

# Opinie



2022

# Spis treści

Ι.	Przegląd recenzji	2
П.	<ul> <li>a. Przegląd zarządzania recenzjami</li> <li>b. Przegląd odpowiadania na recenzje</li> <li>Zarządzanie recenzjami</li> </ul>	4
Ш.	<ul> <li>a. Filtry</li> <li>b. Źródła</li> <li>c. Średnia ocena</li> <li>d. Wykresy</li> <li>e. Składniki recenzji</li> <li>f. Opcje działań dla recenzji</li> <li>g. Kwestionowanie recenzji i blokowanie użytkowników</li> <li>Przegląd odpowiadania na recenzje</li> </ul>	11
IV.	<ul> <li>a. Odpowiadanie przez platformę</li> <li>b. Statusy odpowiedzi na recenzję</li> <li>c. Odpowiedź na recenzję od imiennego źródła</li> <li>d. Opcje automatycznych odpowiedzi</li> <li>Zarządzanie makrami.</li> </ul>	14
	a. Dodawanie makr	
ν.	Wskazówki dotyczące odpowiadania na recenzje	16
VI.	Zarządzanie podsumowaniami recenzji	21
	a. Konfigurowanie podsumowań użytkowników	
VII.	Przegląd widżetów recenzji	23
VIII.	Płatne usługi premium	24
IX.	Dodatkowe zasoby	25



# Przegląd recenzji



Przyciągaj klientów, pozyskuj nowe kontrakty i poprawiaj jakość obsługi klienta poprzez łatwe monitorowanie recenzji klientów w całej sieci, zarządzanie nimi i odpowiadanie na nie.

Klienci zamieszczają opinie dotyczące każdej z lokalizacji Twojej firmy na setkach różnych stron. Poszerz swoją wiedzę na temat tego, co klienci mówią o Twojej firmie w Internecie, i podejmij działanie, udzielając niezwłocznych odpowiedzi.

Zakładka **Recenzje** ułatwia gromadzenie w jednej centralnej lokalizacji informacji zwrotnych z zewnętrznych witryn, monitorowanie opinii oraz skalowanie procesu udzielania odpowiedzi, co ostatecznie prowadzi do zwiększenia obrotów Twojej firmy.





# Zarządzanie recenzjami

Zakładka **Recenzje** umożliwia monitorowanie, organizowanie i przekazywanie zewnętrznych recenzji. Możesz publikować i udostępniać recenzje we własnej witrynie lub w swoich kanałach społecznościowych. Możesz eksportować recenzje, aby udostępniać je w całej organizacji.

Bez problemu monitoruj bieżące opinie, śledź opinie według źródła oraz recenzje z odpowiedzią i bez odpowiedzi.



# Odpowiadanie na recenzje

**Odpowiadanie na recenzje** ma kluczowe znaczenie dla osiągnięcia wysokiego poziomu obsługi klienta i doskonałego wskaźnika reputacji.

Traktuj pozytywne recenzje jako szansę na zachęcenie do ponownego skorzystania z doskonałej usługi.

Korzystaj z negatywnych recenzji jako możliwości odbudowy właściwego poziomu obsługi poprzez deeskalację problemu, zaproszenie autora recenzji do przejścia na rozmowę offline oraz w ostatecznym rezultacie



zmniejszenie skali zaniepokojenia klienta.

Użyj wstępnie zatwierdzonych odpowiedzi na recenzję (<u>makr</u>) jako punktu wyjścia dla uproszczonej i wydajnej strategii odpowiadania na recenzje.

**Uwaga:** Potrzebujesz pomocy w moderowaniu opinii lub zarządzaniu odpowiedziami na recenzje? Zapoznaj się z naszą ofertą <u>zarządzanych odpowiedzi na recenzje</u>.



# Zarządzanie recenzjami

Zbieraj opinie z zewnętrznych witryn, monitoruj, co się mówi oraz odpowiadaj publicznie we właściwej skali – wszystko w ramach jednej scentralizowanej platformy.

### Filtry

Górne filtry wpływają na to, jakie dane są wyświetlane w zakładce. Filtry dodatkowe stają się aktywne po kliknięciu na dane zawarte w interaktywnym wykresie.

STATE	CITY	BUILDING	SOURCE	DATE RANGE
FL	✓ All	- All	- Facebook	▼ Last year ▼
A Hide Filters	$\mathbb{C}^{l}$ Reset Filters			

Recenzje trafiają domyślnie do zakładki **Wszystkie** i są sortowane w kolejności **Od najnowszych**.

### Włącz filtr recenzji, aby wyświetlić tylko:

- Recenzje oflagowane
- Recenzje zaktualizowane
- Recenzje nieprzeczytane
- Recenzje z komentarzami\* Pominięcie ocen tylko gwiazdkowych\*

Sortuj recenzje w kolejności:

- Od najnowszych
- Od najstarszych
- Od pozytywnych
- Od negatywnych
- Liczba wyrazów (rosnąco)
- Liczba wyrazów (malejąco)

Uwaga: Wybierz Wszystkie, aby usunąć inne filtry.



# Źródła

Zewnętrzne witryny z recenzjami, które widzisz, takie jak Google i Facebook, zależą od wybranych grup źródeł. (Patrz **Ustawienia administracyjne> Ustawienia** ogólne > Informacje o firmie).

Domyślnie filtr obejmuje wszystkie źródła powiązane z Twoim kontem. W zależności od Twojej branży, źródła powiązane z Twoim kontem mogą się różnić.

**Uwaga:** Jeśli chcesz dodać źródło, które nie wyświetla się na Twoim koncie, skontaktuj się z <u>zespołem wsparcia</u> <u>technicznego</u>.

# Średnia ocena

Sekcja **Średnia ocena** składa się z trzech głównych części. Kliknięcie dowolnego łącza w sekcji Średnia ocena powoduje nałożenie filtrów na wykres i listę recenzji.

- Ocena gwiazdkowa Średnia wszystkich ocen gwiazdkowych dla wybranych filtrów (suma dzielona przez liczbę wybranych pozycji). Skala oceny wynosi od 1 do 5, z dokładnością do jednego miejsca po przecinku.
- Opinia Procent Pozytywnych (≥4), Neutralnych (3) i Negatywnych (≤2) recenzji.
- Odpowiedź Liczba i odsetek recenzji, na które Twoja firma udzieliła lub nie udzieliła odpowiedzi.

**Uwaga!** Jeśli łączna wartość procentowa recenzji z odpowiedzią/bez odpowiedzi nie wynosi 100, prawdopodobnie jest tak dlatego, że nie wszystkie źródła recenzji aktywne dla Twojego konta umożliwiają odpowiadanie na recenzje.





View

Unresponded 416 (8%) View



# Wykresy

Sekcja **Wykresy** zawiera maksymalnie trzy wykresy. Klikając dowolny słupek na wykresie, można filtrować wykresy i listę recenzji.

### Trendy opinii

Zapoznaj się z trendami opinii w wybranym okresie. Obejmują one następujące elementy: Średnia ocena (niebieski wykres liniowy), Recenzje ogółem (szare etykiety), Pozytywne recenzje ogółem (zielone słupki), Neutralne recenzje



ogółem (żółte słupki) oraz Negatywne recenzje ogółem (czerwone słupki).



### Źródło opinii

Zobacz trendy opinii według źródła recenzji (wybranego w filtrach) w wybranym okresie. Obejmują one następujące elementy: Recenzje ogółem (szare etykiety), Pozytywne recenzje ogółem (zielone słupki), Neutralne recenzje ogółem (żółte słupki) oraz Negatywne recenzje ogółem (czerwone słupki).

### Recenzje z odpowiedzią

Zobacz trendy w odpowiadaniu na recenzje dla wybranego okresu. Obejmują one następujące elementy: Recenzje ogółem (szare etykiety), Recenzje bez odpowiedzi ogółem (szare słupki) oraz Recenzje z odpowiedzią ogółem (niebieskie słupki).





# Recenzje

Sekcja **Recenzje** wyświetla wszystkie recenzje dla wybranych filtrów lub wybranych elementów wykresu. Recenzje wyświetlają się w czasie zbliżonym do rzeczywistego. Każda recenzja składa się z następujących elementów:

Co składa się na recenzję?	Jak to wygląda na platformie?	Co oznacza?			
		Informacja, skąd klient opublikował recenzję.			
Źródło recenzji	5	Na liście znajdują się tylko źródła aktywowane dla Twojego konta z załadowanymi adresami URL stron dla poszczególnych lokalizacji.			
Nazwa i łącze źródła strony z recenzjami	BDP - Uptown	Lokalizacja, której dotyczy recenzja. W zależności od źródła recenzji mogą pojawić się dodatkowe metadane.			
Recenzent	Christine Bergman	W zależności od ustawień witryny z recenzjami, profile autora opinii mogą zawierać zdjęcie, imię i nazwisko oraz hiperłącze do profilu autora opinii w witrynie. (Ta informacja może się wyświetlać jako Anonim, jeśli witryna z recenzjami nie wymaga od recenzenta rejestracji).			
Status odpowiedzi	্ফ Responded	Wskazuje, czy odpowiedziano na recenzję. Możliwe opcje to Odpowiedziano, Opublikowano i Wyświetl zgłoszenie. Zmień status odpowiedzi, wysyłając odpowiedź lub wybierając ręcznie status po kliknięciu wielokropka w recenzji.			
	View Ticket	Kliknij łącze Zobacz historię, aby zobaczyć historię zmian w danej recenzji.			
Wybrana przez recenzenta ocena gwiazdkowa	★★★★☆ 4.0 /5 Jun 10, 2021	Pokazuje wybraną ocenę gwiazdkową autora opinii wraz z datą wysłania recenzji.			
Komentarz autora	The staff was very friendly.	Komentarze autora recenzji, które mogą być opcjonalnie dołączone do wybranej oceny gwiazdkowej.			
recenzji		W zależności od źródła recenzji mogą pojawić się dodatkowe metadane.			
Kategorie recenzii	Appearance / Cleanliness Customer Service	Kategorie opisują komentarze do recenzji i są automatycznie stosowane przez mechanizm rozpoznawania danych platformy.			
	Likely to Recommend Location Zakładka Operacje wykorzystuje te kategorie dla zapewnienia bardziej szczegółowego wglądu w T recenzje.				
Odpowiedzi na	Respond to this Review	Jeśli na recenzję już odpowiedziano, możesz wyświetlić odpowiedź. W przeciwnym wypadku zobaczysz okno odpowiedzi.			
TOUTLE		Jeśli nie pojawia się okno odpowiedzi, Twoje konto wymaga poświadczenia ze strony źródłowej z recenzjami. Poświadczenia są weryfikowane w ciągu 24–48 godzin.			

# Opcje dla wszystkich recenzji

Aby wejść w dodatkowe opcje, kliknij wielokropek w prawym górnym rogu strony **Recenzje**. Wszystkie aktywne filtry dotyczące bieżącego zestawu danych zostaną zachowane dla wszystkich opcji recenzji.



**Pobierz PDF**: Eksportuj bieżący zestaw danych do raportu w formacie PDF. **Strona tytułowa** raportu zawiera logo Twojego konta, nazwę raportu, wybrany okres oraz wybrane lokalizacje.

**Pobierz CSV:** Eksportuj bieżący zestaw danych do formatu CSV.

**Pobierz Excel:** Eksportuj bieżący zestaw danych do formatu CSV.

**Plan:** Stwórz plan raportów, aby automatycznie wysyłać e-maile z bieżącymi danymi w formie załączników w formacie PDF lub CSV innym użytkownikom platformy (według nazwiska lub pełnionej funkcji) lub na adresy spoza konta. Określ Nazwę, Częstotliwość wysyłania, Format raportu i treść Wiadomości zawartej w e-mailu.

E-maile zawierają łącze umożliwiające pobranie raportu oraz łącze otwierające raport na platformie, które umożliwia interakcje z danymi i dodawanie indywidualnych ustawień (opcja dostępna dla uwierzytelnionych użytkowników konta). Plan raportów można edytować w zakładce **Raporty**.

**Prześlij:** Wyślij bieżący zestaw danych w e-mailu wraz z załącznikiem w formacie PDF lub CSV do innych użytkowników platformy (według nazwiska lub pełnionej funkcji) lub na adresy spoza konta. Określ Temat i treść Wiadomości zawartej w e-mailu.

 E-maile zawierają łącze umożliwiające pobranie raportu oraz łącze otwierające raport na platformie, które umożliwia interakcje z danymi i dodawanie indywidualnych ustawień (opcja dostępna dla uwierzytelnionych użytkowników konta).

**Uwaga:** Operacje zajmujące więcej czasu z uwagi na konieczność przetworzenia dużych ilości danych mogą spowodować wywołanie okienka, które umożliwia oczekiwanie na kontynuowanie operacji jako pobierania danych (wymaga pozostania na stronie) albo oczekiwanie na e-maila z łączem umożliwiającym pobranie danych (nie wymaga pozostania na stronie).

Czy przewodnik okazał się przydatny? Podziel się swoją opinią: https://bit.ly/rep-guides

# Opcje dla poszczególnych recenzji

Aby wejść w dodatkowe opcje, kliknij wielokropek w prawym górnym rogu ramki z recenzją. Nie wszystkie opcje mogą być dostępne dla Twojego konta.



**Oznaczenie recenzji jako** przeczytanej/nieprzeczytanej: Powoduje dodanie wewnętrznego oznaczenia dla Twojego zespołu ds. recenzji. Inni użytkownicy Twojego konta mogą sortować recenzje według statusu "Nieprzeczytane". <u>Oznaczenie to nie jest widoczne na witrynie z</u> recenzjami.

**Oflagowanie recenzji/Usunięcie flagi:** Powoduje dodanie wewnętrznego oznaczenia do recenzji, która może wymagać dokładniejszego zbadania przez Twój zespół. Inni użytkownicy Twojego konta mogą sortować recenzje według statusu "Oflagowana".

**Publikacja/Cofnięcie publikacji:** Recenzje zawierające tylko ocenę gwiazdkową (bez

komentarza) są automatycznie pomijane w odpowiednich widżetach recenzji. Użycie opcji publikacji powoduje uchylenie tego ustawienia. <u>Opcja ta NIE powoduje publikacji lub cofnięcia publikacji recenzji w witrynie źródłowej.</u>

**Przesyłanie recenzji:** Wyślij e-mail z wybraną recenzją do innych użytkowników platformy (według nazwiska lub pełnionej funkcji) lub na adresy spoza konta. Określ Temat i treść Wiadomości zawartej w e-mailu. E-maile zawierają wszystkie metadane recenzji, w tym łącze do witryny będącej źródłem recenzji. Przesyłanie to szybki sposób na zwrócenie czyjejś uwagi na recenzję w celu pochwalenia lub przeszkolenia danej osoby.

**Udostępnianie recenzji:** Udostępnianie recenzji umożliwia opublikowanie recenzji na portalach społecznościowych powiązanych z Twoim kontem (Facebook, Twitter, Instagram i Profil Firmy w Google).

**Utwórz zgłoszenie:** Jeśli recenzja wymaga dalszej eskalacji, utwórz zgłoszenie w celu przesłania komentarzy recenzenta do odpowiedniego zespołu, który zajmie się rozwiązaniem.

Uwaga: Aby skonsolidować pozytywne recenzje na swojej stronie internetowej, stwórz widżet recenzji.



#### Kwestionowanie recenzji

Jeśli wiesz, że dana recenzja została omyłkowo wystawiona Twojej firmie (tzn. była przeznaczona dla innej firmy) lub zawiera oszczerstwa bądź niestosowny język, możesz podjąć działania w witrynie z recenzją i poprosić o usunięcie recenzji lub zgłosić naruszenie. Kliknij recenzję, aby przejść na stronę i poszukać opcji dostępnych dla publikacji. Na przykład w oknie recenzji Google możesz kliknąć wielokropek i wybrać zgłoszenie recenzji do Google.

Pamiętaj, aby nie wnioskować o usunięcie recenzji, która nie narusza zasad witryny. Innymi słowy, nie proś o usunięcie recenzji tylko dlatego, że Ci się nie podoba.



#### Blokowanie użytkowników

Jeśli zablokujesz użytkownika, aby nie mógł śledzić Twojej strony na Facebooku, recenzje opublikowane przez tego użytkownika pozostaną na Twoim profilu. Znikną jednak wszelkie komentarze dodane przez użytkownika pod innymi recenzjami lub postami.

**Uwaga:** Zgłaszanie recenzji lub blokowanie użytkowników musi odbywać się za pośrednictwem witryny z recenzjami, ponieważ nie jest możliwe wykonanie tych czynności z poziomu platformy Reputation.



# Przegląd odpowiadania na recenzje

Zwiększenie wskaźnika odpowiedzi jest czymś, co możesz zrobić natychmiast, żeby pokazać obecnym i potencjalnym klientom, że się wykazujesz troską, żeby zyskać nowych klientów oraz podnieść wskaźnik reputacji.

W zakładce **Recenzje** możesz w jednym miejscu odpowiadać na recenzje pochodzące z różnych źródeł. Użyj górnych filtrów lub kliknij **Średnią ocenę** lub słupki na wykresie, aby zastosować dodatkowe filtry.

### Odpowiadanie przez platformę

**Uwaga:** Aby odpowiadać na recenzje przez platformę, upewnij się, że posiadasz uprawnienia do stron z recenzjami w każdej lokalizacji. Nie wszystkie strony z recenzjami umożliwiają dodawanie odpowiedzi (patrz **Ustawienia administracyjne > Ustawienia ogólne > Źródła**).

### Aby odpowiedzieć na recenzję:

1. Kliknij w okienko Recenzji.

Obszar recenzji powiększy się i pokażą się opcje Wstęp oraz Podpis. Opcje te dotyczą tekstu na początku i na końcu odpowiedzi w formie gotowych szablonów, które sprawią, że Twoje odpowiedzi będą szybsze i bardziej urozmaicone. Najedź kursorem na nazwę makra, aby wyświetlić podgląd tekstu. Dostępnymi szablonami można zarządzać w zakładce **Makra** w ustawieniach administracyjnych.

Select Intro <del>-</del>	Select Signat 👻	
Positive review		
Happy to help 1		
, we satisfaction, and it is gr such a positive experie	estrive for 100% reat to see you had ence at BDP - Uptown.	
100% satisfaction		L
Great service 🎡		
Supportive staff		
Top priority		:e
Wonderful feedba	ck	



 Wybierz właściwą z opcji odpowiedzi lub wpisz swoją odpowiedź bezpośrednio w polu recenzji. Możesz zmieniać treść automatycznie wygenerowanych odpowiedzi przez ich wysłaniem.

Select Intro <del>-</del>	Select Signat 🝷	
, experience with our how we did! We look care!	we're happy to hear you had team! Thank you for letting o forward to helping again in	d such a positive our team know the future. Take
	Cancel	ሩ <sub>ን</sub> Respond

3. Kliknij Odpowiedz.

Recenzja jest od razu dostępna do wglądu w zakładce **Recenzje**. Jednak recenzja nie wyświetli się na zewnętrznej stronie z recenzjami, dopóki nie uzyska statusu "Aktywna".

### Statusy odpowiedzi na recenzję

Po przesłaniu odpowiedzi na recenzję przez platformę będzie widoczny status odpowiedzi. Statusy zmieniają się automatycznie w zależności od warunków.

Opcje statusu obejmują:

W toku: Odpowiedź na recenzję została wysłana, ale nie została jeszcze dostarczona na zewnętrzną witrynę LUB Zespół ds. odpowiedzi na recenzie

oznaczył odpowiedź jako niepoświadczoną.

W trakcie zatwierdzania: Opcja jest dostępna tylko w przypadku aktywowania funkcji zatwierdzania odpowiedzi. Są to odpowiedzi, które zostały przesłane przez użytkowników niemających uprawnień do zatwierdzenia lub niemających roli "Osoba odpowiadająca". Osoby odpowiadające mogą edytować odpowiedzi, podczas gdy osoby z rolami "Osoba zatwierdzająca" mogą edytować i/lub zatwierdzać odpowiedzi.

**Opublikowana:** Odpowiedź na recenzję została opublikowana w zewnętrznej witrynie z recenzjami, ale nie została zweryfikowana przez platformę jako aktywna na tej stronie.

Aktywna: Odpowiedź na recenzję została zweryfikowana w zewnętrznej witrynie.

**Odrzucona:** Odpowiedź na recenzję nie została opublikowana w zewnętrznej witrynie z powodu nieudanej integracji interfejsu API lub moderacji.



# Odpowiedź na recenzję od imiennego źródła

Odpowiedzi skierowane do klienta zostaną wysłane do każdej witryny z recenzjami z użyciem etykiety "od" określonej w ustawieniach konta danej witryny. Jednak w zakładce **Recenzja** na platformie etykieta "od" jest zazwyczaj imieniem i nazwiskiem osoby, która zainicjowała odpowiedź na Twoim koncie.

<u>Choć imię i nazwisko nie są widoczne dla klienta, pomaga to innym użytkownikom</u> <u>Twojego konta dowiedzieć się, kto przesłał odpowiedź — zwłaszcza gdy Twoje konto</u> <u>korzysta z usług zarządzanych.</u>

Jeśli wymieniony jest "Właściciel firmy", oznacza to, że odpowiedź została pobrana ze strony źródłowej z recenzjami i nie została dodana z poziomu platformy.



### Automatyczne odpowiedzi

Rozważ konfigurację automatycznych odpowiedzi na koncie w przypadku, gdy klient przesyła recenzję zawierającą ocenę gwiazdkową bez żadnych dodatkowych ani konkretnych komentarzy.

Szablonowe odpowiedzi można znaleźć w zakładce **Ustawienia administracyjne** po kliknięciu **Automatyczne odpowiedzi**. <u>Lista obejmuje zarówno pozytywne odpowiedzi</u> <u>na 4- or 5-gwiazdkowe oceny, jak i negatywne odpowiedzi na 1- or 2-gwiazdkowe oceny.</u>



**Uwaga:** Oceny 3-gwiazdkowe nie otrzymują automatycznych odpowiedzi. Ponieważ tego rodzaju oceny mają charakter neutralny, nie ma możliwości przygotowania odpowiedniej odpowiedzi.

Czy przewodnik okazał się przydatny? Podziel się swoją opinią: https://bit.ly/rep-guides

# Zarządzanie makrami

Skalowanie wysiłków związanych z przygotowaniem odpowiedzi dzięki zatwierdzonym szablonom personalizowanych odpowiedzi (makrom). Makra pomagają urozmaicić Twoje odpowiedzi na recenzje.

Makra umożliwiają dodawanie lub zmianę tekstu początkowego w rozwijanych menu Wstęp i Podpis w oknie **Odpowiedzi na recenzję**. Opcje te pomagają odpowiadającym urozmaicić treść odpowiedzi oraz przyspieszają samo ich dodawanie.

Select Introduction 👻	Select Signature -
	Recommendation (COVID-19)
	Positive Feedback Auto Response
	System
	Don't hesitate to reach out 4
	Look forward to next visit 2
	See you soon

**Uwaga!** Aby dodawać lub zmieniać makra, użytkownik musi mieć uprawnienia administratora konta. Jeśli potrzebujesz pomocy, skontaktuj się z <u>zespołem wsparcia</u> <u>technicznego</u>.

### Aby dodać makro:

- 1. Kliknij Ustawienia w prawym górnym rogu platformy.
- 2. Na pasku nawigacji z lewej strony kliknij Makra.

Ukaże się lista wszystkich makr (szablonów). Makra przygotowane dla pozytywnych odpowiedzi są wybierane automatycznie. Możesz przełączyć na Negatywne lub użyć okienka filtrowania, aby wyszukiwać makra według słów kluczowych.

Positive Negative   Add Macro	Q Filter
-------------------------------	----------

Makra "systemowe" są dostępne na platformie dla wszystkich użytkowników i nie można ich edytować. Utworzone przez Ciebie makra zostaną oznaczone jako "Dzierżawca", "Użytkownik" lub "Lokalizacja" tylko dla Twojego konta.

3. Kliknij Dodaj makro.

- 4. Zmień następujące ustawienia:
  - Typ: Rozwijane menu, w którym pojawi się makro w okienku odpowiedzi: Wstęp lub Zakończenie.
  - Poziom: Dostępność makra. Aby ograniczyć się do lokalizacji, kliknij Lokalizacja i wybierz pozycję z dodatkowego rozwijanego menu. Aby ograniczyć się do swojego profilu użytkownika, wybierz opcję Użytkownik. Aby udostępnić makra użytkownikom Twojego konta, kliknij Dzierżawca.
  - Opinia: Aby ułatwić sortowanie, dodaj makro do kategorii odpowiedzi na pozytywne lub negatywne recenzje. Szablony pozytywnych odpowiedzi będą wyświetlane w rozwijanym menu tylko dla recenzji z 4–5 gwiazdkami. Szablony negatywnych odpowiedzi będą wyświetlane w rozwijanym menu tylko dla recenzji bez oceny lub z 1–3 gwiazdkami.
  - Nazwa: Nazwa makra, jaka wyświetli się w rozwijanym menu odpowiadającemu na recenzję.
  - Treść wiadomości: Tekst, który zostanie wstawiony w okienku
     Odpowiedzi po wybraniu makra. Nie możesz formatować tekstu, ale możesz zawrzeć w nim treści zmienne. Treści zmienne to symbole zastępcze dla elementów, które zostaną zastąpione odpowiednimi danymi w momencie wpisywania odpowiedzi.

**Uwaga:** Składnia zmiennej wygląda następująco: {{variable-name}}. Gdyby odpowiednie dane dla treści zmiennych były niedostępne, możesz dodać znak "|" i zmienić tekst. W przedstawionym przykładzie, jeśli autor opinii jest anonimowy, w miejsce imienia zostanie wstawione samo powitanie.

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. Kliknij Zapisz.

https://bit.ly/rep-guides

Dodane do listy makro jest dostępne w okienku **Odpowiedź na recenzję** zgodnie z określonym poziomem (lokalizacja, użytkownik lub dzierżawca).

**Reputation** Czy przewodnik okazał się przydatny? Podziel się swoją opinią:

# Wskazówki dotyczące odpowiadania na recenzje

89% konsumentów z "bardzo dużym" lub "raczej dużym" prawdopodobieństwem skorzysta z firmy, która odpowiada na wszystkie swoje recenzje online (<u>BrightLocal</u>, 2022).

Odpowiadanie na recenzje to kluczowy krok pozwalający budować i utrzymywać grono stałych klientów. Klienci powinni otrzymywać uprzejme odpowiedzi oferujące możliwość bezpośredniego kontaktu. Negatywna recenzja jest często postrzegana bardziej przychylnie, jeśli firma na nią odpowiedziała.

Zwiększenie wskaźnika odpowiedzi to coś, co możesz zrobić od razu, aby polepszyć swój wskaźnik reputacji online. Staraj się odpowiadać na **100% negatywnych recenzji** i co najmniej **20% pozytywnych recenzji**. Z biegiem czasu ustaw cele dotyczące utrzymania tych wskaźników i dąż konsekwentnie do ich poprawy.

### Ogólne wskazówki

Bez względu na ocenę, odpowiadając na recenzje, należy przestrzegać kilku istotnych wskazówek.

### 1. Odpowiadaj szybko, ale bez pośpiechu.

Wyznacz cel odpowiadania na recenzje w określonych ramach czasowych (np. w ciągu 48 godzin). Przemyślane odpowiedzi świadczą o tym, że słuchasz klientów i troszczysz się o ich zdanie. Z raportu Reputation dotyczącego konsumentów detalicznych wynika, że 33 procent klientów, którzy otrzymali szybką odpowiedź na negatywną recenzję, zamieściło następnie pozytywną opinię.

### 2. Odpowiadaj w kulturalny i uprzejmy sposób.

Pamiętaj, że Twoją odpowiedź przeczyta więcej niż jedna osoba. Twoje odpowiedzi zobaczą inni klienci lub potencjalni klienci. Zawsze wyrażaj się z szacunkiem, nawet jeśli recenzja klienta była negatywna lub niesprawiedliwa.

### 3. Zdecyduj, kto odpowiada na recenzje.

W zależności od liczby otrzymywanych recenzji możesz wskazać jednego pracownika, który będzie odpowiadać na recenzje, lub rozdzielić to zadanie między więcej osób w Twojej firmie. Wszyscy odpowiadający na recenzje powinni doskonale posługiwać się słowem pisanym.



#### Skorzystaj z procedury zatwierdzania, w szczególności jeśli w grę wchodzą dane wrażliwe klienta.

Na przykład firmy z sektora opieki zdrowotnej muszą uważać, aby nie naruszyć przepisów HIPPA w przypadku recenzji zawierających osobiste informacje zdrowotne. Procedura zatwierdzania sprawia, że na recenzje może odpowiadać większa liczba pracowników, przy czym jeden odpowiednio przeszkolony specjalista sprawdza wszystkie recenzje przed ich publikacją.

#### 5. Sprawdzaj poprawność językową odpowiedzi.

Na niektórych stronach z recenzjami nie można wprowadzać zmian w opublikowanych recenzjach lub odpowiedziach. Poświęć chwilę na dokładne sprawdzenie pisowni i gramatyki.

### Odpowiadanie na pozytywne recenzje

Klienci, którzy dodają pozytywne recenzje, to Twoi najlepsi klienci. Aby pozostali stałymi klientami, musisz docenić wartość ich opinii. Odpowiedź na recenzję to okazja, aby podziękować klientowi – nie tylko za korzystanie z Twoich usług, ale za poświęcenie czasu na podzielenie się swoimi doświadczeniami.

1. W swojej odpowiedzi powtórz to, co podobało się klientowi. Odniesienie się do szczegółów w odpowiedzi pokazuje klientom oraz potencjalnym klientom, że ktoś rzeczywiście czyta ich recenzje:



"Dziękujemy, że podzieliłeś się z nami swoją opinią! To, że wspomniałeś o naszej obsłudze klienta, wiele dla nas znaczy. Cała przyjemność po naszej stronie! Mamy nadzieję, że wkrótce zobaczymy Cię ponownie".

2. Jeśli recenzja nie zawiera komentarza (lub komentarz jest bardzo krótki), zapytaj autora, co możesz ulepszyć. Dowiedz się, co sprawiłoby, że jego kolejne doświadczenie z Twoją firmą byłoby naprawdę wyjątkowe lub dopytaj, co możesz zrobić, aby zdobyć brakujące gwiazdki.

Google	★★★★★ 4.0 /5 They do their best	Aug 28, 2018	•••

**C**zy przewodnik okazał się przydatny? Podziel się swoją opinią:

https://bit.ly/rep-guides

### Odpowiadanie na negatywne recenzje

Chociaż nie możesz w pełni kontrolować tego, co ludzie mówią o Tobie w sieci, warto rozmawiać i wziąć odpowiedzialność za swoją reputację. Kilka niskich ocen tu i tam tylko doda autentyczności Twojej firmie, gdy zobaczą je potencjalni klienci. Nawet jeśli recenzja była surowa lub niesprawiedliwa, stań na wysokości zadania i pokaż klientowi (oraz przyszłym klientom), że zachowujesz szacunek i profesjonalizm w każdej sytuacji.

#### 1. Nie bierz negatywnych recenzji do siebie!

Przyjmując postawę obronną, możesz nieumyślnie napisać coś, co będzie gorsze od samej recenzji. W przypadku większości negatywnych recenzji poproś klienta o kontakt (lub skontaktuj się z autorem, jeśli wiesz, kim jest). Ta metoda kontaktu pokazuje, że zależy Ci na rozwiązaniu problemu i zachowaniu prywatności:



"Przykro nam słyszeć, że miałaś negatywne doświadczenia z nami, ale będziemy wdzięczni, jeśli dasz nam szansę naprawienia sytuacji. Nasz pracownik skontaktuje się z Tobą bezpośrednio, aby pomóc w rozwiązaniu problemu. Zapraszamy również do kontaktu z kierownikiem ds. obsługi klienta pod numerem [nr telefonu] lub adresem [e-mail]".

Gdy skontaktujesz się z klientem offline i uzgodnisz rozwiązanie sytuacji, poproś klienta o zmianę lub usunięcie recenzji. Nigdy jednak nie proponuj zachęt w zamian za dodanie recenzji lub zmianę jej treści. Po prostu wyjaśnij, jak cenne są dla Ciebie informacje zwrotne od klientów. Jeśli klient nie zmieni treści recenzji po rozwiązaniu problemu, wróć do pierwotnej wymiany online i podziękuj klientowi za możliwość naprawienia problemu. Postępując w ten sposób, pokazujesz innym klientom, że sprawa została zamknięta.



### 2. Zanim odpowiesz na recenzję, sprawdź fakty.

Dowiedz się, czy można podjąć rozsądne kroki w celu rozwiązania sytuacji bez konieczności zadośćuczynienia klientowi:



Klient zazwyczaj jest skłonny zaakceptować problem, który nie został w pełni rozwiązany, o ile proces leżący u jego podstaw jest postrzegany jako sprawiedliwy. Nie bierz na siebie winy ani nie przypisuj jej innym, ale uczciwie przyznaj się do błędów, kiedy je popełniasz.

3. Nie ignoruj recenzji zawierających groźby lub obelgi.



"Dziękujemy za poświęcenie czasu na pozostawienie nam tak szczegółowej opinii dotyczącej kontaktu z naszym działem obsługi. W razie potrzeby prosimy o kontakt pod numerem [nr telefonu] lub adresem [e-mail], abyśmy mogli omówić tę kwestię".

Gdy komentarze autora recenzji będą zawierały groźby, odpowiedz na nie szybko i z szacunkiem. Jeśli to konieczne, w zależności od treści recenzji, możesz rozważyć skorzystanie z pomocy działu prawnego. W Twoim najlepszym interesie leży łagodzenie antagonizmów, zanim wymkną się spod kontroli.



# Kwestionowanie recenzji

Jeśli dana recenzja została błędnie przypisana (tzn. jest przeznaczona dla innej firmy) lub zawiera oszczerstwa/niestosowny język, możesz spróbować działać bezpośrednio na stronie z recenzją, aby poprosić o jej usunięcie. Jednak wnioskuj o usunięcie recenzji TYLKO wówczas, gdy recenzja stanowi naruszenie warunków i regulaminów odpowiednich witryn internetowych (popularne witryny z recenzjami, ich wytyczne oraz łącza do szczegółowych regulaminów można znaleźć poniżej).

Nie proś o usunięcie recenzji tylko dlatego, że nie podoba Ci się jej treść.

Google	<ul> <li>W <u>Google</u> do treści zakazanych i ograniczanych należą:</li> <li>Treści szkodliwe społecznie: molestowanie, mowa nienawiści, treści zniesławiające, dane osobowe</li> <li>Treści o charakterze wprowadzającym w błąd: fałszywe zaangażowanie, podawanie się za inną osobę, nieprawdziwe oświadczenia</li> <li>Treści nieprzeznaczone dla nieletnich: obsceniczność, treści dla dorosłych, przemoc oraz treści gore</li> <li>Treści o charakterze regulowanym, niebezpiecznym, niezgodnym z prawem oraz noszące znamiona terroryzmu</li> </ul>
Ģ	Facebook dąży z kolei do zapewnienia:         autentyczności,         bezpieczeństwa,         prywatności         oraz szacunku.         Facebook usuwa wszelkie treści stanowiące naruszenie powyższych wartości.
<b>J</b> glassdoor	<ul> <li><u>Glassdoor</u> zachęca autorów recenzji do przemyślenia wpisu z różnych perspektyw oraz uwzględnienia korzyści i wad dokonywania wyważonych ocen. Glassdoor nie:</li> <li>zezwala na recenzje obejmujące negatywne komentarze o możliwych do zidentyfikowania osobach spoza grupy, niektóre przekleństwa, groźby lub język o charakterze dyskryminacyjnym,</li> <li>przyjmuje recenzji stanowiących ujawnienie poufnych, niejawnych wewnętrznych informacji firmowych.</li> </ul>
cars.com	<ul> <li><u>Cars.com</u> usuwa lub modyfikuje recenzje, jeśli zawierają zakazane treści takie jak:</li> <li>obsceniczności, język o charakterze dyskryminacyjnym lub oszczerczym bądź niewłaściwe komentarze,</li> <li>wszelkie formy molestowania, groźby, wszelkie przejawy sprośności lub bigoterii; język stanowiący lub zachęcający do czynów niezgodnych z prawem,</li> <li>reklamy, spam lub dane kontaktowe.</li> </ul>
healthgrades	<ul> <li>Na <u>Healthgrades</u> nie należy publikować treści, które:</li> <li>stanowią oszczerstwo, oczernianie, molestowanie, groźby lub podburzanie do czynów niezgodnych z prawem,</li> <li>zawierają obsceniczności, bluźnierstwo bądź treści dyskryminacyjne,</li> <li>wprowadzają w błąd, są mylące lub noszą znamiona oszustwa,</li> <li>zawierają dane osobowe, łącza do prywatnych stron internetowych itd.,</li> <li>wspominają lub promują konkretne marki, w tym marki farmaceutyków,</li> <li>zawierają wzmianki o sprawach lub postępowaniach sądowych.</li> </ul>
Apartments.com	<ul> <li>Recenzje na <u>Apartments.com</u> nie powinny:</li> <li>być nieprawdziwe ani wprowadzać w błąd,</li> <li>stanowić naruszenia ani pogwałcenia własności intelektualnej osób trzecich,</li> <li>naruszać żadnych przepisów ustawowych, przepisów wykonawczych ani regulaminów, w tym przepisów o równym dostępie do mieszkań, zasad antydyskryminacyjnych oraz innych podobnych,</li> <li>zawierać informacji pochodzących z innych witryn internetowych, danych kontaktowych ani spamu.</li> </ul>

Ostatecznie, jeśli nie możesz rozwiązać problemu klienta i zmienić negatywnej recenzji na pozytywną, odpuść. Próba usunięcia negatywnej recenzji może pogorszyć sytuację i przyczynić się do kolejnych negatywnych komentarzy. Lepiej skupić się na zwiększaniu liczby pozytywnych recenzji.



# Zarządzanie podsumowaniami recenzji

Podsumowania to rodzaj powiadomień, które umożliwiają Tobie lub innym użytkownikom Twojego konta otrzymywanie e-maili z zestawieniem recenzji zamieszczanych w zewnętrznych witrynach.

**Uwaga!** Aby dodawać lub modyfikować powiadomienia, musisz mieć uprawnienia administratora konta. Jeśli potrzebujesz pomocy, skontaktuj się z <u>zespołem wsparcia technicznego</u>.

### Podsumowania użytkowników

Podsumowania użytkowników są powiązane z konkretnym użytkownikiem konta. Podsumowania skonfigurowane na poziomie użytkowników są dostarczane tylko na wybrane adresy e-mail użytkowników. Można skonfigurować różne podsumowania dla każdego z użytkowników. Nie można konfigurować podsumowań dla więcej niż jednego użytkownika w tym samym czasie.

### Aby skonfigurować podsumowanie użytkownika:

- 1. Kliknij **Ustawienia** w prawym górnym rogu platformy.
- Na pasku nawigacji z lewej strony kliknij Użytkownicy, wybierz użytkownika, dla którego chcesz utworzyć e-mail z podsumowaniem, kliknij Moje powiadomienia. Lista wszystkich alertów dla wybranego użytkownika wyświetla się automatycznie.

**Uwaga:** Możesz też skonfigurować podsumowanie dla zalogowanego użytkownika (dla siebie), klikając Moje konto > Powiadomienia. Wszelkie konfiguracje podsumowań widoczne w tym miejscu pojawią się też w widoku Użytkownik > Powiadomienie i odwrotnie.

- 3. Kliknij Dodaj powiadomienie.
- 4. Kliknij Alert dla.
- 5. Zmień następujące ustawienia:
  - Częstotliwość wysyłania Częstotliwość wysyłania e-maila z podsumowaniem: Codzienny, Tygodniowy, Miesięczny i Kwartalny.
  - Podsumowanie dla Otrzymuj dane podsumowujące dla wybranych lub wszystkich lokalizacji (kliknij Wszystkie). Jeśli w filtrach występuje więcej niż jedna opcja Podsumowanie dla, Twoje konto posiada spersonalizowane filtry, dzięki czemu możesz wybierać segmenty, które mają znaleźć się w e-mailu z podsumowaniem.

Czy przewodnik okazał się przydatny? Podziel się swoją opinią: https://bit.ly/rep-quides Uwaga! Jeśli upoważnione lokalizacje zostały już określone w Twoim profilu użytkownika, NIE określaj ich ponownie w ustawieniach powiadomień. Na poziomie profilu użytkownika ustawienia lokalizacji są automatycznie przyporządkowywane do wszystkich powiązanych powiadomień, co pozwala uniknąć konieczności modyfikowania poszczególnych właściwości powiadomień. W przypadku zmiany ustawień lokalizacji w powiadomieniu, zmiany na poziomie profilu użytkownika nie mają zastosowania do wybranego powiadomienia.

- Grupuj według Parametr grupowania używany do wyświetlania danych: Stan, Miasto, Lokalizacja oraz wszelkie spersonalizowane filtry ustawione dla Twojego konta.
- Dodaj porównanie Dodanie tabeli zawierającej dane statystyczne dla poszczególnych filtrów, które nie zostały wybrane w ustawieniu Grupuj według.

≗ My Account			/ Users / Laura Raymond
	General Inforr	nation	My Notifications
· unattent	Summary Alert		
양 Users	Rule Name	Summa	any Alert
		Summa	ily Alert
	Channel	🗹 Ema	11
B Austria Neutralitation	Frequency	Daily	•

6. Kliknij Zapisz.

Podsumowanie staje się aktywne, co powoduje wysyłanie e-maila do wybranego użytkownika, zgodnie ze wskazaną częstotliwością.

**Uwaga:** Aby od razu wysłać użytkownikowi e-mail z podsumowaniem, kliknij ikonę Wyślij teraz. (Przetwarzanie może zająć kilka minut, jeśli wybrano wiele lokalizacji). Aby zmienić ustawienia podsumowania lub dezaktywować konfigurację podsumowania, kliknij ikonę Edytuj. Aby trwale usunąć konfigurację podsumowania, kliknij ikonę Usuń.

Czy przewodnik okazał się przydatny? Podziel się swoją opinią: https://bit.ly/rep-guides

# Przegląd widżetów recenzji

Rozważ utworzenie widżetów recenzji, żeby wyświetlać recenzje klientów bezpośrednio w Twojej witrynie internetowej.

Publikowanie na Twojej stronie dynamicznych recenzji opartych na określonych kryteriach umożliwia potencjalnym klientom wgląd w opinie innych osób na temat Twojej firmy, które pochodzą z różnych stron z recenzjami.

**Uwaga!** Aby dodawać lub modyfikować widżety, musisz mieć uprawnienia administratora. Jeśli potrzebujesz pomocy, skontaktuj się z <u>zespołem wsparcia technicznego</u>.

	Christie Kooter Medical Dir Cancer Ser Cancer Ser	Mulvey, MD haiClinic ector of Oncology Services	<i>i</i> ices /5 - 3,452 Re	views			
Profile	Location	and Contact	Reviews		_		
Explains	5.0/5	Listens	Shows	respect			
Knows medica	al history 5.0/5	Spends enough time	G				Q
G the saved my life. Hi reasons why my fam her, and inspite of th after the last dose o to show he cared.	free scellent office st iily and I will always b is aggressive nature of chemo. She was a	aff, his keen ability to diagnose a e indrated to her. When we left c e of my leukemia AML I am still all i incredible professional. Shewat	problem ur city it velight always	man Finan ie Mulvey, MD. P r Services. 4.8 /	cial   Find a rovider Spark. 5. 1,208 review Rating: 5.0	a Brand Medical Director of On vs. Profile; Make an App D/5 - 3,452 Reviews	cology Services. ointment; Review
G ****	triendly.						

Czy przewodnik okazał się przydatny? Podziel się swoją opinią: https://bit.ly/rep-guides

# Płatne usługi premium

# Skorzystaj z usług ekspertów naszej platformy w ramach płatnych usług premium.

Choć staramy się zapewnić największą intuicyjność i efektywność naszej platformy, rozumiemy, że czas jest cenny, a zasoby i szerokość pasma mogą podlegać ograniczeniom. W związku z tym Reputation posiada dedykowany zespół eksportów gotowych do pomocy przy zarządzaniu profilami, optymalizacji SEO oraz przygotowaniu, publikacji i moderacji postów w mediach społecznościowych – przy jednoczesnym zarządzaniu odpowiedziami na recenzje. Gwarantujemy doskonałą obsługę klienta dzięki zestawowi generujących wartość dodaną usług oferowanych przez naszą platformę i produkty. W czym mogą pomóc nasi eksperci:

- Wyjdź poza granice dokładności (zarządzane profile firmowe)
- Maksymalizuj oddziaływanie swoich profili firmowych (zarządzane usługi dla Google)
- Wykorzystaj siłę mediów społecznościowych (zarządzane media społecznościowe)
- Marka, która wykazuje się największą troską, zwycięża (zarządzane odpowiedzi na recenzje)



Skontaktuj się z Twoim opiekunem klienta, żeby uzyskać więcej informacji w następującym zakresie: Płatne usługi premium.



# Dodatkowe zasoby

Zapoznaj się z naszym pełnym zestawem przewodników użytkownika, żeby dowiedzieć się więcej na temat platformy Reputation.

- Działania
- Administrator
- Marka w mediach społ.
- Profile firmowe
- Panele główne
- Doświadczenie
- Skrzynka odbiorcza
- Aplikacja mobilna
- Strony i lokalizatory

- Rep Connect
- Raporty
- Wskaźnik reputacji
- Wnioski
- Nasłuch mediów społ.
- Zestaw narzędzi społ.
- Ankiety
- Widżety

