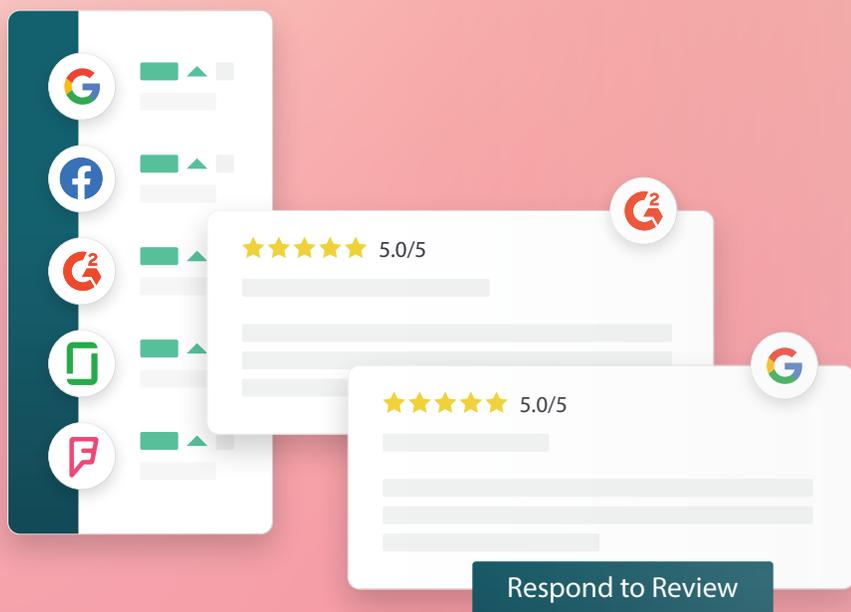
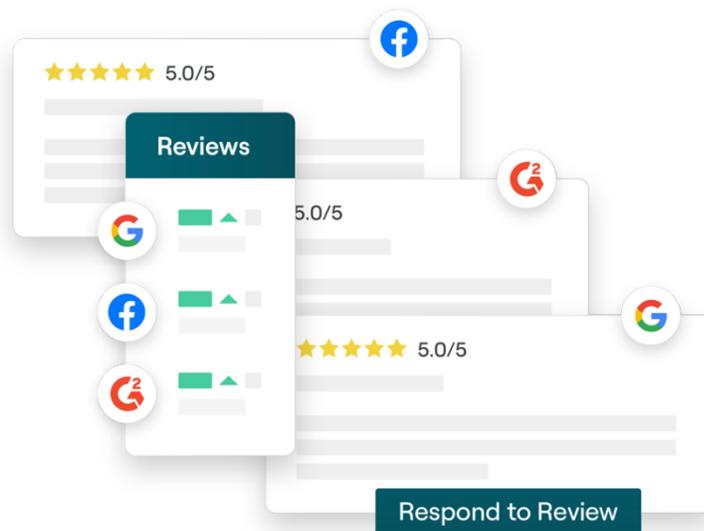


Avaliações

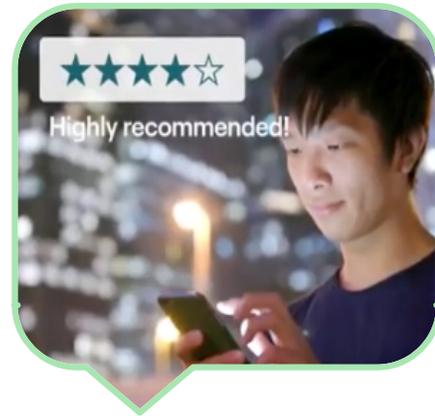


Índice

I.	Visão geral das avaliações.....	2
	a. Visão geral da gestão de avaliações	
	b. Visão geral da resposta a avaliações	
II.	Gestão de avaliações.....	4
	a. Filtros	
	b. Fontes	
	c. Classificação média	
	d. Gráficos	
	e. Componentes da avaliação	
	f. Opções de ação para avaliações	
	g. Contestar avaliações e bloquear usuários	
III.	Visão geral da resposta a avaliações.....	11
	a. Responder através da plataforma	
	b. Status das respostas das avaliações	
	c. Respostas das avaliações por nome	
	d. Opções de resposta automática	
IV.	Gerenciar Macros.....	14
	a. Como adicionar Macros	
V.	Práticas recomendadas de resposta às avaliações.....	16
VI.	Gerenciar resumos de avaliações.....	21
	a. Como configurar resumos de usuários	
VII.	Visão geral do widget de avaliações.....	23
VIII.	Serviços pagos premium.....	24
IX.	Recursos adicionais.....	25



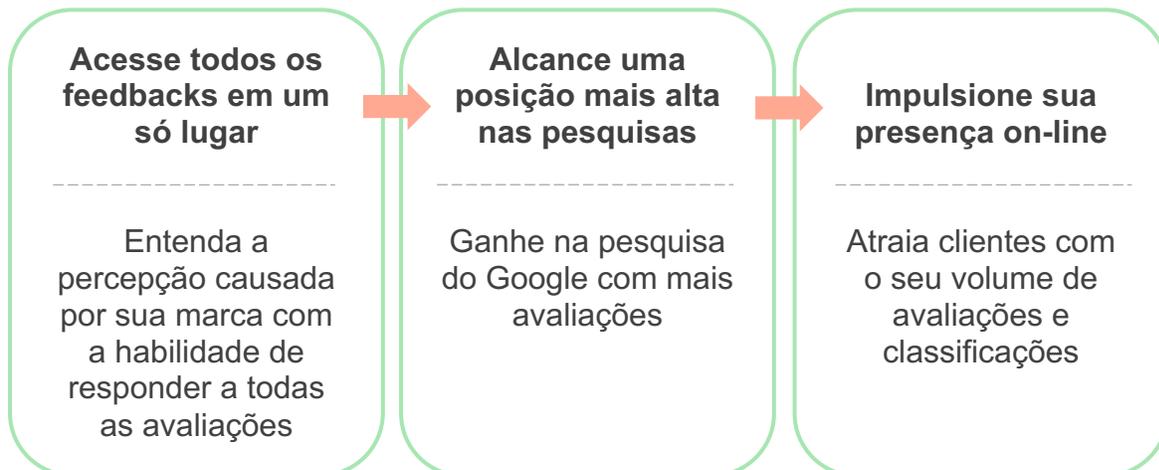
Visão geral das avaliações



Atraia clientes, consiga mais negócios e melhore a experiência do seu cliente ao monitorar, gerenciar e responder a avaliações de clientes em toda a internet com facilidade.

Os clientes fornecem feedback em centenas de sites diferentes para todas as localidades da sua empresa. Saiba mais sobre o que os clientes estão dizendo sobre sua empresa na internet, e responda seus clientes em tempo útil.

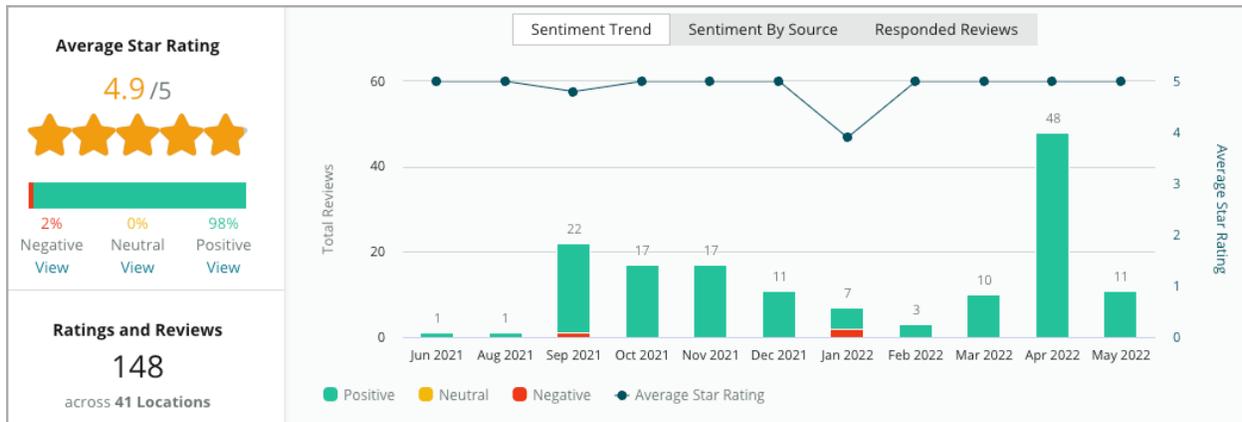
A guia **Avaliações** facilita a coleta do feedback de sites de terceiros em um local centralizado, o monitoramento do que está sendo dito, e a resposta pública em escala, o que gera, em última instância, mais negócios.



Gestão de avaliações

A guia "**Avaliações**" permite monitorar, organizar e encaminhar avaliações de terceiros. Publique e compartilhe avaliações em seu próprio site ou em suas redes sociais. Exporte avaliações para compartilhar com sua organização.

Monitore facilmente o sentimento das avaliações ao longo do tempo, o sentimento por fonte, bem como as avaliações respondidas e não respondidas.



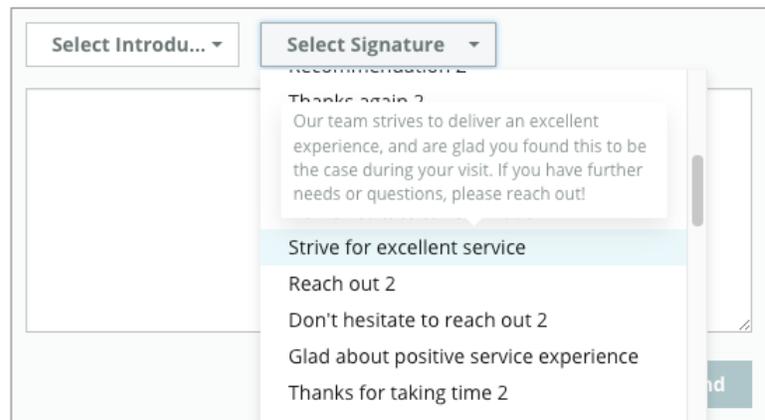
Respondendo avaliações

Responder avaliações é essencial para uma ótima experiência do cliente e uma sólida Pontuação de Reputation.

Use as avaliações positivas como uma oportunidade para incentivar a repetição do serviço e a satisfação.

Use as avaliações negativas como uma oportunidade de recuperação do serviço ao acalmar a situação, convidar o avaliador para uma conversa off-line e, por fim, reduzir a rotatividade de clientes.

Use respostas de avaliação pré-aprovadas (**macros**) como ponto de partida para uma estratégia de resposta de avaliações simplificada e eficiente.



Observação: precisa de ajuda para gerenciar a resposta ou moderação das avaliações? Confira nossa oferta de [gestão de resposta de avaliações](#).

Gestão de avaliações

Colete feedback de sites de terceiros, monitore o que está sendo dito, e responda publicamente em escala — tudo em um só local centralizado.

Filtros

Os filtros da parte superior afetam os dados mostrados na guia. Os filtros secundários se aplicam ao clicar nos dados do gráfico interativo.

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

▲ Hide Filters 🔄 Reset Filters

As avaliações estão ordenadas por padrão em **Todas** as avaliações e por **Mais recentes primeiro**.

Filtre as avaliações para ver apenas:

- Avaliações sinalizadas
- Avaliações que foram atualizadas
- Avaliações não lidas
- Avaliações que têm comentários*
Omitir classificação apenas*

Ordene as avaliações por:

- Mais recentes primeiro
- Mais antigas primeiro
- Positivas primeiro
- Negativas primeiro
- Número de palavras (ordem crescente)
- Número de palavras (ordem decrescente)

Observação: selecione "Tudo" para remover outros ajustes de filtros.

Fontes

Os sites de avaliações de terceiros que você vê, como Google e Facebook, são determinados pelos grupos de fontes selecionados.

(Ver **Admin > Ajustes gerais > Informações da empresa.**)

Por padrão, todas as fontes associadas com sua conta são selecionadas no filtro. Dependendo do seu setor, as fontes associadas à sua conta podem variar.

Observação: se você deseja adicionar uma fonte que não vê em sua conta, entre em contato com a [Equipe de suporte](#).

Classificação média

A seção de **Classificação média** contém três partes principais. Ao clicar em qualquer um dos links na seção de Classificação média, o gráfico e a lista de avaliações serão filtrados.

- **Classificação por estrelas:** a média de todas as classificações por estrelas para os filtros selecionados (o total dividido pelo número de itens na seleção). A escala de classificação é de 1 a 5, com até uma casa decimal.
- **Sentimento:** a porcentagem de avaliações Positivas (≥ 4), Neutras (3) e Negativas (≤ 2).
- **Resposta:** o número e a porcentagem de avaliações às quais sua empresa respondeu ou deixou sem responder.

Atenção! Se as porcentagens das avaliações respondidas/não respondidas não somarem 100, é mais provável que seja devido ao fato de que nem todas as fontes de avaliações habilitadas para sua conta permitem responder avaliações.

SOURCE

All ▼

Filter

All

Google

Facebook

DocSpot

Glassdoor

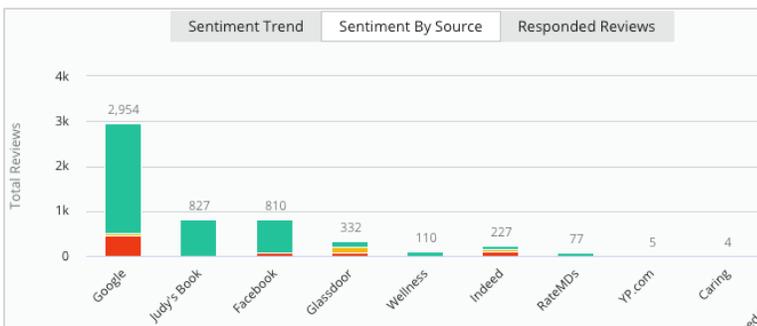
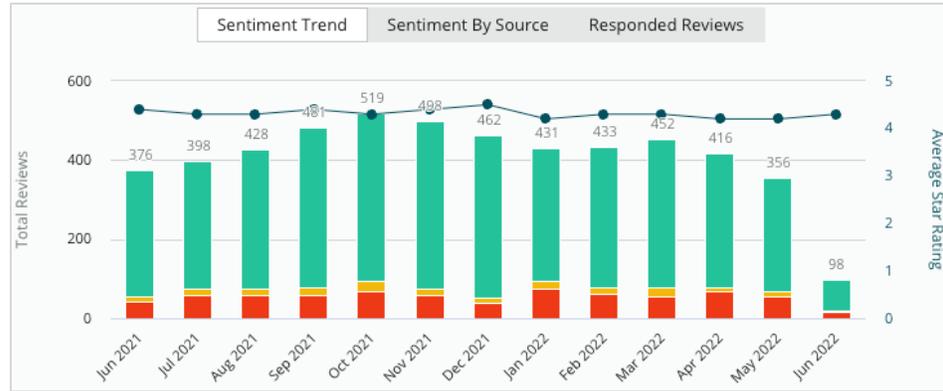


Gráficos

A seção **Gráficos** contém até três gráficos. Ao clicar em qualquer uma das barras na seção Gráficos, o gráfico e a lista de avaliações serão filtrados.

Tendência de sentimento

Veja as tendências de sentimento ao longo do período de tempo selecionado. Os elementos incluem: Classificação média (gráfico de linha azul), Total de avaliações (rótulos cinza), Total de avaliações positivas (barras verdes), Total de avaliações neutras (barras amarelas) e Total de avaliações negativas (barras vermelhas).

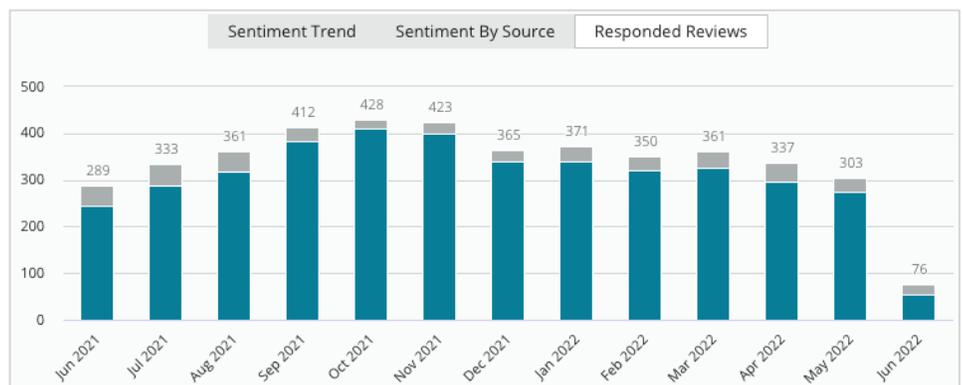


Fonte de sentimentos

Veja as tendências de sentimento por fonte de avaliação (selecionadas no filtro acima) durante o período de tempo selecionado. Os elementos incluem: Total de avaliações (rótulos cinza), Total de avaliações positivas (barras verdes), Total de avaliações neutras (barras amarelas) e Total de avaliações negativas (barras vermelhas).

Avaliações respondidas

Veja sua tendência de resposta de avaliações para o período de tempo selecionado. Os elementos incluem: Total de avaliações (rótulos cinza), Total não respondido (barras cinza) e Total respondido (barras azuis).



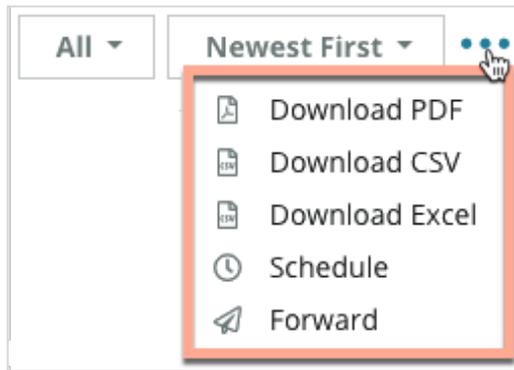
Avaliações

A seção **Avaliações** exibe todas as avaliações segundo os filtros ou gráficos selecionados. As avaliações são mostradas quase em tempo real. Cada avaliação contém os seguintes componentes:

O que compõe uma avaliação?	Como é a aparência dela na plataforma?	O que isso significa?
Fonte da avaliação		Trata-se de onde o cliente postou sua avaliação. São listadas apenas as fontes habilitadas para sua conta com os URLs das páginas carregados para cada localidade
Nome e link da fonte da página de avaliação		Localidade à qual a avaliação se refere. Metadados adicionais podem aparecer dependendo da fonte da avaliação.
Avaliador		Dependendo das configurações do site de avaliação, os perfis de avaliadores podem incluir uma foto, nome e sobrenome, e um hiperlink para o perfil do avaliador no site (Pode aparecer como Anônimo se o site de avaliação não exigir que o avaliador se registre).
Status de resposta		Mostra se uma avaliação foi respondida ou não. As opções de status incluem Respondida, Publicada, e Ver tiquete. Altere o status de uma resposta enviando uma resposta ou escolhendo manualmente um status nas reticências da avaliação. Clique no link "Exibir histórico" para ver um registro do histórico de alterações dessa avaliação específica.
Classificação por estrelas escolhida pelo avaliador		Mostra a classificação por estrelas escolhida pelo avaliador, seguida da data em que a avaliação foi enviada.
Comentários do avaliador		Os comentários do avaliador opcionalmente acompanham a classificação por estrelas escolhida. Metadados adicionais podem aparecer dependendo da fonte da avaliação.
Categorias de avaliação		As categorias descrevem os comentários das avaliações e são automaticamente aplicadas pelo mecanismo de ciência de dados da plataforma. A guia "Operações" usa essas categorias para ajudar a fornecer mais insights sobre suas avaliações.
Resposta às avaliações		Se a avaliação já tiver sido respondida, você será capaz de ver a resposta. Se não, você verá uma janela de resposta. Se nenhuma janela de resposta for exibida, isso quer dizer que sua conta necessita das credenciais do site de avaliação de origem. As credenciais são verificadas dentro de 24 a 48 horas.

Opções para Todas as avaliações

Para acessar opções adicionais, clique nas reticências no canto superior direito da página **Avaliações**. Qualquer filtro atualmente aplicado ao conjunto de dados persistirá em todas as opções de avaliação.



Fazer download do PDF: exporte o conjunto de dados atual em um relatório PDF. A "**Página de título**" do relatório inclui o logotipo da sua conta, o nome do relatório, o período de tempo selecionado e as localidades selecionadas.

Fazer download do CSV: exporte o conjunto de dados atual em formato CSV.

Fazer download do Excel: exporte o conjunto de dados atual em formato CSV.

Programar: crie um relatório programado para enviar automaticamente um e-mail com o conjunto de dados atual em forma de PDF ou CSV anexado para outros usuários dentro da plataforma (indivíduo ou função), ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique um Nome para o relatório, Frequência, Formato e Mensagem para incluir no corpo do e-mail.

- Os e-mails incluem um link para baixar o relatório, bem como um link para iniciar o relatório na plataforma, a fim de interagir com os dados e adicionar personalizações (disponível para usuários com credenciais de conta). Você pode editar relatórios programados na guia "**Relatórios**".

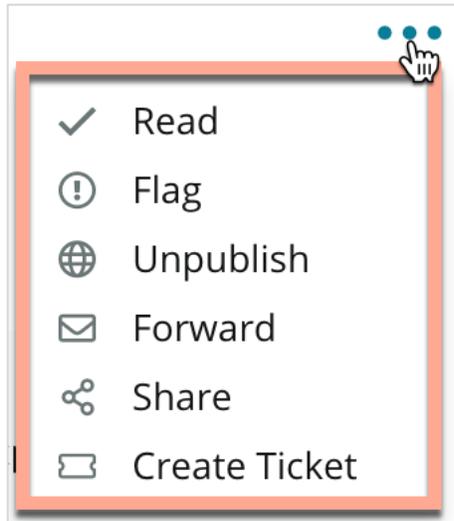
Encaminhar: envie o conjunto de dados atual por e-mail em formato de PDF ou CSV anexado para outros usuários dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique um Assunto e uma Mensagem para incluir no corpo do e-mail.

- Os e-mails incluem um link para baixar o relatório, bem como um link para iniciar o relatório na plataforma, a fim de interagir com os dados e adicionar personalizações (disponível para usuários com credenciais de conta).

Observação: as operações que demoram para processar grandes quantidades de dados podem ativar uma janela pop-up que permite que você aguarde a operação continuar como um download (é necessário permanecer na mesma tela) ou seja notificado por e-mail com um link para o download (você pode passar para outras telas).

Opções para uma Avaliação individual

Para acessar opções adicionais, clique nas reticências no canto superior direito de cada caixa de avaliação individual. Nem todas as opções podem estar disponíveis para sua conta.



Marcar uma Avaliação como Lida/Não lida: aplica um indicador interno para sua equipe de avaliação. Outros usuários em sua conta podem ordenar as avaliações segundo o status "Não lida". *Este indicador não é visível no site de avaliação.*

Sinalizar uma avaliação/remover a sinalização: aplica-se um indicador interno a uma avaliação que pode exigir uma investigação mais aprofundada por parte de sua equipe. Outros usuários em sua conta podem ordenar as avaliações segundo o status "Sinalizada".

Publicar/Cancelamento de publicação: as avaliações com apenas uma classificação por estrelas (sem comentários) são omitidas dos widgets

de avaliações aplicáveis. Usar a opção Publicar aplica uma anulação a esse ajuste. *Esta opção NÃO publica nem cancela a publicação de avaliações do site de origem.*

Encaminhar avaliações: envie um e-mail com a avaliação selecionada para outros usuários dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique um Assunto e uma Mensagem para incluir no corpo do e-mail. Os e-mails incluem todos os metadados da avaliação, incluindo um link para o site da avaliação original. O encaminhamento é uma maneira rápida de chamar a atenção de outra pessoa para uma avaliação a fim de receber elogio ou orientação.

Compartilhar avaliações: isto permite que você poste uma avaliação nos sites de redes sociais vinculados à sua conta (Facebook, Twitter, Instagram e Google Meu Negócio).

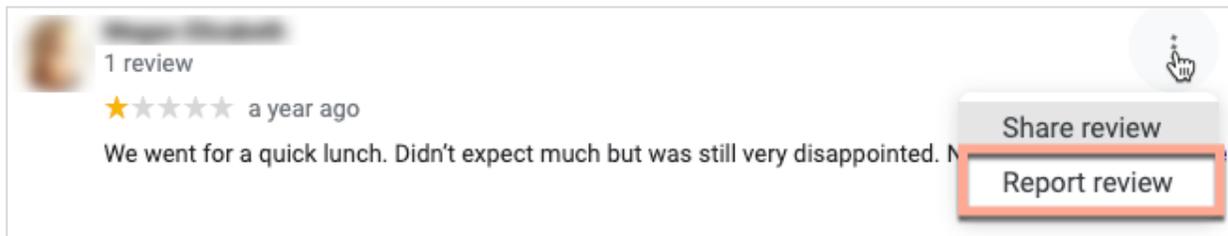
Criar tíquete: se uma avaliação precisar de mais escalação, crie um tíquete para encaminhar os comentários do avaliador à equipe apropriada, para que ela possa resolver a questão.

Observação: para promover suas avaliações positivas de forma consolidada em seu site, considere criar um Widget de avaliações.

Contestar avaliações

Se você souber que uma avaliação específica foi dada por engano à sua empresa (ou seja, era destinada a outra empresa) ou contém calúnia/linguagem imprópria, você pode atuar no site de avaliação para solicitar que ela seja removida ou para denunciar uma violação. Clique na avaliação para ir até a página e procurar as opções disponíveis na postagem. Por exemplo, na janela das Avaliações do Google, você pode clicar nas reticências e escolher denunciar a avaliação ao Google.

Lembre-se de que você não deve solicitar a remoção de uma avaliação a menos que ela se encaixe nas políticas de violação do site. Em outras palavras, não solicite a remoção de uma avaliação só porque você não gostou dela.



Bloquear usuários

Se você bloquear um usuário de seguir sua página no Facebook, as postagens de avaliação dele ainda permanecerão. No entanto, os comentários que esse usuário tenha feito em outras avaliações ou postagens não serão mais exibidos.

Observação: as ações de denunciar avaliações ou bloquear usuários devem ser feitas através do site de avaliação, pois não é possível fazê-las na plataforma Reputation.

Visão geral da resposta a avaliações

Aumentar sua taxa de respostas é algo que você pode fazer imediatamente para mostrar para clientes atuais e potenciais que você se importa, aumentar os seus negócios, e melhorar sua Pontuação de Reputation.

A guia "**Avaliações**" permite que você responda a avaliações de várias fontes a partir de um único local. Use os filtros da parte superior, ou clique na **Classificação média** ou nas barras do gráfico para aplicar os filtros secundários.

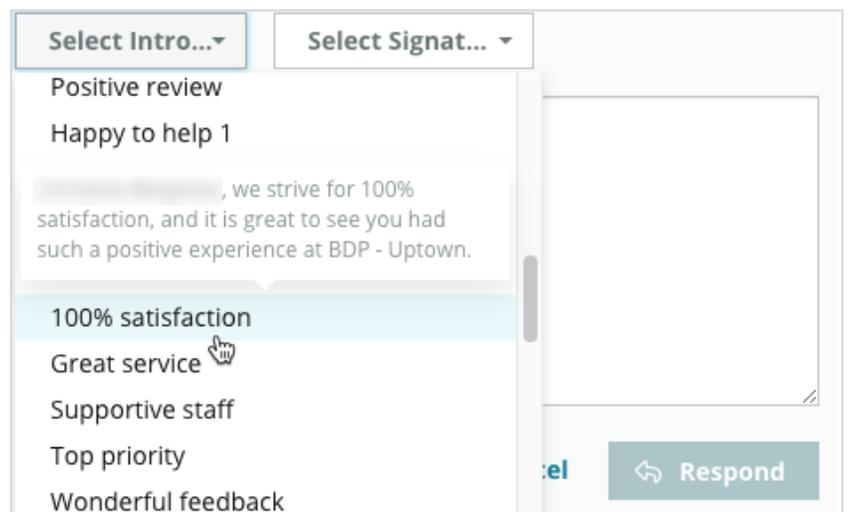
Responder através da plataforma

Observação: para responder às avaliações de dentro da plataforma, certifique-se de ter inserido as credenciais dos sites de avaliação de cada localidade. Nem todos os sites de avaliação permitem respostas (ver **Admin > Ajustes gerais > Fontes**).

Para responder a uma avaliação:

1. Clique dentro da janela de **Avaliação**.

A área de avaliação se expandirá com as opções Introdução e Assinatura. Essas opções incluem iniciar e fechar o texto usando modelos predefinidos que ajudam a diferenciar suas respostas e permitem que você responda com mais eficiência. Passe o cursor do mouse sobre o nome da macro para ver uma prévia do texto. Os modelos disponíveis são gerenciados na guia "**Macros**" nos ajustes de administrador.



- Escolha uma das opções de resposta ou digite sua resposta diretamente na área de avaliação. Você pode editar as respostas geradas automaticamente antes de enviar.

- Clique em "**Responder**"

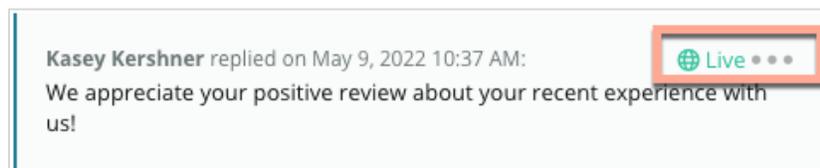
A avaliação estará imediatamente disponível para você visualizar na guia "**Avaliações**"; no entanto, a resposta não aparecerá no site de avaliações de terceiros até que seja indicada com o status "Ativo".

Status das respostas das avaliações

Depois de enviar uma resposta de avaliação através da plataforma, esta exibirá um status de resposta. Os status mudam automaticamente com base nas condições.

As opções de status incluem:

Pendente: uma resposta de avaliação foi enviada, mas ainda não foi postada no site de terceiros OU a Equipe de resposta de avaliações marcou esta resposta como sem credenciais válidas.



Aprovação pendente:

apenas disponível quando as aprovações de resposta estão ativadas. Essas são respostas que foram enviadas por usuários que não têm permissões de aprovação, ou uma função de "Respondedor". Respondedores podem editar respostas, enquanto funções de "Aprovador" podem editar e/ou aprovar respostas.

Postada: a resposta da avaliação foi postada no site de avaliação de terceiros, mas ainda não foi verificada como ativa nesse site pela plataforma.

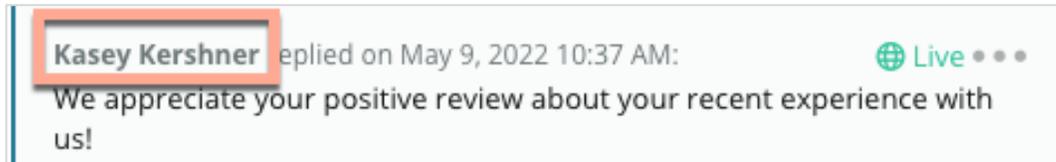
Ativa: a resposta da avaliação foi verificada no site de terceiros.

Erro: a resposta da avaliação não pôde ser postada no site de terceiros devido a uma falha na integração da API ou na moderação.

Respostas das avaliações por nome

As respostas dirigidas aos clientes serão postadas em cada site de avaliação usando o rótulo "de" especificado nos ajustes de conta de cada site de avaliação. No entanto, na guia "**Avaliação**" da plataforma, o rótulo "de" normalmente é o nome da pessoa em sua conta que iniciou a resposta.

Embora esse nome não seja visível para o cliente, é útil que outros usuários da sua conta saibam quem forneceu a resposta, especialmente se sua conta tiver serviços gerenciados.



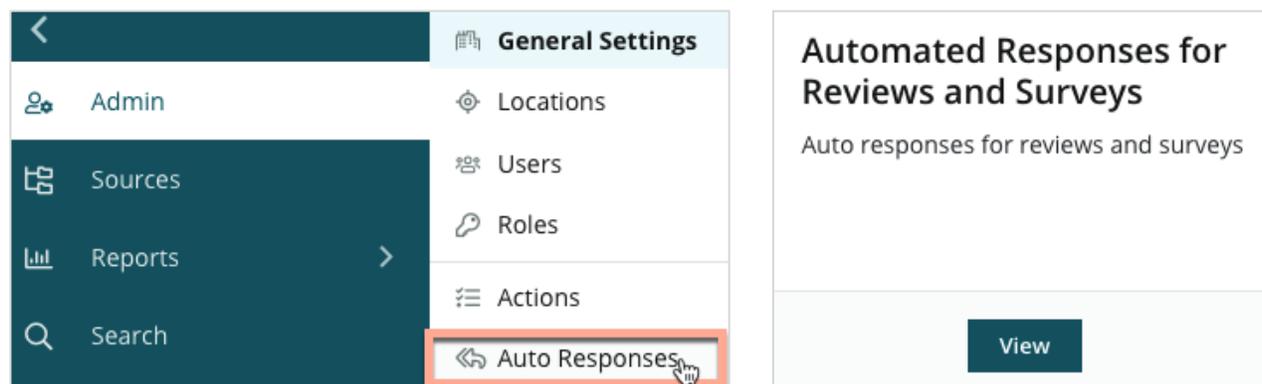
Se aparecer "Proprietário", isso indica que a resposta foi obtida do site de origem da avaliação e não foi iniciada de dentro da plataforma.



Respostas automáticas

Considere usar a configuração de respostas automáticas na sua conta, no caso de um cliente enviar uma avaliação que contenha uma classificação por estrelas mas não inclua comentários adicionais ou específicos.

Estes modelos de respostas podem ser encontrados na guia "**Admin**", e clicando em "**Respostas automáticas**". A lista inclui tanto respostas positivas para classificações de 4 ou 5 estrelas como respostas negativas para classificações de 1 ou 2 estrelas.

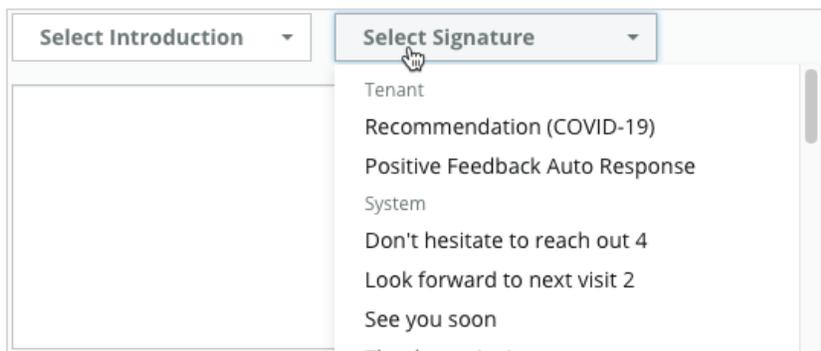


Observação: classificações de 3 estrelas não recebem respostas automáticas. Dado que essas classificações são neutras, não é possível avaliar qual é a resposta apropriada.

Gerenciar Macros

Dê escala a suas atividades de resposta com modelos de resposta personalizados e aprovados (macros). Macros acrescentam variedade às suas respostas de avaliação.

Macros permitem que você adicione ou modifique o texto inicial que está disponível nos Menus suspensos Introdução e Assinatura da janela de **"Resposta de avaliações"**. Essas opções ajudam as pessoas que respondem as avaliações a diferenciar suas respostas e responder com mais eficiência.



Atenção! Você deve ter privilégios de administrador em sua conta para adicionar ou modificar macros. Se você precisar de ajuda, entre em contato com a [Equipe de suporte](#).

Para adicionar macros:

1. No canto superior direito da plataforma, clique em **"Ajustes"**.
2. Em seu navegador à esquerda, clique em **"Macros"**.

A lista de todas as macros (modelos) será exibida. As macros projetadas para respostas positivas são selecionadas por padrão. Você pode alternar para as Negativas ou usar a caixa de Filtro para pesquisar todas as macros por palavra-chave.



As macros do "sistema" são fornecidas pela plataforma para todos os usuários, e não podem ser editadas. Todas as novas macros que você criar serão identificadas como "Inquilino", "Usuário" ou "Localidade" apenas para sua conta.

3. Clique em **"Adicionar macro"**.

4. Modifique os seguintes ajustes:

- **Tipo:** o menu suspenso no qual a macro aparecerá na janela "Resposta": Introdução ou Resumo.
- **Nível:** a disponibilidade da macro. Para limitar a uma localidade, clique em "**Localidade**" e selecione a localidade em um menu suspenso adicional. Para limitar ao seu perfil de usuário, selecione **Usuário**. Para tornar a macro disponível aos usuários em sua conta, clique em "**Inquilino**".
- **Sentimento:** categorize a macro como uma resposta a uma avaliação positiva ou negativa com o fim de ordená-la. Os modelos positivos só serão exibidos no menu suspenso de respostas para avaliações com classificação de 4 a 5 estrelas. Os modelos negativos só serão exibidos no menu suspenso para avaliações sem classificação ou com classificação de 1 a 3 estrelas.
- **Nome:** o nome da macro conforme aparecerá no menu suspenso para as pessoas que respondem as avaliações.
- **Corpo:** o texto que aparece na janela de "**Resposta**" após a macro ser escolhida. Você não pode formatar o texto; no entanto, você pode incluir variáveis. Variáveis são espaços reservados para elementos que serão substituídos pelos dados associados no momento da resposta.

Observação: a sintaxe da variável é formatada como: {{variable-name}}. Você pode adicionar um caractere de linha vertical ("|") e um texto alternativo caso os dados associados à variável não estejam disponíveis. No exemplo mostrado, se o nome do avaliador não estiver listado, a mensagem usará "Olá" no lugar do nome.

5. Clique em "**Salvar**".

A macro é adicionada à lista e fica disponível na janela "**Resposta de avaliações**" de acordo com o nível especificado (localidade, usuário ou inquilino).

Práticas recomendadas de resposta às avaliações

89% dos clientes têm probabilidade "alta" ou "altíssima" de consumir numa empresa que responde a todas as suas avaliações on-line (BrightLocal, 2022).

Responder a avaliações é uma etapa essencial para atrair e manter clientes fiéis. Os clientes precisam ver respostas que sejam cordiais e que ofereçam métodos diretos de contato. Até mesmo uma avaliação negativa costuma ser vista de maneira mais favorável quando é respondida pela empresa.

Aumentar sua taxa de resposta é algo que você pode fazer imediatamente para melhorar sua Pontuação de Reputation on-line. Tente sempre responder a **100% das avaliações negativas** e a pelo menos **20% das avaliações positivas**. Com o tempo, estabeleça metas para manter essas taxas de maneira consistente e melhorá-las.

Práticas recomendadas gerais

Independentemente da classificação, existem várias práticas recomendadas de resposta às avaliações.

1. Responda prontamente, mas não apressadamente.

Defina como meta responder às avaliações dentro de um período de tempo designado (por exemplo, 48 horas). Responder com atenção mostra que você está ouvindo e que se importa. O Relatório do Consumidor de Varejo da Reputation descobriu que 33% dos consumidores que receberam uma resposta rápida a uma avaliação negativa postaram uma avaliação positiva posteriormente.

2. Seja educado e cortês.

Lembre-se de que você não está respondendo a apenas uma pessoa. Seus outros clientes ou clientes em potencial poderão ver suas respostas. Seja sempre respeitoso, mesmo se a avaliação do cliente for desfavorável ou injusta.

3. Decida quem responde às avaliações.

Dependendo do número de avaliações que você receber, pode ser necessário designar uma pessoa em sua empresa para responder a elas, ou dividir a tarefa igualmente entre seus funcionários. O ideal é que quem responda tenha excelente habilidade de redação.

4. Aproveite o processo de aprovação, especialmente se as informações do cliente forem sensíveis.

Por exemplo, as empresas do ramo de saúde devem ter cuidado para não violar os regulamentos da HIPAA quando as avaliações contiverem informações pessoais de saúde (PHI). Um processo de aprovação permite que mais funcionários elaborem respostas, enquanto um revisor treinado verifica todas as avaliações antes de serem publicadas.

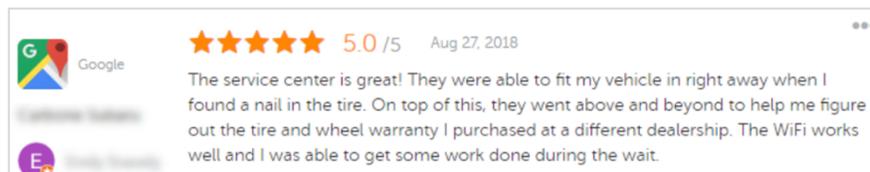
5. Verifique se há erros de digitação.

Alguns sites de avaliação não permitem que alterações sejam feitas após uma avaliação ou resposta ser postada. Reserve um tempo para verificar a ortografia e a gramática.

Respondendo a avaliações positivas

Os clientes que escrevem avaliações positivas estão entre os seus melhores. Para fazer com que esses clientes voltem, você deve reconhecer o valor do feedback deles. Uma resposta é uma oportunidade de agradecer ao cliente — não apenas por fazer negócio com sua empresa, mas por reservar um tempo para compartilhar suas experiências.

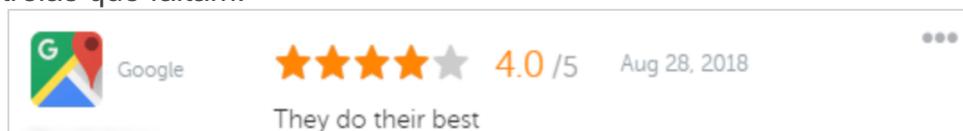
1. Na resposta, reitere o que o cliente achou positivo. Incluir alguns detalhes mostra a ele e aos futuros clientes que alguém está realmente lendo as avaliações:



"Obrigado por compartilhar sua experiência conosco! O fato de você ter mencionado nosso atendimento ao cliente significa muito para nós. Foi um prazer servi-lo, e esperamos vê-lo novamente em breve."

2. Para avaliadores que não deixam comentários (ou deixam comentários muito breves), pergunte a eles o que você pode fazer para melhorar.

Descubra o que tornará a próxima experiência deles com você verdadeiramente excepcional, ou considere perguntar-lhes o que será necessário para ganhar as estrelas que faltam.



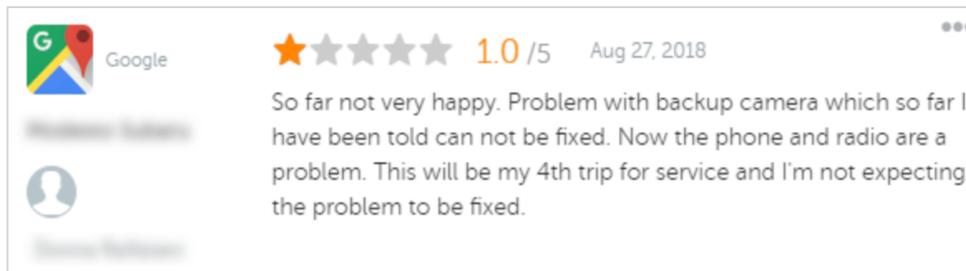
"Obrigado pela avaliação positiva! Informe-nos se houver algo que possamos fazer para melhorar a sua experiência durante a sua próxima visita."

Respondendo a avaliações negativas

Embora você não possa controlar exatamente o que as pessoas dizem sobre você on-line, você pode (e deve) participar da conversa e ser dono de sua Reputation. Na verdade, ter algumas classificações baixas espalhadas adiciona legitimidade ao seu negócio quando são vistas por clientes em potencial. Mesmo que a avaliação tenha sido dura ou injusta, faça a coisa certa e mostre ao cliente (e futuros clientes) que você é respeitoso e profissional em qualquer situação.

1. Não leve as avaliações negativas para o lado pessoal!

Ao ficar na defensiva, você pode inadvertidamente escrever algo que pode ser pior do que a avaliação propriamente dita. Na maioria das avaliações negativas, convide o cliente a entrar em contato com você (ou se você souber quem é a pessoa, entre em contato diretamente com ela). Esta técnica mostra que você está empenhado em resolver o problema, mantendo os detalhes no âmbito privado:



"Lamentamos saber que você teve uma experiência negativa conosco, mas agradeceríamos a chance de mudar sua experiência. Um gerente de experiência do cliente entrará em contato com você diretamente para ajudar você a resolver seu problema. Ou, se preferir, entre em contato com nosso gerente de atendimento diretamente em [telefone] ou [e-mail]."

Depois de entrar em contato com o cliente off-line e concordar com uma resolução, peça a ele para modificar ou remover a avaliação. No entanto, nunca ofereça incentivos em troca de escreverem ou alterarem avaliações. Simplesmente explique como o feedback é valioso para você pessoalmente. Se o cliente não modificar a avaliação após você fornecer a resolução, volte à conversa on-line original e agradeça-o pela chance de corrigir o problema. Ao fazer isso, você permite que outros clientes vejam que você fechou o ciclo.

2. Investigue os fatos antes de responder a uma avaliação.

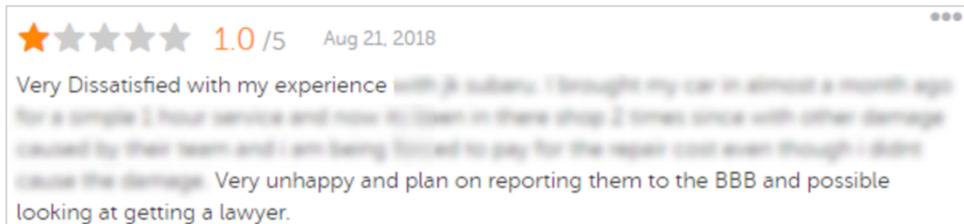
Determine se há medidas razoáveis que possam ser tomadas para resolver a situação sem ter que chegar a um acordo ou recompensar um cliente:



"Obrigado por nos alertar sobre uma questão tão importante em nosso treinamento. Nós corrigimos o problema, e esperamos que você possa nos dar uma nova chance."

Um cliente normalmente tolerará que um problema não seja totalmente resolvido, desde que o processo subjacente seja visto como justo. Não assuma a culpa nem procure atribuí-la, mas confesse os erros inocentes ao cometê-los.

3. Não ignore avaliações de ameaça ou abusivas.



"Obrigado por nos deixar este feedback detalhado sobre sua experiência com nosso departamento de atendimento. Caso você queira, entre em contato pelo telefone [telefone] ou pelo e-mail [e-mail], para que possamos discutir este problema mais detalhadamente."

Se os comentários dos avaliadores se tornarem ameaçadores, responda com rapidez e respeito. Se necessário, dependendo do conteúdo, você pode considerar alertar sua equipe jurídica para obter assistência. É do seu interesse conter as situações de conflito antes que elas saiam do controle.

Contestar avaliações

Se uma avaliação específica tiver sido atribuída por engano (ou seja, era destinada a outra empresa) ou contiver calúnia/linguagem imprópria, você poderá atuar diretamente no site de avaliação para solicitar que ela seja removida. No entanto, solicite a remoção da avaliação APENAS se ela se encaixar nos termos de serviço e nas políticas de violação do site (sites de avaliação populares, suas regras, e links para políticas detalhadas encontram-se abaixo). Não solicite a remoção de uma avaliação só porque você não gostou do que foi dito



Os conteúdos proibidos e restritos do [Google](#) incluem:

- Discurso civil: assédio, discurso de ódio, conteúdo ofensivo, informações pessoais
- Conteúdo enganoso: engajamento falso, falsificação de identidade, deturpação
- Conteúdo para maiores: obscenidade, conteúdo sexualmente explícito, violência e imagens sangrentas
- Conteúdo regulado, perigoso, ilegal e terrorista



O Facebook se compromete à:

- Autenticidade,
- Segurança,
- Privacidade,
- E dignidade

O Facebook removerá conteúdos que forem contrários a esses valores.



O [Glassdoor](#) encoraja os avaliadores a pensarem sobre o trabalho a partir de diferentes perspectivas e incluir prós e contras para facilitar uma avaliação equilibrada. O

Glassdoor não:

- Permite avaliações que incluam comentários negativos sobre indivíduos identificáveis de fora do grupo, certos palavrões, ameaças de violência, ou linguagem discriminatória
- Aceita avaliações que revelem informações internas confidenciais e privadas da empresa



A [Cars.com](#) removerá ou modificará sua avaliação se ela contiver conteúdo proibido, tal como:

- Obscenidades, linguagem discriminatória, ou comentários difamatórios ou inapropriados
- Qualquer forma de assédio, ameaça, indecência, ou intolerância; linguagem que constitui ou encoraja atividades ilegais
- Anúncios, conteúdo de spam, ou informações de contato



healthgrades

Não publique conteúdo no [Healthgrades](#) que:

- Seja calunioso, difamatório, assediador, ameaçador ou inflamatório
- Contenha obscenidades, palavrões ou discriminação
- Seja enganoso ou fraudulento
- Contenha informações pessoais, links de sites pessoais, etc.
- Mencione ou endosse marcas específicas, incluindo farmacêuticas
- Mencione questões legais ou processos



As avaliações no [Apartments.com](#) não devem:

- Ser falsas ou enganosas
- Infringir ou violar a propriedade intelectual de qualquer terceiro
- Violar qualquer estatuto legal, decreto, ou regulamento, incluindo aqueles referentes a direito à moradia, anti-discriminação, e mais
- Incluir informações de outros sites, informações de contato, ou conteúdo de spam

No final, se você não conseguir resolver o problema de um cliente e transformar uma avaliação negativa em positiva, deixe para lá. Tentar remover uma avaliação negativa pode agravar a situação e levar a comentários adicionais. Em vez disso, concentre-se em criar uma série de avaliações positivas.

Gerenciar resumos de avaliações

Resumos são um tipo de notificação que permite que você ou outros usuários em sua conta recebam um resumo por e-mail que captura a atividade das avaliações em sites de terceiros.

Atenção! Você deve ter privilégios de administrador em sua conta para adicionar ou modificar notificações. Se você precisar de ajuda, entre em contato com a [Equipe de suporte](#).

Resumos de usuários

Os resumos de usuários são associados a um usuário específico da conta. Resumos configurados no nível de usuário são entregues apenas ao endereço de e-mail do usuário selecionado. Você pode configurar resumos diferentes por usuário. Os resumos não estão disponíveis para configuração para mais de um usuário por vez.

Para configurar um resumo de usuário:

1. No canto superior direito da plataforma, clique em **"Ajustes"**.
2. No seu navegador à esquerda, clique em **"Usuários"**, então clique no usuário para o qual deseja criar um e-mail de resumo e, por fim, clique em **"Minhas notificações"**. A lista de todos os alertas do usuário selecionado é mostrada por padrão.

Observação: você também pode configurar um resumo para o usuário conectado (você mesmo), clicando em "Minha Conta" > "Notificações". Qualquer configuração de resumo também aparecerá na sua tela "Usuário"

3. Clique em **"Adicionar notificação"**.
4. Clique em **"Alerta para"**.
5. Modifique os seguintes ajustes:
 - **Frequência** – A frequência com que se enviará o e-mail de resumo: Diária, Semanal, Mensal ou Trimestral.
 - **Resumo para** – Receba dados resumidos de todas as localidades (clique em **"Todos"**) ou selecione as localidades específicas. Se você tiver mais de uma opção de filtro "Resumo para", isso significa que sua conta tem filtros personalizados, o que permite que você escolha segmentos personalizados para associar ao e-mail de resumo.

Atenção! Se as localidades autorizadas já estiverem especificadas em seu perfil de usuário, NÃO as especifique novamente nos ajustes de notificação. O nível do perfil de usuário transmite automaticamente os ajustes de localidades para todas as notificações relacionadas, o que evita que você tenha que modificar as propriedades individuais de notificação. Se você modificar os ajustes de localidade em uma notificação, as alterações no nível do perfil do usuário não se aplicarão mais à notificação selecionada.

- **Agrupar por** – Parâmetro de agrupamento usado para exibir dados: Estado, Cidade, Localidade, e qualquer outro filtro personalizado ajustado para sua conta.
- **Incluir comparação de pares** – Adiciona uma tabela contendo estatísticas para cada filtro não selecionado no ajuste "**Agrupar por**".

The screenshot shows a user interface for managing notifications. On the left is a navigation menu with 'My Account' and 'Users' selected. The main content area is titled 'My Notifications' and shows a configuration for a 'Summary Alert'. The 'Rule Name' is 'Summary Alert', the 'Channel' is 'Email' (checked), and the 'Frequency' is 'Daily'.

6. Clique em "**Salvar**".

O resumo se tornará ativo e enviará um e-mail para o usuário selecionado de acordo com a frequência selecionada.

Observação: para enviar um e-mail de resumo para o usuário imediatamente, clique no ícone "Enviar agora" (Esse processo pode levar vários minutos se você tiver selecionado um grande número de localidades). Para modificar os ajustes de resumo ou para desativar uma configuração de resumo, clique no ícone "Editar". Para excluir permanentemente a configuração de resumo, clique no ícone "Excluir".

Visão geral dos widgets de avaliações

Considere criar um widget de Avaliações para exibir suas avaliações de clientes diretamente em seu site.

Publicar avaliações dinâmicas e com base em certos critérios no seu site permite que os potenciais clientes saibam o que os outros clientes dizem sobre o seu negócio em diferentes sites de avaliação.

Atenção! É necessário ter privilégios de administrador na sua conta para adicionar ou modificar widgets. Se você precisar de ajuda, entre em contato com a [Equipe de suporte](#).



Christie Mulvey, MD



Medical Director of Oncology Services
Cancer Services

★★★★★ Rating: 5.0/5 - 3,452 Reviews

Profile

Explains
★★★★★ 5.0/5

Knows medical history
★★★★★ 5.0/5

Shows respect
★★★★★ 5.0/5

Reviews

★★★★★ 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.

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

Location and Contact

Listens
★★★★★ 5.0/5

Spends enough time
★★★★★ 5.0/5

Reviews

★★★★★ 5.0/5

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

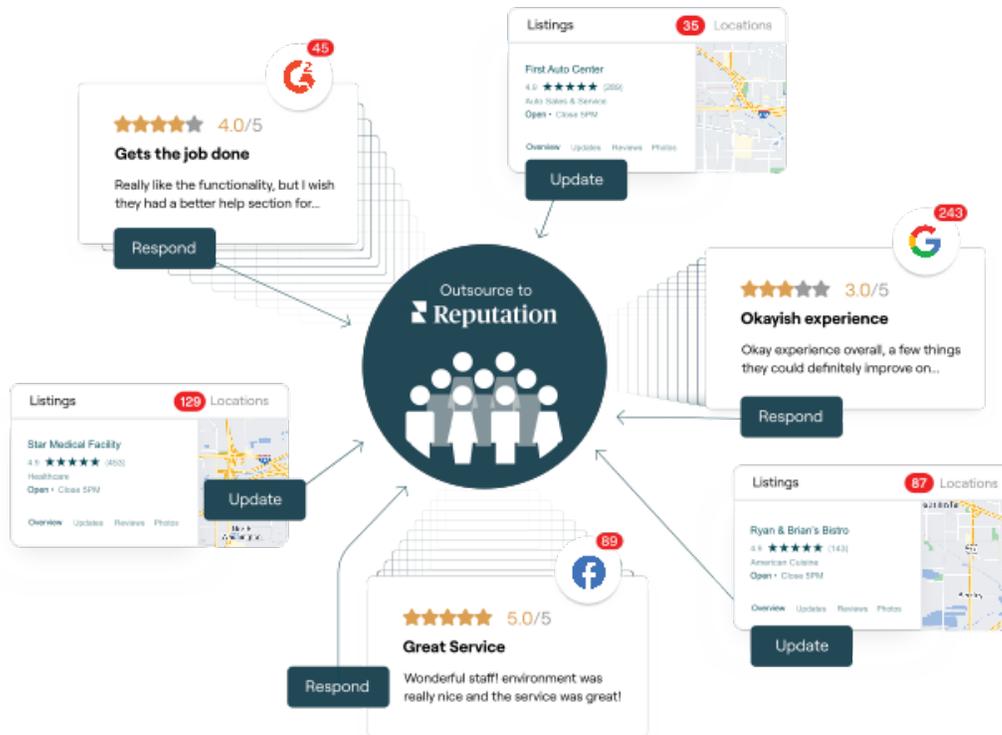
★★★★★ Rating: 5.0/5 - 3,452 Reviews

Serviços pagos premium

Coloque os especialistas da nossa plataforma de Serviços pagos premium para trabalhar para você.

Nós nos esforçamos para tornar nossa plataforma mais intuitiva e eficiente, pois entendemos que seu tempo é valioso; os recursos e a largura de banda podem ser limitados. A Reputation tem um time exclusivo de especialistas que estão prontos para ajudar você a gerenciar seus anúncios; otimizar seu SEO; e postar, publicar, e organizar suas postagens em redes sociais — além de gerenciarem suas respostas de avaliações. Podemos garantir uma excelente experiência do cliente por meio deste conjunto de serviços com valor agregado que são impulsionados por nossa plataforma e nossos produtos. Estes especialistas ajudarão você a:

- Ir além da **Precisão** (anúncios de empresa gerenciados)
- Maximizar a **Atração** de seus perfis de empresa (serviços gerenciados para o Google)
- Cultivar o **Poder** das redes sociais (redes sociais gerenciadas)
- A marca que se **Importa** mais, **Vence** (respostas de avaliações gerenciadas)



Entre em contato com seu Gerente de conta para saber mais sobre nossos Serviços pagos premium

Recursos adicionais

Consulte nosso conjunto completo de guias do usuário para aprender mais sobre a plataforma Reputation.

- Ações
- Admin
- Brand Social
- Anúncios de empresa
- Painéis
- Experiência
- Caixa de entrada
- Aplicativo para celular
- Páginas e localizadores
- Conectar-se com um representante
- Relatórios
- Pontuação de Reputation
- Solicitação
- Escuta social
- Social Suite
- Pesquisas
- Widgets