지 않은 후기로 구분하여 쉽게 모니터링할 수 있습니다.



후기 응답

후기 응답은 우수한 고객 경험과 확실한 레퓨테이션 점수를 이끄는 핵심입니다.

긍정적인 후기를 서비스와 고객 만족을 반복하고 장려하는 기회로 활용하세요.

문제를 완화하고 후기 작성자를

초대하여 대화를 오프라인으로

전환하고 궁극적으로 고객 이탈을

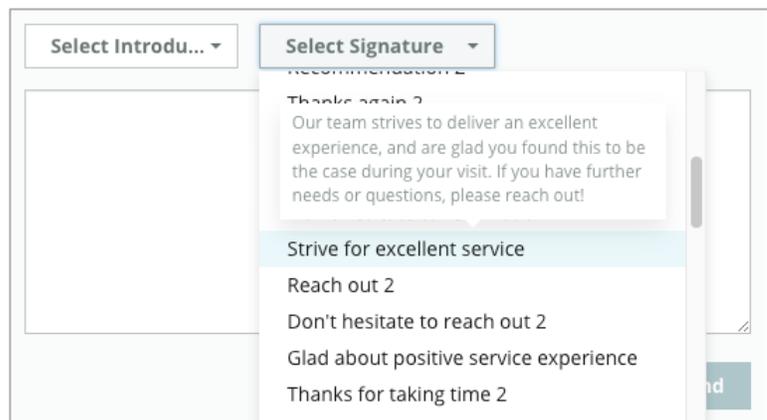
줄임으로써 부정적인 후기를 서비스

복구 기회로 사용합니다.

사전 승인된 후기 응답 (매크로) 을

단순하고 효율적인 검토 응답 전략의

시작점으로 사용합니다.



참고: 후기 관리 또는 조정에 도움이 필요하십니까? [후기 응답 관리 서비스](#)를 만나보세요.

후기 관리

한 곳에서 서드파티 사이트에서 피드백을 수집하고, 피드백 내용을 모니터링하고, 대량으로 공개 응답하세요

필터

상단 라인의 필터는 탭에 나타나는 데이터에 작용합니다. 대화형 차트 데이터를 클릭하면 보조 필터가 적용됩니다.

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

▲ Hide Filters ↻ Reset Filters

후기는 **모든 후기**로 기본 설정되어 있으며, **최신순**으로 정렬됩니다.

필터링으로 분류별 조회 가능한 후기는: **후기 정렬 기준은:**

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ 플래그가 지정된 후기 ▪ 업데이트된 후기 ▪ 읽지 않은 후기 ▪ 댓글이 있는 후기*
별점만 제외* | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 최신순 ▪ 오래된 순 ▪ 긍정적인 후기 먼저 ▪ 부정적인 후기 먼저 ▪ 글자수(오름차순) ▪ 글자수(내림차순) |
|---|--|

참고: 다른 필터 설정을 제거하려면 **모두**를 선택하세요.

출처

Google 및 Facebook 과 같이 표시되는 서드파티 후기 사이트는 선택한 출처 그룹에 따라 결정됩니다.

(관리자 > 일반 설정 > 회사 정보 참조)

기본적으로 귀하의 계정과 연결된 모든 소스가 필터에서 선택됩니다. 업종에 따라 계정에 관련된 출처가 다를 수 있습니다.

Note:계정에 보이지 않는 출처를 추가하고 싶은 경우

[지원팀](#)에 문의하세요.

평균 별점

평균 별점 섹션에는 세 가지 주요 부분이 있습니다. 평균 별점 섹션에 있는 링크 하나를 클릭하면 그래프와 후기 목록이 필터링됩니다.

- **별점** - 선택한 필터로 걸러진 모든 별점의 평균 점수입니다(합계를 선택된 항목 수로 나눔) 평점 등급은 1~5, 소수점 한 자리까지 남깁니다.
- **감성** - 긍정적(≥ 4), 중립적(3), 부정적(≤ 2) 후기의 감성을 표시합니다.
- **응답:** 응답된 후기와 미응답 후기를 수량과 퍼센티지로 표시합니다.

미리 알려드립니다! 응답/미응답 후기의 퍼센티지가 100 에 이르지 않았다면, 계정에 활성화된 모든 후기 출처가 응답을 허용하는 것은 아니기 때문입니다.

SOURCE

All ▼

Filter

All

Google

Facebook

DocSpot

Glassdoor

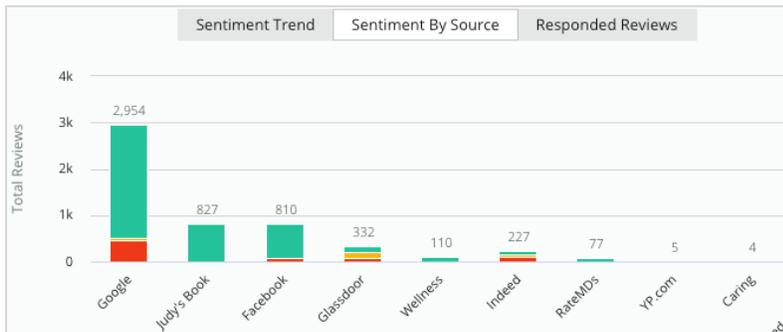
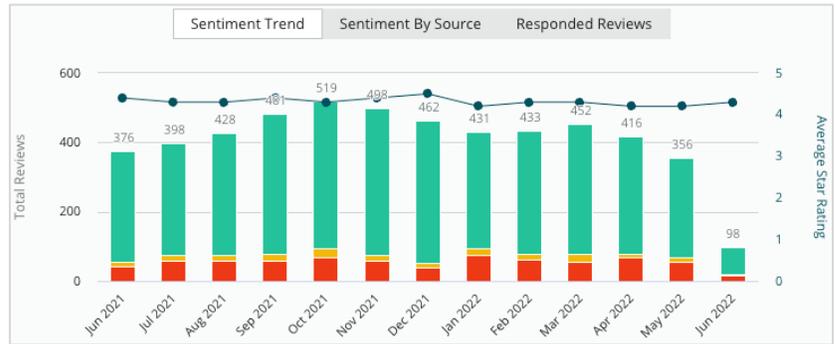


차트

차트 섹션에는 최대 세 개의 차트가 포함됩니다. 차트 섹션에 있는 바 하나를 클릭하면 그래프와 후기 목록이 필터링됩니다.

센티먼트 트렌드

선택한 기간의 센티먼트 추세를 조회하게 됩니다. 포함된 항목: 평균 별점(파란선 차트), 총 후기(회색 라벨), 긍정적 후기의 합계(초록색 바), 중립적 후기의 합계(노란색 바), 부정적 후기의 합계(빨간색 바).

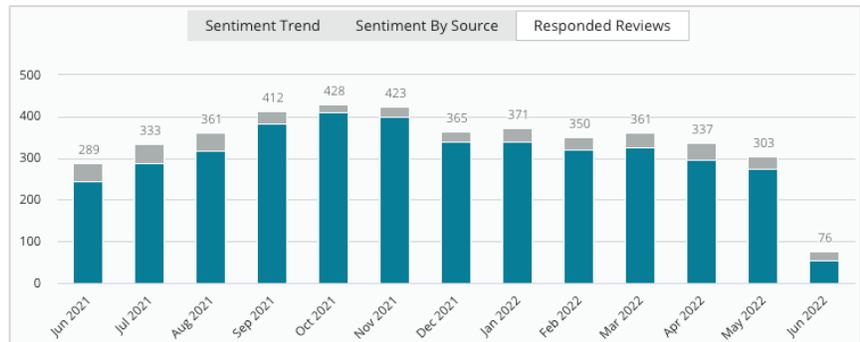


센티먼트 출처

선택한 기간의 센티먼트 추세를 후기 출처별(위의 필터에서 선택)로 조회합니다. 포함된 항목: 총 후기(회색 라벨), 긍정적 후기의 합계(초록색 바), 중립적 후기의 합계(노란색 바), 부정적 후기의 합계(빨간색 바).

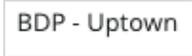
응답된 후기

선택한 기간의 후기 응답을 조회합니다. 포함된 항목: 총 후기(회색 라벨), 미응답 후기의 합계(회색 바), 응답된 후기의 합계(파란색 바).



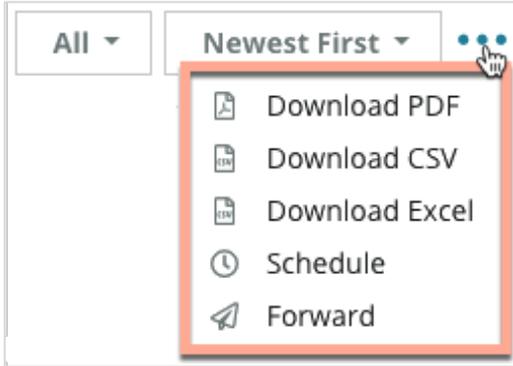
후기

후기 섹션에는 선택한 필터 또는 차트 선택 항목에 대한 모든 후기가 표시됩니다. 후기는 거의 실시간으로 표시됩니다. 각 후기에는 다음 구성 요소가 포함됩니다.

후기는 무엇으로 구성됩니까?	플랫폼에서 어떻게 보입니까?	무엇을 의미합니까?
후기 출처		이는 고객이 후기를 남기는 곳입니다. 각 사업장으로 가는 페이지 URL 과 함께 귀하의 계정에 활성화된 출처들만 목록에 표시됩니다.
후기 페이지 출처의 이름과 링크		후기와 관련된 사업장. 추가적인 메타데이터는 해당 후기의 출처에 따라 표시됩니다.
후기 작성자		후기 사이트 설정에 따라 후기 작성자의 프로필에는 사진, 이름 및 성, 후기 작성자의 사이트 프로필에 대한 하이퍼링크가 포함될 수 있습니다. (후기 사이트에서 후기 작성자 등록을 요구하지 않는 경우 익명으로 표시될 수 있습니다.)
응답 상태		후기가 응답되었는지 여부를 나타냅니다. 상태 옵션에는 응답됨, 게시됨, 티켓 보기가 있습니다. 응답을 제출하거나 후기의 줄임표에서 상태를 수동으로 선택하여 응답 상태를 변경할 수 있습니다. 기록 보기 링크를 클릭하면 특정 후기에 대한 변경 내역 로그를 조회하게 됩니다.
후기 작성자가 선택한 별점		후기 작성자의 별점과 후기가 제출된 날짜를 차례로 보여줍니다.
후기 작성자의 댓글		후기 작성자의 댓글에는 별점이 포함되기도 합니다. 추가적인 메타데이터는 해당 후기의 출처에 따라 표시됩니다.
후기 카테고리		카테고리는 후기 댓글을 설명하며, 플랫폼의 데이터 과학 엔진에 따라 자동 적용됩니다. 운영 탭은 카테고리를 사용하여 후기의 자세한 정보를 제공합니다.
후기 응답		후기에 이미 응답한 경우, 해당 답변을 볼 수 있습니다. 그렇지 않은 경우, 응답 창이 보입니다. 응답 창이 나타나지 않는 경우, 해당 후기 출처 사이트에서 계정의 인증 정보를 요구하게 됩니다. 인증 정보는 24~48 시간 내에 확인이 됩니다.

모든 후기에 대한 옵션

추가 옵션에 액세스하려면 **후기** 페이지의 우측 상단 코너의 줄임표를 클릭합니다. 현재 데이터 세트에 적용되는 필터는 모든 후기 옵션에서 유지됩니다.



PDF 다운로드: 현재 데이터 세트를 PDF 보고서로 내보냅니다. 보고서의 **타이틀 페이지**에는 계정 로고, 보고서 이름, 선택한 기간 및 선택한 사업장이 포함됩니다.

CSV 다운로드: 현재 데이터 세트를 CSV 형식으로 내보냅니다.

Excel 다운로드: 현재 데이터 세트를 CSV 형식으로 내보냅니다.

일정 예약: 현재 데이터 세트가 포함된 메일을 플랫폼(개인 또는 역할) 내의 다른 사용자에게 PDF 또는 CSV 첨부 파일로 자동으로 보내거나 계정 외부의 메일 주소로 보내도록 예약된 보고서를 만듭니다. 메일 본문에 포함할 보고서 이름, 빈도, 양식, 및 메시지를 지정합니다.

- 데이터 상호 작용과 고객 맞춤을 위한 보고서 다운로드 링크 또는 플랫폼 내에서 보고서를 게시할 수 있는 링크가 메일에 포함됩니다. (인증 정보를 갖춘 계정에만 적용됨) 예약된 보고서를 **보고서** 탭에서 수정할 수 있습니다.

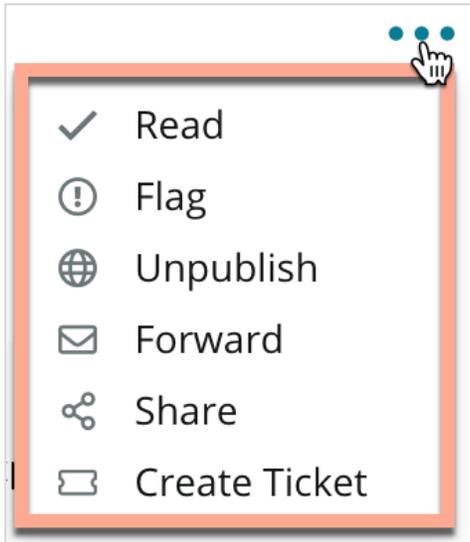
전달: PDF 또는 CSV 첨부 파일이 포함된 현재 데이터 세트를 메일을 통해 플랫폼 내의 다른 사용자(개인 또는 역할) 또는 계정 외부의 메일 주소로 보냅니다. 이메일 본문에 포함할 제목과 메시지를 정합니다.

- 데이터 상호 작용과 고객 맞춤을 위한 보고서 다운로드 링크 또는 플랫폼 내에서 보고서를 게시할 수 있는 링크가 메일에 포함됩니다. (인증 정보를 갖춘 계정에만 적용됨)

참고: 대량의 데이터를 처리하는 데 시간이 걸리는 작업을 하는 경우, 해당 작업의 다운로드를 기다리거나(동일한 화면에 계속 머물러 있어야 함) 다운로드로 가는 링크를 이메일로 받을지(다른 화면으로 이동할 수 있음) 선택할 수 있는 팝업창이 나타납니다.

개별 후기를 위한 옵션

추가적인 옵션에 액세스하려면, 후기 상자의 오른쪽 상단 모서리에 있는 줄임표를 클릭하세요. 일부 옵션은 귀하의 계정에 제공되지 않을 수 있습니다.



후기를 읽음/읽지 않음으로 표시하기: 팀 내부 표기가 적용됩니다. 계정 내의 다른 사용자들은 후기 상태를 '읽지 않음'으로 정렬할 수 있습니다. 후기 사이트에서는 이 표기를 볼 수 없습니다.

후기에 플래그 지정/제거하기: 내부 표기가 적용되면서 팀의 추가 조사가 필요하다는 것을 표시합니다. 계정 내의 다른 사용자들은 후기 상태를 '플래그 지정됨'으로 정렬할 수 있습니다.

게시/게시 취소하기: 별점만 있는 후기(댓글 없음)는 해당 후기 위젯에서 생략됩니다. 게시 옵션을 사용하면 해당 설정에 재정의가 적용됩니다. 이 옵션은 출처 사이트의 후기 게시 또는 게시 취소에 적용되지 않습니다.

후기 전달하기: 선택한 후기가 포함된 메일을 플랫폼 내의 다른 사용자(개인 또는 역할) 또는 계정 외부의 메일 주소로 보냅니다. 이메일 본문에 포함할 제목과 메시지를 정합니다. 메일에는 기존의 후기 사이트로 접속하는 링크와 모든 후기 메타데이터가 포함됩니다. 전달은 장려 또는 코칭 목적으로 다른 사람의 주목을 빠르게 끌 수 있습니다.

후기 공유하기: 후기를 공유하면 귀하의 계정과 연결된 소셜 미디어 사이트(Facebook, Twitter, Instagram, 또는 Google My Business)에 후기를 게시할 수 있습니다

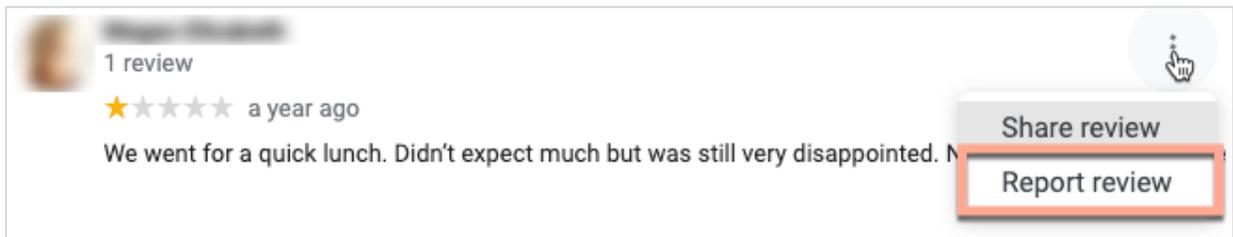
티켓 생성하기: 후기에 추가 에스컬레이션이 필요한 경우, 후기 작성자의 의견을 적절한 팀에 전달할 수 있도록 티켓을 생성하여 처리할 수 있습니다.

참고: 웹 사이트에서 통합된 접근 방식으로 긍정적인 후기를 홍보하려면 후기 위젯을 만드는 것이 좋습니다.

후기에 대한 이의 제기

특정 후기가 귀하의 비즈니스에 실수로 제공되었거나(즉, 다른 회사를 위한 것) 비방/부적절한 언어를 포함하고 있음을 알고 있는 경우 후기 사이트 내에서 후기 삭제를 요청하거나 위반 사항을 신고할 수 있습니다. 후기를 클릭하여 해당 페이지로 이동하여 게시물에서 사용 가능한 옵션을 찾아보세요. 예를 들어 Google 후기 창에서 줄임표를 클릭해 Google 에 해당 후기를 신고할 수 있습니다.

후기가 사이트의 위반 정책 수준을 충족하지 않는 한 후기 삭제 요청이 불가하다는 점을 유념해 주시기 바랍니다. 다시 말하면, 그저 마음에 들지 않는다고 해서 후기 삭제를 요청해서는 안 됩니다.



사용자 차단

귀하의 Facebook 페이지를 팔로우하지 못하도록 사용자를 차단해도 해당 사용자가 작성한 후기는 계속 남아있게 됩니다. 그러나 사용자가 다른 후기나 게시물에 작성한 댓글은 더 이상 표시되지 않습니다.

참고: 리뷰레이션 플랫폼 내에서 후기를 신고하거나 사용자를 차단하는 것이 불가능하므로 후기 사이트를 통해 신고해야 합니다.

후기 응답 개요

응답률을 높이는 것은 현재 및 잠재적 고객에게 관심을 보이고, 새로운 비즈니스를 확보하고, 평판 점수를 향상하기 위해 즉시 할 수 있는 일입니다.

후기 탭은 여러 출처의 후기를 한 사업장에서 응답할 수 있게 도와드립니다. **평균 필터**를 이용하거나, 차트에 있는 평균 별점 또는 바를 클릭하여 보조 필터를 적용해 보세요.

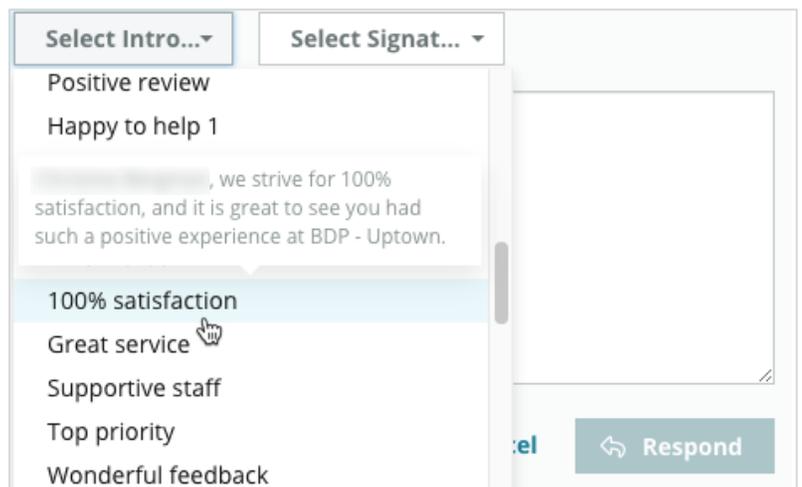
플랫폼에서 응답하기

참고: 플랫폼 내에서 후기에 응답하려면 각 사업장의 후기 사이트에 접속할 수 있는 인증 정보를 가지고 있는지 확인하세요. 일부 후기 사이트에서는 응답을 허용하지 않습니다.

(관리 > 일반 설정 > 출처를 참조)

후기에 응답하려면:

1. 후기 창 내부를 클릭합니다.
후기 부분이 소개 및 서명 옵션으로 확장됩니다.
차별화되고 효율적인 회답을 위해 미리 지정된 템플릿을 사용할 수 있도록 텍스트 시작 또는 종료 옵션이 포함되어 있습니다. 매크로 이름 위에 마우스를 올리면 텍스트 미리보기가 표시됩니다. 사용 가능한 템플릿은 관리자 설정의 **매크로** 탭에서 관리됩니다.



- 적절한 응답 옵션 중에서 선택하거나 검토 영역에 직접 응답을 입력합니다. 전송하기 전에 자동으로 생성된 응답을 편집할 수 있습니다.

- 응답을 클릭합니다.

후기 탭에서 후기를 바로 조회할 수 있지만, 응답은 '라이브' 상태로 표시되기까지 서드파티 후기 사이트에 나타나지 않습니다.

후기 응답 상태

플랫폼에서 후기 응답을 제출하고 나면 응답 상태가 표시됩니다. 상황에 따라 상태가 자동으로 변경됩니다.

다음과 간추린 상태 옵션을 포함합니다.

대기 중: 후기 응답이 제출되었으나, 서드파티 사이트에는 아직 게시되지 않았거나, 유효한 인증

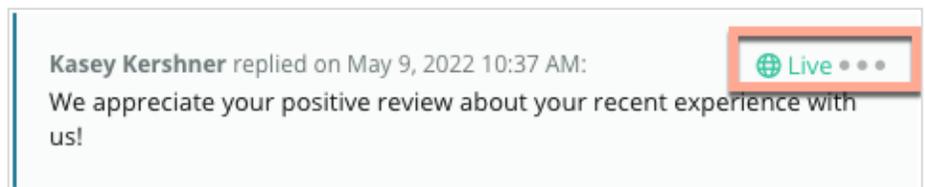
정보에서 온 응답이 아니라고 보는 후기 응답 팀이 표기를 남겼다는 것을 의미합니다.

승인 대기 중: 응답 승인이 켜져 있는 경우에만 사용할 수 있습니다. 승인 권한이 없거나 "응답자" 역할이 없는 사용자가 제출한 응답입니다. 응답자는 응답을 편집할 수 있으며, "승인자" 역할은 응답을 편집 및/또는 승인할 수 있습니다.

게시됨: 후기 응답이 서드파티 후기 사이트에 게시되었으나, 아직 해당 사이트에서 라이브로 확인되지 않았습니다.

게시 상태: 서드파티 사이트에서 후기 응답이 확인되었습니다.

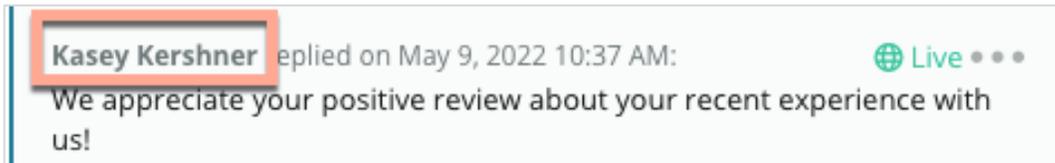
실패됨: API 통합 실패 또는 조정 실패로 서드파티 사이트에 후기 응답이 게시되지 못했습니다.



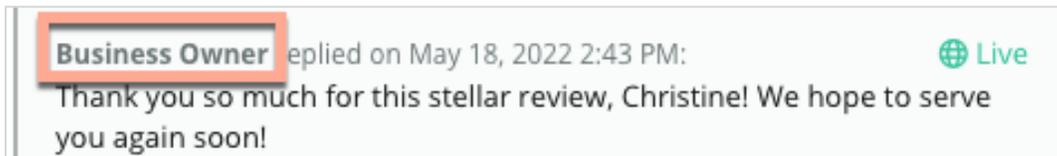
이름을 이용한 후기 응답

고객 대면 응답은 각 후기 사이트의 계정 설정에 지정된 '게시자' 라벨을 사용하여 각 후기 사이트에 게시됩니다. 그러나 플랫폼의 후기 탭 내에서 '게시자' 라벨은 보통 여러분의 계정에서 해당 응답을 처음으로 게시한 사람의 이름입니다.

이 이름은 고객에게 보이지 않지만, 특히 계정에 관리 서비스를 제공하고 있는 경우 계정의 다른 사용자가 응답자가 누구인지 알 수 있게 도와줍니다.



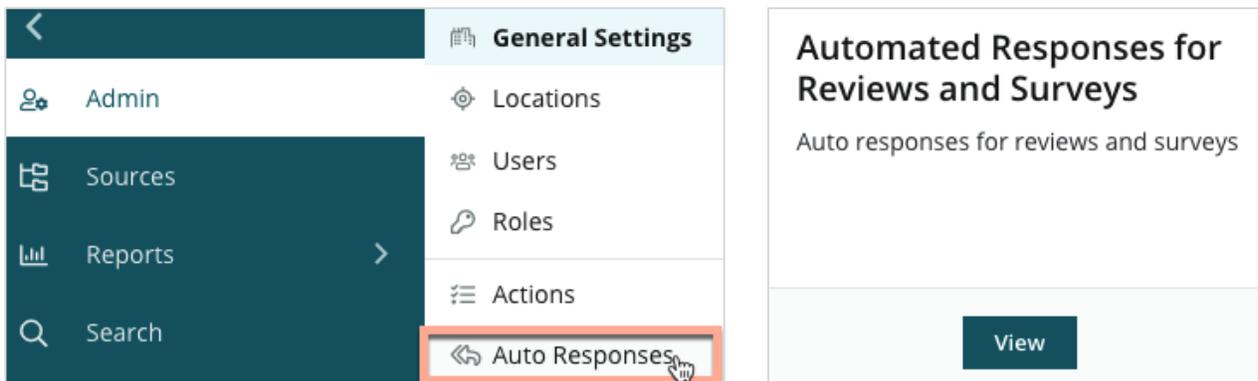
'업체 소유주'로 나타나는 경우, 응답이 플랫폼 내에서 게시된 것이 아니라 후기 출처 사이트에서 가져온 것으로 나타납니다.



자동 응답

고객이 별점을 포함하지만 추가 또는 특정 댓글을 포함하지 않는 후기를 제출하는 경우 계정 내 자동 응답 구성을 고려해 보세요.

관리자 탭에서 자동 응답을 클릭하면 템플릿 응답을 볼 수 있습니다. 이 목록에는 별 4 개 또는 5 개 평점에 대한 긍정적인 반응과 별 1 개 또는 2 개 평점에 대한 부정적인 반응이 모두 포함됩니다.

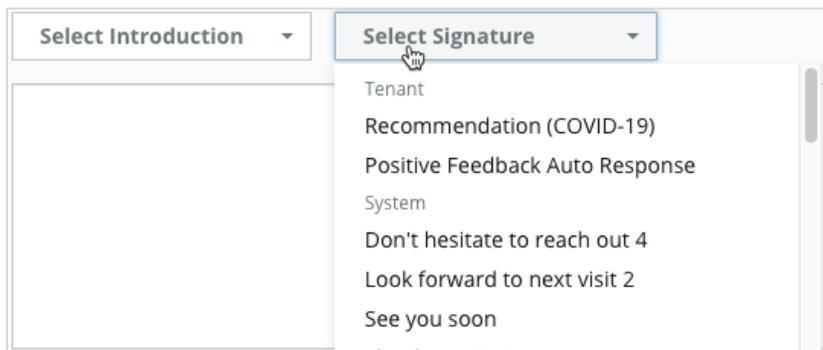


참고: 별 3 개 평점은 자동 응답이 되지 않습니다. 이러한 평점이 독립적이므로 적절한 응답을 측정할 방법이 없습니다.

매크로 관리

승인된 맞춤형 응답 템플릿(매크로)로 대량으로 응답해 보세요. 매크로를 이용하면 후기 응답에 다양성을 쉽게 추가할 수 있습니다.

매크로를 사용하면 응답 검토 창의 소개 및 서명 드롭다운 메뉴에서 사용할 수 있는 시작 텍스트를 추가하거나 수정할 수 있습니다. 이 옵션들은 후기 응답자들이 응답을 다양하게 하고 더 효율적으로 응답할 수 있도록 도와줍니다.



미리 알려드립니다!
매크로를 추가하거나 수정하려면 계정의 관리자 권한이 있어야 합니다.
도움이 필요한 경우 [지원팀](#)에게 문의하세요.

매크로 추가 방법은 다음과 같습니다.

1. 플랫폼의 오른쪽 상단 모서리에서 **설정**을 클릭합니다.
2. 왼쪽 내비게이션에서 **매크로**를 클릭합니다.

모든 매크로(템플릿)의 목록이 나타납니다. 긍정적인 응답으로 작성된 매크로가 기본 설정으로 선택되어 있습니다. 부정적인 응답으로 바꾸거나 필터 상자를 이용하여



키워드에 따라 모든 매크로를 검색할 수 있습니다.

모든 사용자들이 플랫폼에서 '시스템' 매크로를 사용할 수 있지만 편집할 수는 없습니다. 생성한 새로운 매크로는 '테넌트', '사용자' 또는 '사업장'으로 귀하의 계정에서만 확인될 수 있습니다.

3. **매크로 추가**를 클릭합니다.

4. 다음 설정을 수정합니다.

- **유형** - 매크로가 나타나는 응답창의 드롭다운 메뉴: (소개 또는 요약).
- **수준** - 매크로 가용성. 사업장으로 제한하려면, **사업장**을 클릭하고 추가 드롭다운 메뉴에서 해당 사업장을 선택합니다. 사용자 프로필로 제한하려면, **사용자**를 선택합니다. 계정의 사용자가 매크로를 사용할 수 있도록 하려면 **테넌트**를 클릭합니다.
- **センチメント**: 분류 목적으로 긍정적인 후기 또는 부정적인 후기에 대한 응답으로 매크로를 범주화합니다. 별점 4~5 점인 후기에는 긍정적인 템플릿이 응답 드롭다운 메뉴에 나타납니다. 부정적인 템플릿은 별점이 없거나 1~3 점인 후기의 경우에만 응답 드롭다운 메뉴에 나타나게 됩니다.
- **이름**: 후기 응답자를 위한 드롭다운에 나타날 매크로의 이름입니다.
- **본문**: 매크로를 선택하면 **응답** 창에 표시되는 텍스트입니다. 텍스트의 형식을 바꿀 수는 없지만 변수를 포함시킬 수는 있습니다. 변수는 응답 시점의 데이터와 관련 있게 덮어쓰기 되는 요소들에 대한 플레이스 홀더입니다.

참고: 변동 신택스는 다음 형식에 따릅니다. {{variable-name}}. 변수를 이용할 수 없는 관련 데이터가 있는 경우, 세로줄("|") 문자를 추가하여 텍스트를 바꿀 수 있습니다. 제시된 예시에서는 후기 작성자의 이름이 나열되지 않는 경우 메시지 속에 이름이 들어갈 자리에 이름 대신 '안녕하십니까'가 들어갑니다.

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

5. 저장을 클릭합니다.

매크로가 목록에 저장되고 명시된 수준(사업장, 사용자 또는 테넌트)에 따라 후기 응답 창에서 이용할 수 있게 됩니다.

후기 응답 모범 사례

소비자 중 89%는 모든 온라인 후기에 응답한 업체를 이용할 가능성이 '높거나' '상당히' 높습니다(BrightLocal, 2022).

후기 응답은 충성 고객을 창출하고 유지하기 위한 필수적인 절차입니다. 정중한 응답을 기대하는 고객에게 이런 응답은 소비자에게 직접 다가가는 방도로 됩니다. 부정적인 후기에도 기업에서 잘 응답하는 경우 더욱 우호적으로 보이는 경우가 많습니다.

응답률을 높이는 것은 평판 점수를 개선하기 위해 즉시 실행할 수 있는 사항입니다. **부정적인 후기에는 100%, 긍정적인 후기에는 최소 20% 이상**의 응답을 보장하세요. 시간이 지남에 따라 이러한 효율을 일관되게 유지하고 개선하기 위한 목표를 설정하세요.

보편적인 모범 사례

별점에 상관없이, 후기에 응답하는 방법에는 여러 가지 모범 사례가 있습니다.

1. 성급하게 대응하지 말고 신속하게 대응합니다.

지정된 시간 범위(예: 48 시간) 내에 후기에 응답하는 목표를 설정합니다. 사례 깊은 대답은 경청의 태도를 보여줍니다. 소매 소비자 보고서에 따르면 부정적인 후기에 대해 즉각적인 반응을 얻은 소비자 중 33%가 긍정적인 후기를 남겼다고 밝혔습니다.

2. 정중하고 친절하게 응답합니다.

고객 한 분만을 위한 응답이 아니라는 것을 명심하세요. 다른 고객 또는 잠재적인 고객도 귀하의 응답을 보게 됩니다. 고객의 후기가 바람직하지 않거나 불공정하더라도 항상 정중한 태도를 보이세요.

3. 후기에 응답할 담당자를 지정합니다.

접수된 후기 수량에, 후기에 응답할 업체를 지정하거나 직원들에게 응답 분량을 균등하게 나누세요. 훌륭한 글쓰기 능력을 갖추는 직원이면 더 적합합니다.

4. 특히 민감한 고객 정보를 다루는 경우 워크플로를 활용하세요.

예를 들어, 의료업계에서는 개인 건강 정보(PII)를 담고 있는 후기인 경우 HIPPA 규정을 위반하지 않도록 반드시 조심해야 합니다. 승인 워크플로는 더 많은 직원이 응답을 작성할 수 있는 권한을 부여하며, 교육받은 게이트키퍼는 모든 후기를 게시하기 전에 즉시 확인하도록 합니다.

5. 오타를 검사합니다.

일부 후기 사이트에서는 게시된 후기 또는 응답을 변경할 수 없습니다. 철자와 문법이 맞는지 시간을 들여 두 번 확인하세요.

긍정적인 후기에 응답하기

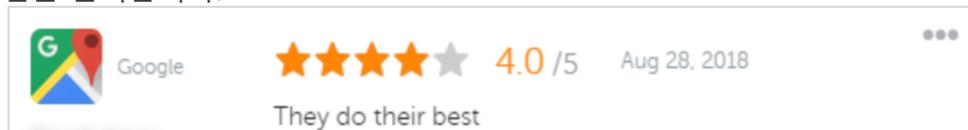
긍정적인 후기를 쓰는 고객들은 최고의 고객들입니다. 긍정적인 고객들이 계속 귀하의 서비스를 이용하도록 하기 위해, 피드백의 가치가 파악되어야 합니다. 참여뿐만 아니라 경험 공유에도 고객의 시간이 소비되기 때문에 응답은 고객에게 감사를 표하는 기회입니다.

1. **고객이 긍정적으로 인정한 점을 응답에서 다시 언급합니다.** 응답에서 몇 가지 세부 사항을 언급하면, 고객과 잠재적인 고객이 업체가 실제로 후기를 읽고 있다는 것을 알 수 있습니다.



'저희와 경험을 공유해주셔서 감사합니다! 저희 고객 서비스를 언급해주셔서 대단히 감사합니다. 귀하를 섬기게 되어 정말 기쁩니다. 곧 다시 뵙 수 있기를 바랍니다.'

2. **댓글을 남기지 않은(혹은 댓글이 너무 짧은) 후기 작성자에게 서비스 개선에 대해 의견을 물어봅니다.** 다음번에 고객 경험을 어떻게 더 특별하게 선사할지, 아니면 잃어버린 별점에 대해 의견을 물어봅니다.



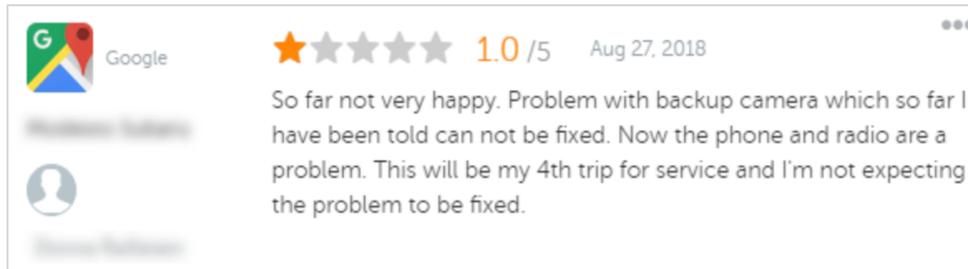
'긍정적인 후기를 남겨주셔서 감사합니다! 다음에 고객님의 더 나은 경험을 선사하기 위해 저희가 해야 할 일이 있다면 알려주시기 바랍니다.'

부정적인 후기에 응답하기

온라인에서 사람들이 귀하의 업체에 대해 말하는 것을 정확히 통제할 수는 없지만, 대화에 참여하고 해당 평판을 파악할 수 있습니다 (파악해야 합니다). 간간히 섞여 있는 소수의 낮은 별점은 잠재 고객이 봤을 때 타당해 보입니다. 후기가 가혹하거나 정당하지 않은 경우에도, 해당 고객(그리고 미래의 고객들)에게 정중하고 전문적으로 응대하는 모습을 적극적으로 보여주세요.

1. 부정적인 후기를 개인적으로 받아들이지 마세요!

방어적인 태도를 취하면 무심코 실제 후기보다 더 나쁠 수 있는 내용을 실수로 작성할 수 있습니다. 부정적인 후기를 응답하는 경우, 고객과 직접 연락을 가질 수 있도록 고객에게 요청하세요. (혹은 그 고객이 누군지 알고 있는 경우 직접 연락을 하세요). 하여 세부 사항을 비공개로 유지하면서 문제 해결에 대한 정중한 태도를 표시할 수 있습니다.

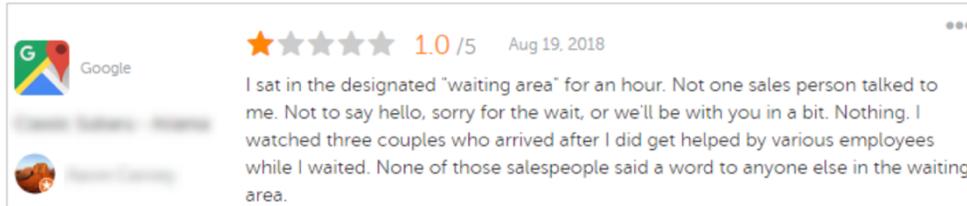


"만족스럽지 않은 경험을 하셔서 아쉽습니다. 하지만 다음 번에 경험을 개선해 드릴 수 있는 기회를 주시면 감사하겠습니다. 고객 경험 매니저가 귀하께 직접 연락하여 문제 해결을 도와드릴 것입니다. 또는 [phone] 또는 [email]로 저희 서비스 매니저에게 문의해주세요."

오프라인으로 고객에게 연락하고 해결에 대해 합의를 한 후, 해당 후기를 수정하거나 삭제할 수 있는지 물어보세요. 하지만 절대로 후기를 작성하거나 변경하는 대가로 인센티브를 제공하지 마세요. 다만 피드백이 귀사에 얼마나 중요한지 간단히 설명하세요. 해결 방법을 제공한 후에도 고객이 후기를 수정하지 않으면 원래 온라인 대화로 돌아가 문제를 해결할 수 있는 기회에 대해 감사를 표합니다. 이렇게 하면 다른 고객들은 업체가 이 문제를 해결했다는 것을 알 수 있게 됩니다.

2. 후기에 응답하기 전에 사실 관계를 파악하세요.

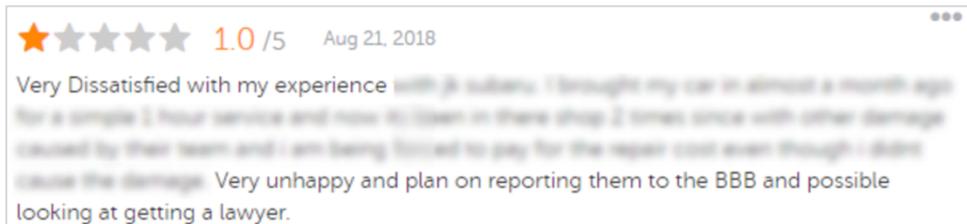
상황을 해결하는 데 고객에게 보상하지 않고도 취할 수 있는 합리적인 방법이 있는지 확인하세요.



"이렇게 중요한 교육 문제를 알려주셔서 감사합니다. 해당 문제를 해결하였으며, 다음 기회에 다시 방문을 기원합니다."

고객들은 기본 프로세스가 공정하다고 간주하는 한 문제가 완벽히 해결되지 않아도 보통 이해하고 넘어갈 것입니다. 책임을 떠맡거나 비난하려고 하지 말고, 실수한 경우에는 정직하게 인정하세요.

3. 위협적이거나 욕설적인 후기를 무시하지 마세요.



"시간을 내어 서비스 부서에 대한 귀하의 경험을 알려 주셔서 감사합니다. 원하신다면, 저희에게 [전화] 또는 (으)로 연락해주시면 이 문제에 대해 자세히 논의해 드리겠습니다."

후기 작성자의 댓글이 협박이 되는 경우, 빠르고 정중하게 대응하세요. 필요한 경우 내용에 따라 법무팀에 도움을 요청하는 것도 좋습니다. 문제가 걷잡을 수 없이 커지기 전에 적대적인 상황을 진압하는 것이 가장 좋습니다.

후기에 대한 이의 제기

실수로 작성된 후기가 있는 경우(예: 회사를 착각한 경우) 또는 명예훼손/부적절한 표현이 포함된 경우, 해당 후기 사이트 내에서 직접 해당 후기 삭제를 요청할 수 있습니다. 그러나, 후기가 사이트의 이용 약관 및 위반 정책(유명한 후기 사이트 및 그 지침 및 더 깊은 수준의 정책에 대한 아래 링크)에 부합하는 경우에만 후기 삭제를 요청해야 합니다.

언급된 내용이 마음에 들지 않는다고 해서 검토 삭제를 요청해서는 안 됩니다.



Google 에서 규정한 금지 또는 제한 콘텐츠는 다음과 같습니다.

- 시민 담론: 괴롭힘, 혐오 발언, 불쾌한 콘텐츠, 개인 정보
- 기만적 내용: 가짜 참여, 사칭, 허위 진술
- 자극적인 콘텐츠: 음란물, 성인용 콘텐츠, 폭력, 유혈
- 규제, 위협, 불법 및 테러 콘텐츠



Facebook 은 다음을 중시합니다.

- 진실성,
- 안전성,
- 개인 정보 보호,
- 그리고 존엄성

Facebook 은 이러한 가치와 모순되는 콘텐츠를 제거합니다.



Glassdoor 는 후기 작성자가 서로 다방면 관점에서 생각하도록 하고, 균형 잡힌 후기를 제공하기 위해 장단점을 포함하도록 권장합니다. **Glassdoor 는 다음을 수행하지 않습니다.**

- 그룹 외부에서 식별할 수 있는 개인, 특정 욕설, 폭력 위협 또는 차별적인 언어에 대한 부정적인 의견이 포함된 후기 허용
- 비공개 기밀 회사 내부 정보가 노출된 후기를 수락



Cars.com 은 다음과 같은 금지된 콘텐츠가 포함된 후기를 삭제하거나 수정합니다.

- 음란물, 차별적인 언어 또는 명예 훼손적이거나 부적절한 댓글
- 모든 형태의 괴롭힘, 위협, 음란물 또는 편견; 불법 행위를 구성하거나 조장하는 언어
- 광고, 스팸 콘텐츠 또는 연락처 정보



Healthgrades 에 다음과 같은 콘텐츠를 게시하지 마세요.

- 비방, 명예훼손, 괴롭힘, 위협 또는 논란을 일으키는 콘텐츠
- 외설, 욕설 또는 차별적인 표현을 사용하는 콘텐츠
- 오해의 소지가 있거나, 기만적이거나, 사기성 콘텐츠
- 개인 정보, 개인 웹사이트 링크 등을 사용하는 콘텐츠
- 의약품을 포함한 특정 브랜드에 대한 언급 또는 지지하는 콘텐츠
- 법적 문제 또는 절차에 대한 언급하는 콘텐츠



Apartments.com 은 다음과 같은 내용을 포함한 후기를 허용하지 않습니다.

- 허위 또는 오해의 소지가 있는 경우
- 제 3 자의 지적 재산을 침해하거나 위반하는 행위
- 공정 주택, 차별 금지 등을 포함한 법률, 조례 또는 규정을 위반하는 행위
- 다른 웹사이트의 정보, 연락처 정보 또는 스팸 콘텐츠 포함

결국, 고객의 문제를 해결할 수 없거나 부정적인 후기를 긍정적인 후기로 바꿀 수 없다면 그냥 내버려두세요. 부정적인 후기를 삭제하려고 하면 오히려 상황을 악화시키고 추가적인 댓글로 이어질 수 있습니다. 대신, 긍정적인 후기를 많이 구축할 수 있도록 노력하세요.



후기 요약 관리

요약은 사용자 또는 계정의 다른 사용자가 서드파티 사이트의 후기 활동을 캡처한 메일을 수신하도록 하는 알림입니다.

미리 알려드립니다! 알림을 추가하거나 수정하려면 계정의 관리자 권한이 있어야 합니다. 도움이 필요한 경우 [지원팀](#)에게 문의하세요.

사용자 요약

사용자 요약은 해당 계정의 특정 사용자와 연결됩니다. 사용자 수준에서 구성된 요약은 선택된 사용자의 메일 주소에만 전송됩니다. 사용자마다 요약을 다르게 구성할 수 있습니다. 한 번에 두 명의 사용자를 위해 요약을 구성할 수 없습니다.

사용자 요약 구성 방법은 다음과 같습니다.

1. 플랫폼의 오른쪽 상단 모서리에서 **설정**을 클릭합니다.
2. 왼쪽 탐색 패널에서 **사용자**를 클릭하고 요약 이메일을 만들 사용자를 클릭한 다음 **내 알림**을 클릭합니다. 선택한 사용자에 대한 모든 경보 목록이 기본 설정으로 나타납니다.

참고: 내 계정 > 알림을 클릭하여 로그인한 사용자(본인)에 대한 요약을 구성할 수도 있습니다. 여기에 있는 모든 요약 구성은 사용자 > 알림 화면에 나타나며, 그 반대의 경우도 마찬가지입니다.

3. **알림 추가**를 클릭합니다.
4. **다음에 대한 경보**를 클릭합니다.
5. 다음 설정을 수정합니다.
 - **빈도** - 요약 이메일을 보낼 빈도: 일일, 주간, 월간 및 분기.
 - **요약 대상** - 모든 사업장(**모두**를 클릭) 또는 선택한 개별 사업장에 대한 요약을 받습니다. 필터 옵션에 요약 대상이 두 개인 경우, 계정에 있는 맞춤 필터로 요약 메일과 연결할 맞춤 세그먼트를 선택할 수 있습니다.

미리 알려드립니다! 사용자 프로필에 인증된 사업장이 이미 지정된 경우, 알림 설정에서 사업장을 다시 지정하지 마세요. 사용자 프로필 수준이 사업장을 모든 관련 알림에 자동으로 연결해주기에 알림 속성을 별도로 수정할 필요가 없습니다. 그래도 알림 설정에서 사업장 설정을 수정하신다면 사용자 프로필 수준의 변경 사항이 더는 선택한 알림에 적용되지 않습니다.

- **그룹화 기준** - 데이터를 표시하는 데 사용되는 그룹화 매개 변수: 주, 도시, 위치 및 계정에 대한 모든 사용자 지정 필터 설정.
- **피어 비교 포함** - **그룹화 기준** 설정에서 선택되지 않은 필터의 통계를 포함하는 테이블을 추가합니다.

The screenshot shows a user interface for managing notifications. On the left, there is a sidebar with 'My Account' and 'Users' sections. The 'Users' section is selected, showing a list of users. The main content area is titled 'My Notifications' and contains a 'Summary Alert' configuration. The 'Rule Name' is 'Summary Alert', the 'Channel' is 'Email' (checked), and the 'Frequency' is 'Daily'.

6. 저장을 클릭합니다.

요약이 활성화되고 선택한 빈도에 따라 선택한 사용자에게 이메일이 전송됩니다.

참고: 사용자에게 즉시 요약 이메일을 보내려면 지금 보내기 아이콘을 클릭합니다. (이 절차는 다수의 장소를 선택하면 몇 분이 소요될 수 있습니다) 요약 설정을 수정하거나 요약 구성을 비활성화하려면 편집 아이콘을 클릭합니다. 요약 구성을 영구적으로 삭제하려면 삭제 아이콘을 클릭하세요.

후기 위젯 개요

후기 위젯을 만들어 웹 사이트에 고객 후기를 직접 표시하는 것을 고려해보세요.

기준에 맞는 동적 후기를 웹 사이트에 게시하면, 잠재 고객/클라이언트가 다양한 후기 사이트에서 귀사의 영업에 대한 각기 다른 고객 평가를 스냅샷 하나로 볼 수 있습니다.

미리 알려드립니다! 위젯의 추가 또는 수정 작업에는 관리자 계정의 권한이 필요합니다.
도움이 필요한 경우 [지원팀](#)에게 문의하세요.



Christie Mulvey, MD

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

Profile	Location and Contact	Reviews
<p>Explains ★★★★★ 5.0/5</p> <p>Knows medical history ★★★★★ 5.0/5</p> <p>Shows respect ★★★★★ 5.0/5</p>	<p>Listens ★★★★★ 5.0/5</p> <p>Spends enough time ★★★★★ 5.0/5</p>	<p>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</p>

유료 프리미엄 서비스

유료 프리미엄 서비스 플랫폼 전문가에게 작업을 맡겨보세요.

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

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



유료 프리미엄 서비스에 대한 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하세요.



추가 리소스

사용자 가이드 전체를 둘러보고 레пут레이션 플랫폼에 대해 더 많이 알아보세요.

- 조치
- 관리자
- 브랜드 소셜
- 업체 리스팅
- 대시보드
- 경험
- 받은 편지함
- 모바일 앱
- 페이지 및 로케이터
- Rep Connect
- 보고서
- 평판 점수
- 요청 중
- 소셜 리스닝
- 소셜 스위트
- 설문 조사
- 위젯