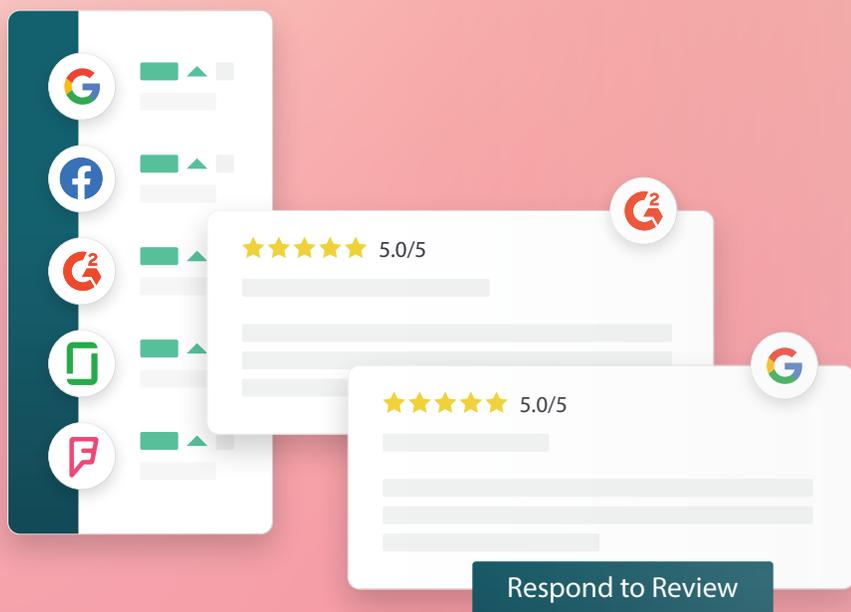
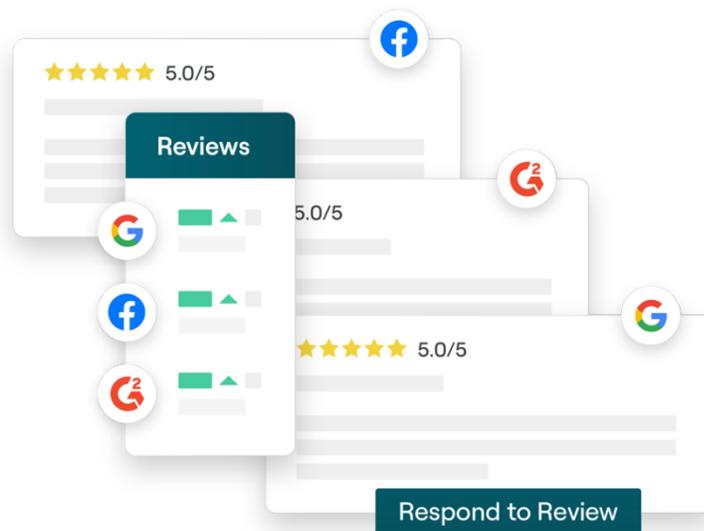


# Avaliações

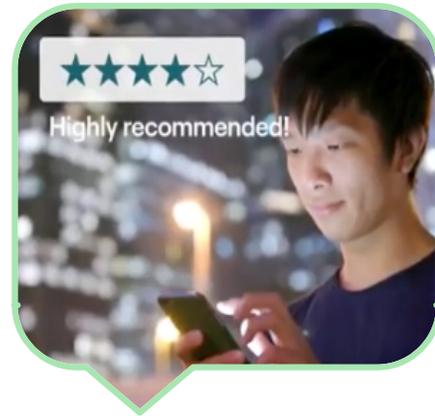


# Índice

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 utilizadores	
III.	Visão geral da resposta a avaliações.....	11
	a. Responder através da plataforma	
	b. Estado das respostas das avaliações	
	c. Respostas das avaliações por nome	
	d. Opções de resposta automática	
IV.	Gerir Macros.....	14
	a. Como adicionar Macros	
V.	Práticas recomendadas de resposta às avaliações.....	16
VI.	Gerir resumos de avaliações.....	21
	a. Como configurar resumos de utilizadores	
VII.	Visão geral do widget de avaliações.....	23
VIII.	Serviços pagos premium.....	24
IX.	Recursos adicionais.....	25



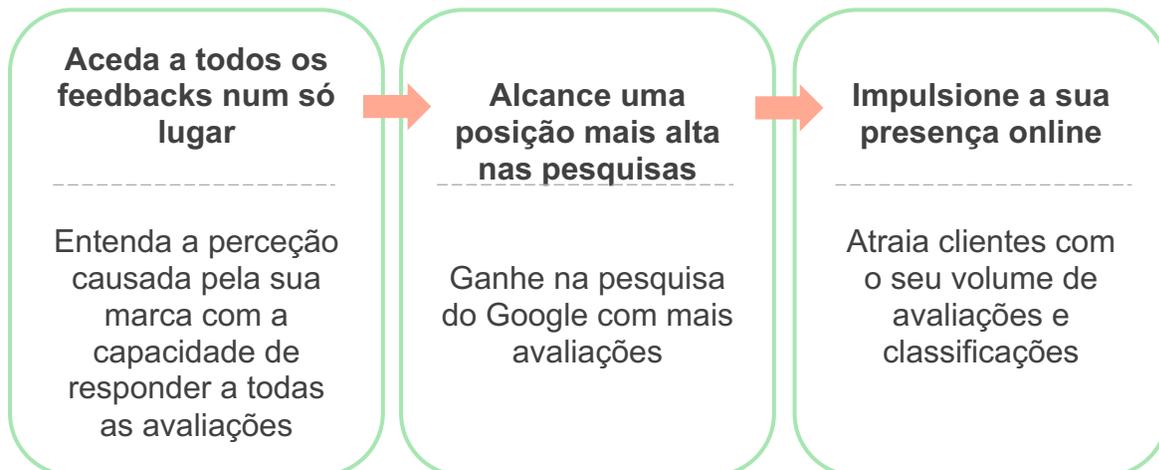
# Visão geral das avaliações



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

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

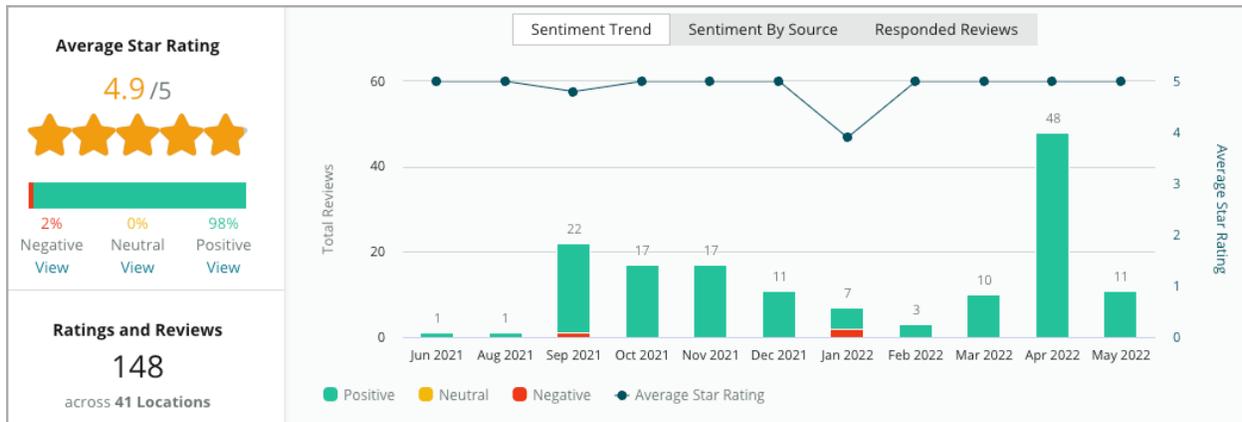
O separador **Avaliações** facilita a recolha do feedback de sites de terceiros num local centralizado, a monitorização do que está a ser dito e a resposta pública em escala, o que gera, em última instância, mais negócios.



## Gestão de avaliações

O separador "**Avaliações**" permite monitorizar, organizar e encaminhar avaliações de terceiros. Publique e partilhe avaliações no seu próprio site ou nas suas redes sociais. Exporte avaliações para partilhar com a sua organização.

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



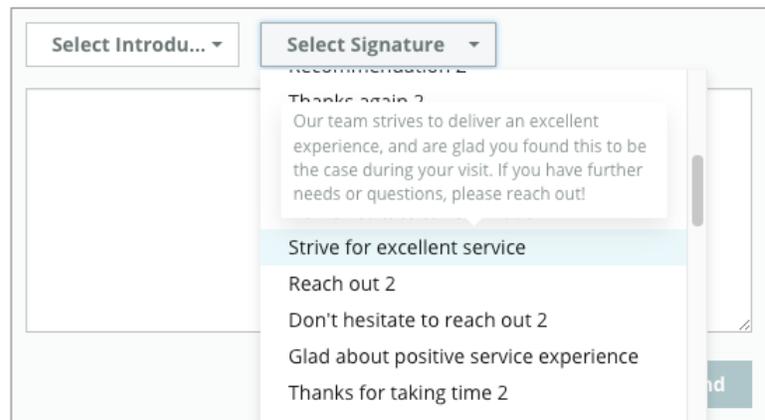
## Responder a avaliações

**Responder a 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 offline 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 gerir a resposta ou moderação das avaliações? Consulte a nossa oferta de gestão de resposta de avaliações.

# Gestão de avaliações

Recolha feedback de sites de terceiros, monitorize o que está a ser dito e responda publicamente em escala — tudo num só local centralizado.

## Filtros

Os filtros da parte superior afetam os dados mostrados no separador. Os filtros secundários aplicam-se 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 outras definições de filtros.

## Fontes

Os sites de avaliações de terceiros que 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 a sua conta são selecionadas no filtro. Dependendo do seu setor, as fontes associadas à sua conta podem variar.

**Observação:** se desejar adicionar uma fonte que não vê na sua conta, entre em contacto com a [Equipa de suporte](#).

## Classificação média

A secção de **Classificação média** contém três partes principais. Ao clicar em qualquer uma das ligações na secção 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 percentagem de avaliações Positivas ( $\geq 4$ ), Neutras (3) e Negativas ( $\leq 2$ ).
- **Resposta:** o número e a percentagem de avaliações às quais a sua empresa respondeu ou que deixou sem resposta.

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

**SOURCE**

All ▼

Filter

All

Google

Facebook

DocSpot

Glassdoor

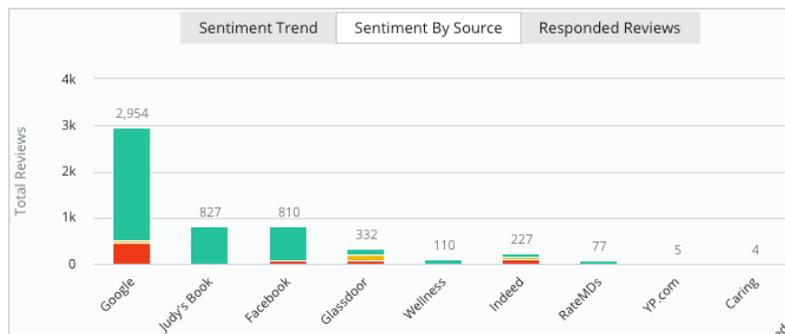
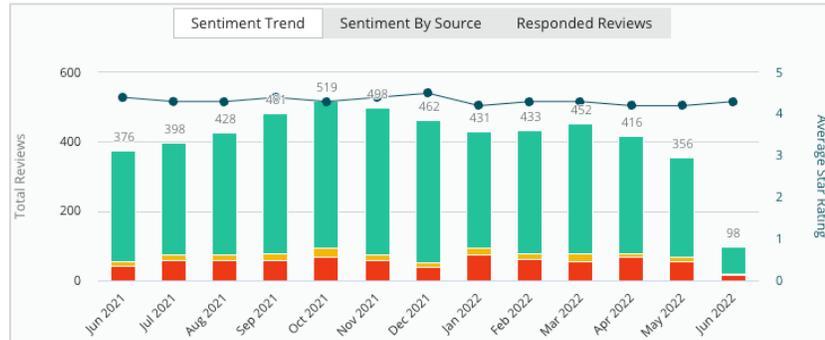


## Gráficos

A secção **Gráficos** contém até três gráficos. Ao clicar em qualquer uma das barras na secção 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 cinzentos), Total de avaliações positivas (barras verdes), Total de avaliações neutras (barras amarelas) e Total de avaliações negativas (barras vermelhas).



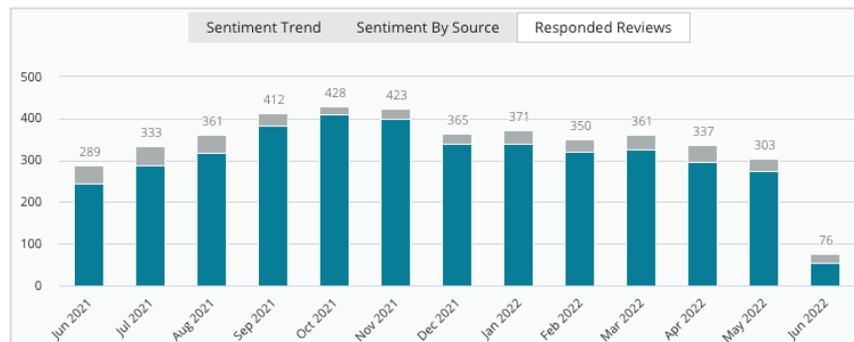
### Fonte de sentimentos

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 cinzentos), Total de avaliações positivas (barras verdes), Total de avaliações neutras (barras amarelas) e Total de avaliações negativas (barras vermelhas).

verdes), Total de avaliações neutras (barras amarelas) e Total de avaliações negativas (barras vermelhas).

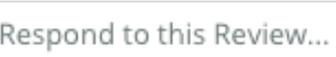
### Avaliações respondidas

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



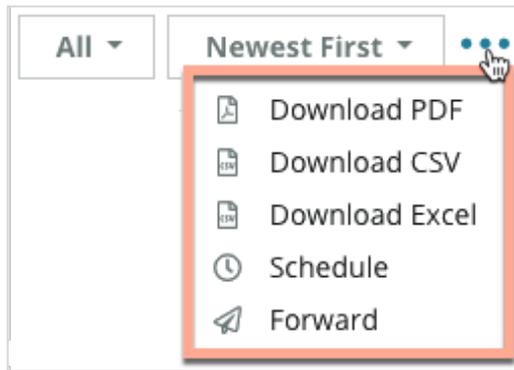
## Avaliações

A secção **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 sua aparência na plataforma?	O que isso significa?
Fonte da avaliação		Trata-se de onde o cliente postou a sua avaliação. São listadas apenas as fontes habilitadas para a sua conta com as URL das páginas carregadas para cada localização
Nome e link da fonte da página de avaliação		Localização 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 apelido e uma hiperligação para o perfil do avaliador no site (pode aparecer como Anónimo se o site de avaliação não exigir que o avaliador se registre).
Estado de resposta		Mostra se uma avaliação foi respondida ou não. As opções de estado incluem Respondida, Publicada e Ver ticket. Altere o estado de uma resposta enviando uma resposta ou escolhendo manualmente um estado nas reticências da avaliação. Clique no link "Mostrar histórico" para ver um registo 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. O separador "Operações" usa essas categorias para ajudar a fornecer mais insights sobre as suas avaliações.
Resposta às avaliações		Se a avaliação já tiver sido respondida, conseguirá ver a resposta. Se não, verá uma janela de resposta. Se nenhuma janela de resposta for exibida, isso quer dizer que a 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 aceder às 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 num relatório PDF. A "**Página de título**" do relatório inclui o logótipo da sua conta, o nome do relatório, o período de tempo selecionado e as localizações 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 utilizadores 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 fazer o download do relatório, bem como um link para lançar o relatório na plataforma, para interagir com os dados e adicionar personalizações (disponível para utilizadores com credenciais de conta). Pode editar relatórios programados no separador "**Relatórios**".

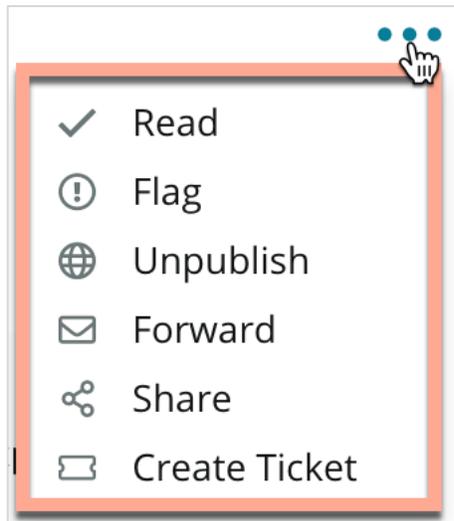
**Encaminhar:** envie o conjunto de dados atual por e-mail em formato PDF ou CSV anexado para outros utilizadores dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique um Assunto e uma Mensagem a incluir no corpo do e-mail.

- Os e-mails incluem um link para fazer o download do relatório, bem como um link para lançar o relatório na plataforma, para interagir com os dados e adicionar personalizações (disponível para utilizadores com credenciais de conta).

**Observação:** as operações que demoram a processar grandes quantidades de dados podem ativar uma janela pop-up que permite aguardar que a operação continue como um download (é necessário permanecer no mesmo ecrã) ou ser notificado por e-mail com um link para o download (pode passar para outros ecrãs).

## Opções para uma Avaliação individual

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



**Marcar uma Avaliação como Lida/Não lida:** aplica um indicador interno para a sua equipa de avaliação. Outros utilizadores na sua conta podem ordenar as avaliações segundo o estado "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 da sua equipa. Outros utilizadores na sua conta podem ordenar as avaliações segundo o estado "Sinalizada".

**Publicar/Cancelar 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 essa definição. *Esta opção NÃO publica nem cancela a publicação de avaliações do site de origem.*

aplicáveis. Usar a opção Publicar aplica uma anulação a essa definição. *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 utilizadores dentro da plataforma (indivíduo ou função) ou para endereços de e-mail fora da conta. Especifique um Assunto e uma Mensagem a 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.

**Partilhar avaliações:** isto permite que publique uma avaliação nos sites de redes sociais vinculados à sua conta (Facebook, Twitter, Instagram e Google My Business).

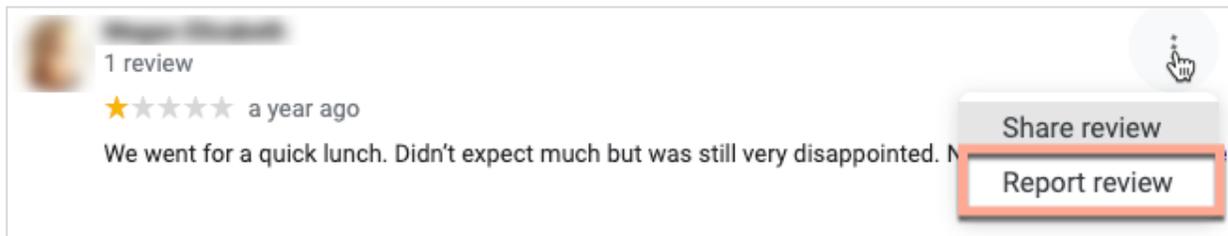
**Criar ticket:** se uma avaliação precisar de mais escalamento, crie um ticket para encaminhar os comentários do avaliador à equipa apropriada, para que esta possa resolver a questão.

**Observação:** para promover as suas avaliações positivas de forma consolidada no seu site, considere criar um Widget de avaliações.

### Contestar avaliações

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

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



### Bloquear utilizadores

Se bloquear um utilizador de seguir a sua página no Facebook, as publicações de avaliação do utilizador vão permanecer. No entanto, os comentários que o utilizador tenha feito noutras avaliações ou publicações vão deixar de ser mostrados.

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

# Visão geral da resposta a avaliações

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

O separador "**Avaliações**" permite que 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.

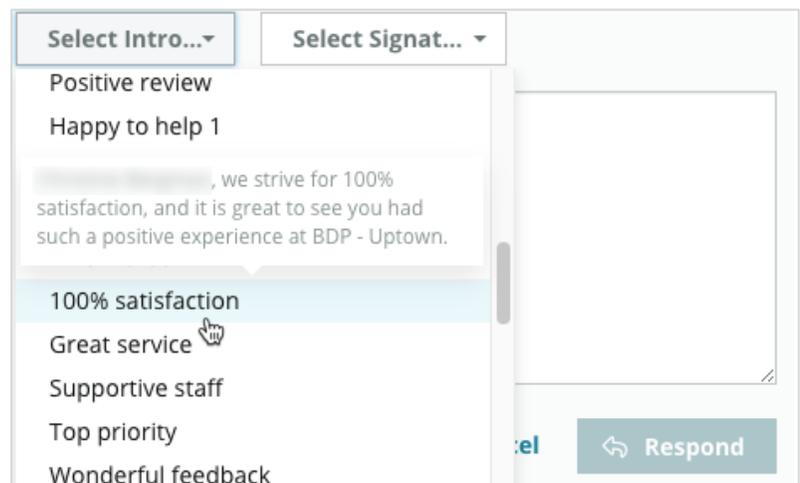
## Responder através da plataforma

**Nota:** para responder às avaliações de dentro da plataforma, certifique-se de que inseriu as credenciais dos sites de avaliação de cada localização. Nem todos os sites de avaliação permitem respostas (ver **Admin > Definições gerais > Fontes**).

### Para responder a uma avaliação:

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

A área de avaliação irá expandir-se com as opções Introdução e Assinatura. Essas opções incluem iniciar e fechar o texto usando modelos predefinidos que ajudam a diferenciar as suas respostas e permitem que responda com mais eficiência. Passe o cursor do rato sobre o nome da macro para ver uma pré-visualização do texto. Os modelos disponíveis são geridos no separador "**Macros**" nas definições de administrador.



- Escolha uma das opções de resposta ou introduza a sua resposta diretamente na área de avaliação. Pode editar as respostas geradas automaticamente antes de enviar.

- Clique em "Responder"

A avaliação estará imediatamente disponível para ser visualizada no separador **Avaliações**; no entanto, a resposta não aparecerá no site de avaliações de terceiros até que seja indicada com o estado "Ativo".

## Estado das respostas das avaliações

Depois de enviar uma resposta de avaliação através da plataforma, será mostrado um estado de resposta. Os estados mudam automaticamente com base nas condições.

As opções de estado incluem:

**Pendente:** uma resposta de avaliação foi enviada, mas ainda não foi publicada no site de terceiros OU a

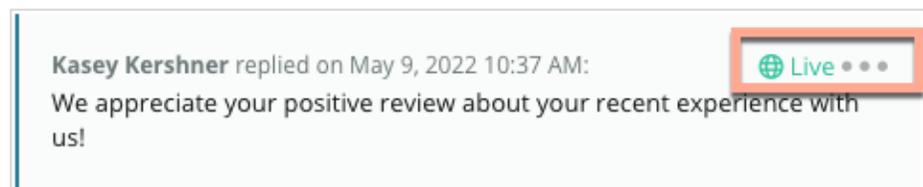
Equipa de resposta de avaliações marcou esta resposta como sem credenciais válidas.

**Aprovação pendente:** apenas disponível quando as aprovações de resposta estão ativas. Estas são respostas que foram enviadas por utilizadores 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.

**Publicada:** a resposta da avaliação foi publicada 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.

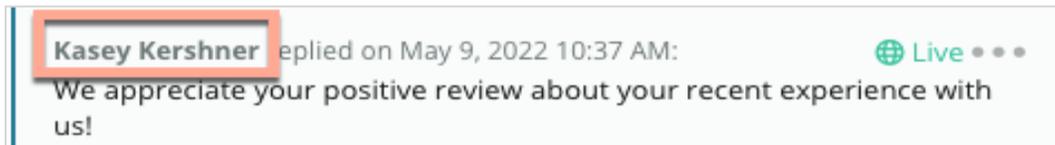
**Erro:** a resposta da avaliação não pôde ser publicada no site de terceiros devido a uma falha na integração da API ou na moderação.



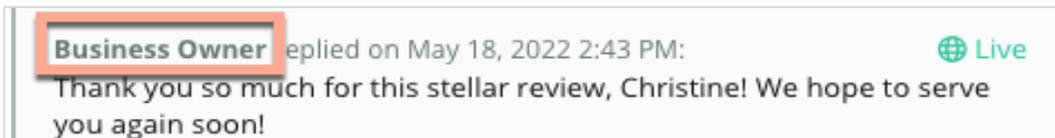
## Respostas das avaliações por nome

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

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



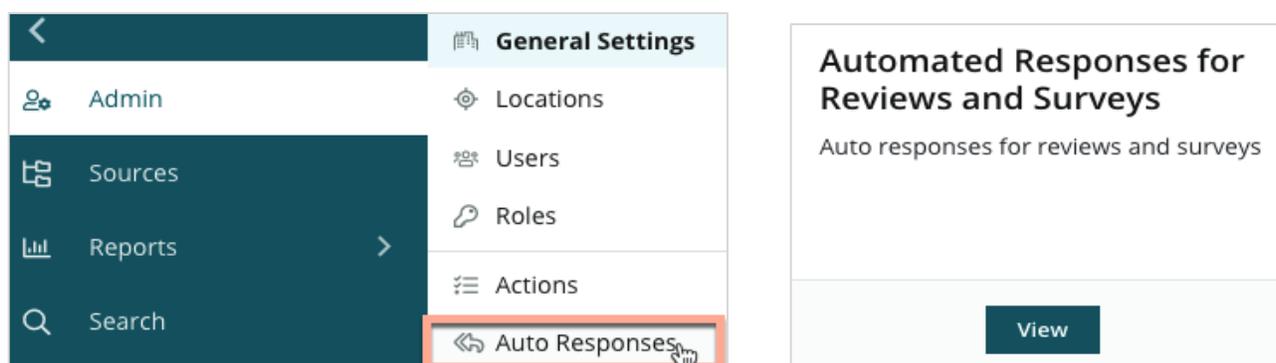
Se aparecer "Proprietário", isso indica que a resposta foi obtida do site de origem da avaliação e não foi iniciada de dentro da plataforma.



## 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 no separador "**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.

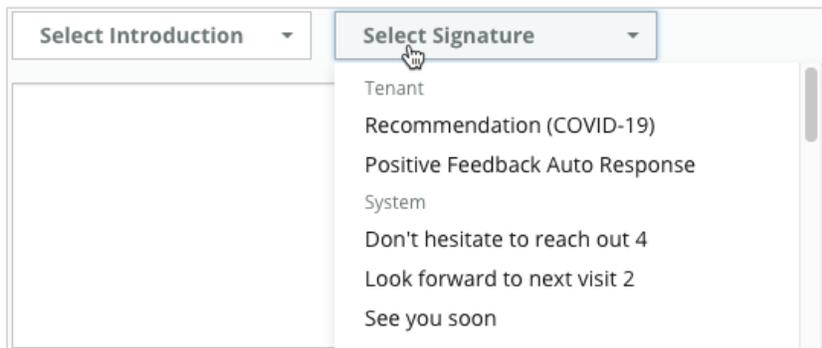


**Observação:** classificações de 3 estrelas não recebem respostas automáticas. Dado que essas classificações são neutras, não é possível avaliar qual é a resposta apropriada.

# Gerir Macros

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

As macros permitem que 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 às avaliações a diferenciar as suas respostas e responder com mais eficiência.



**Atenção!** Deve ter privilégios de administrador na sua conta para adicionar ou modificar macros. Se precisar de ajuda, entre em contacto com a [Equipa de suporte](#).

**Para adicionar macros:**

1. No canto superior direito da plataforma, clique em **"Definições"**.
2. No 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 predefinição. 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 utilizadores, e não podem ser editadas. Todas as novas macros que criar serão identificadas como "Inquilino", "Utilizador" ou "Localidade" apenas para a sua conta.

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

#### 4. Modifique as seguintes definições:

- **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 num menu suspenso adicional. Para limitar ao seu perfil de utilizador, selecione "**Utilizador**". Para tornar a macro disponível para os utilizadores na sua conta, clique em "**Inquilino**".
- **Opinião:** categorize a macro como uma resposta a uma avaliação positiva ou negativa para a ordenar. 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 às avaliações.
- **Corpo:** o texto que aparece na janela de "**Resposta**" após a macro ser escolhida. Não pode formatar o texto; no entanto, 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}}. Pode adicionar um carácter 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 "**Guardar**".

The screenshot shows a configuration form for a macro. The fields are as follows:

- Type:** A dropdown menu with "Introduction" selected.
- Level:** Three buttons: "Location" (selected), "User", and "Tenant".
- Sentiment:** Two buttons: "Positive" (selected) and "Negative".
- Name:** A text input field containing "Thanks and appreciation".
- Body:** A text area containing the text: "{{reviewer-name | Hi}}, thank you so much for the positive review! We appreciate your business.|".

At the bottom right of the form, there are two buttons: "Cancel" and "Save" (with a checkmark icon).

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

# Práticas recomendadas de resposta às avaliações

89% dos clientes têm probabilidade "alta" ou "altíssima" de recorrer a uma empresa que responde a todas as suas avaliações online (BrightLocal, 2022).

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

Aumentar a sua taxa de resposta é algo que pode fazer imediatamente para melhorar a sua Pontuação de Reputation online. 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 forma 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 está a ouvir e que se importa. O Relatório do Consumidor de Retalho da Reputation descobriu que 33% dos consumidores que receberam uma resposta rápida a uma avaliação negativa publicaram uma avaliação positiva posteriormente.

### 2. Seja educado e cortês.

Lembre-se de que não está a responder a apenas uma pessoa. Os seus outros potenciais ou atuais clientes poderão ver as suas respostas. Seja sempre respeitoso, mesmo que a avaliação do cliente seja desfavorável ou injusta.

### 3. Decida quem responde às avaliações.

Dependendo do número de avaliações que receba, pode ser necessário designar uma pessoa no seu negócio para responder às avaliações ou dividir a tarefa igualmente entre os seus colaboradores. O ideal é que quem responde tenha excelentes capacidades de redação.

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

Por exemplo, as empresas 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 colaboradores elaborem respostas, enquanto um revisor qualificado verifica todas as avaliações antes de serem publicadas.

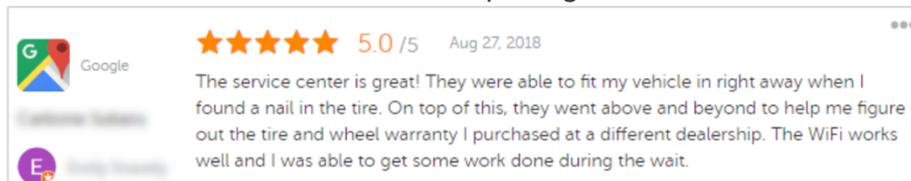
#### 5. Verifique se há erros de ortografia.

Alguns sites de avaliação não permitem fazer alterações depois de uma avaliação ou resposta ser publicada. Reserve um tempo para verificar a ortografia e a gramática.

## Responder a avaliações positivas

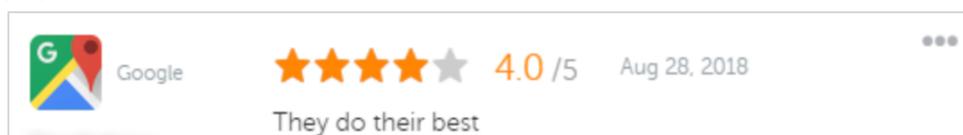
Os clientes que escrevem avaliações positivas estão entre os seus melhores. Para fazer com que esses clientes voltem, deve reconhecer o valor do seu feedback. Uma resposta é uma oportunidade de agradecer ao cliente — não apenas por fazer negócio com a sua empresa, mas por reservar um tempo para partilhar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

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



*"Obrigado por partilhar a sua experiência connosco! O facto de ter mencionado o nosso atendimento ao cliente significa muito para nós. Foi um prazer servi-lo, e esperamos vê-lo novamente"*

#### 2. Para avaliadores que não deixam comentários (ou deixam comentários muito breves), pergunte o que pode fazer para melhorar. Descubra o que tornará a próxima experiência deles consigo verdadeiramente excepcional, ou considere perguntar-lhes o que será necessário para ganhar as estrelas que faltam.



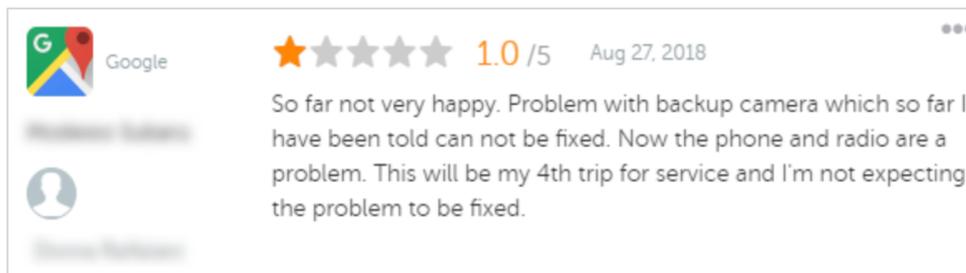
*"Obrigado pela avaliação positiva! Informe-nos se houver algo que possamos fazer para melhorar a sua experiência durante a sua próxima visita."*

## Responder a avaliações negativas

Embora não possa controlar exatamente o que as pessoas dizem sobre si online, pode (e deve) participar na conversa e ser dono da 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 é respeitoso e profissional em qualquer situação.

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

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



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

Depois de entrar em contacto com o cliente offline e concordar com uma resolução, peça-lhe 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 si pessoalmente. Se o cliente não modificar a avaliação depois de oferecer soluções, volte à conversa online original e agradeça a oportunidade de corrigir o problema. Ao fazer isso, permite que outros clientes vejam que fechou o ciclo.

## 2. Investigue os factos antes de responder a uma avaliação.

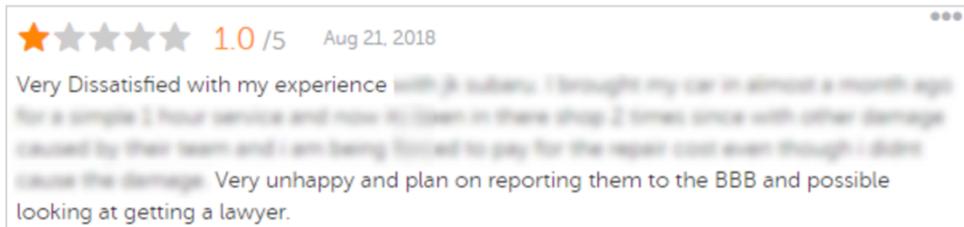
Determine se há medidas razoáveis que possam ser tomadas para resolver a situação sem ter que chegar a um acordo ou recompensar um cliente:



*"Obrigado por nos alertar sobre uma questão tão importante na nossa formação. Nós corrigimos o problema, e esperamos que possa dar-nos uma nova oportunidade."*

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 a sua experiência com o nosso departamento de atendimento. Caso queira, entre em contacto pelo telefone [telefone] ou pelo e-mail [e-mail], para que possamos discutir este problema mais*

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

## Contestar avaliações

Se uma avaliação específica tiver sido atribuída por engano (ou seja, era destinada a outra empresa) ou contiver calúnias/linguagem imprópria, 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, as suas regras, e links para políticas detalhadas encontram-se abaixo).

Não solicite a remoção de uma avaliação só porque não gostou do que foi dito.

	<p>Os conteúdos proibidos e restritos do <a href="#">Google</a> incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discurso civil: assédio, discurso de ódio, conteúdo ofensivo, informações pessoais</li> <li>▪ Conteúdo enganoso: envolvimento falso, falsificação de identidade, deturpação</li> <li>▪ Conteúdo para maiores: obscenidade, conteúdo sexualmente explícito, violência e imagens sangrentas</li> <li>▪ Conteúdo regulado, perigoso, ilegal e terrorista</li> </ul>
	<p>O Facebook compromete-se a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autenticidade,</li> <li>▪ Segurança,</li> <li>▪ Privacidade,</li> <li>▪ E dignidade</li> </ul> <p>O Facebook removerá conteúdos que forem contrários a estes valores.</p>
	<p>O <a href="#">Glassdoor</a> encoraja os avaliadores a pensarem sobre o trabalho a partir de diferentes perspetivas e incluir prós e contras para facilitar uma avaliação equilibrada. <b>O Glassdoor não:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permite avaliações que incluam comentários negativos sobre indivíduos identificáveis de fora do grupo, certos palavrões, ameaças de violência, ou linguagem discriminatória</li> <li>▪ Aceita avaliações que revelem informações internas confidenciais e privadas da empresa</li> </ul>
	<p>A <a href="#">Cars.com</a> removerá ou modificará a sua avaliação se ela contiver conteúdo proibido, tal como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obscenidades, linguagem discriminatória ou comentários difamatórios ou inapropriados</li> <li>▪ Qualquer forma de assédio, ameaça, indecência, ou intolerância; linguagem que constitui ou encoraja atividades ilegais</li> <li>▪ Anúncios, conteúdo de spam ou informações de contacto</li> </ul>
	<p>Não publique conteúdo no <a href="#">Healthgrades</a> que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seja calunioso, difamatório, assediador, ameaçador ou inflamatório</li> <li>▪ Contenha obscenidades, palavrões ou discriminação</li> <li>▪ Seja enganoso ou fraudulento</li> <li>▪ Contenha informações pessoais, links de sites pessoais, etc.</li> <li>▪ Mencione ou endosse marcas específicas, incluindo farmacêuticas</li> <li>▪ Mencione questões legais ou processos</li> </ul>
	<p>As avaliações no <a href="#">Apartments.com</a> não devem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ser falsas ou enganosas</li> <li>▪ Infringir ou violar a propriedade intelectual de qualquer terceiro</li> <li>▪ Violar qualquer estatuto legal, decreto ou regulamento, incluindo os referentes a direito à moradia, anti-discriminação, e mais</li> <li>▪ Incluir informações de outros sites, informações de contacto ou conteúdo de spam</li> </ul>

No final, se 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.

# Gerir resumos de avaliações

Resumos são um tipo de notificação que permite a si ou outros utilizadores na sua conta receber um resumo por e-mail da atividade das avaliações em sites de terceiros.

**Atenção!** Deve ter privilégios de administrador na sua conta para adicionar ou modificar notificações. Se precisar de ajuda, entre em contacto com a [Equipa de suporte](#).

## Resumos de utilizadores

Os resumos de utilizadores são associados a um utilizador específico da conta. Resumos configurados no nível de utilizador são entregues apenas ao endereço de e-mail do utilizador selecionado. Pode configurar resumos diferentes por utilizador. Os resumos não estão disponíveis para configuração para mais do que um utilizador de cada vez.

### Para configurar um resumo de utilizador:

1. No canto superior direito da plataforma, clique em **"Definições"**.
2. No seu navegador à esquerda, clique em **"Utilizadores"**, depois clique no utilizador para o qual deseja criar um e-mail de resumo e, por fim, clique em **"As minhas notificações"**. A lista de todos os alertas do utilizador selecionado é

**Observação:** também pode configurar um resumo para o utilizador que iniciou sessão (a pessoa ligada), clicando em "A Minha Conta" > "Notificações". Qualquer configuração de resumo também aparecerá no seu ecrã "Utilizador" > "Notificação" e vice-versa.

mostrada por padrão.

3. Clique em **"Adicionar notificação"**.
4. Clique em **"Alerta para"**.
5. Modifique as seguintes definições:
  - **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 localizações (clique em **"Todos"**) ou selecione as localizações específicas. Se tiver mais do que uma opção de filtro "Resumo para", isso significa que a sua conta tem filtros

personalizados, o que permite que escolha segmentos personalizados para associar ao e-mail de resumo.

**Atenção!** Se as localizações autorizadas já estiverem especificadas no seu perfil de utilizador, NÃO as especifique novamente nos ajustes de notificação. O nível do perfil de utilizador transmite automaticamente as definições das localizações para todas as notificações relacionadas, o que evita que tenha de modificar as propriedades individuais de notificação. Se modificar os ajustes da localização numa notificação, as alterações ao nível do perfil do utilizador já não se aplicarão à notificação selecionada.

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

## 6. Clique em "**Guardar**".

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

**Nota:** para enviar um e-mail de resumo para o utilizador imediatamente, clique no ícone "Enviar agora" (Esse processo pode levar vários minutos se tiver selecionado um grande número de localizações). 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 as suas avaliações de clientes diretamente no 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 do seu negócio em vários locais com avaliações.

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

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

**Profile**    **Location and Contact**    **Reviews**

Explains ★★★★★ 5.0/5    Listens ★★★★★ 5.0/5    Shows respect ★★★★★ 5.0/5

Knows medical history ★★★★★ 5.0/5    Spends enough time ★★★★★ 5.0/5

 ★★★★★ 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. She was always to show he cared.

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

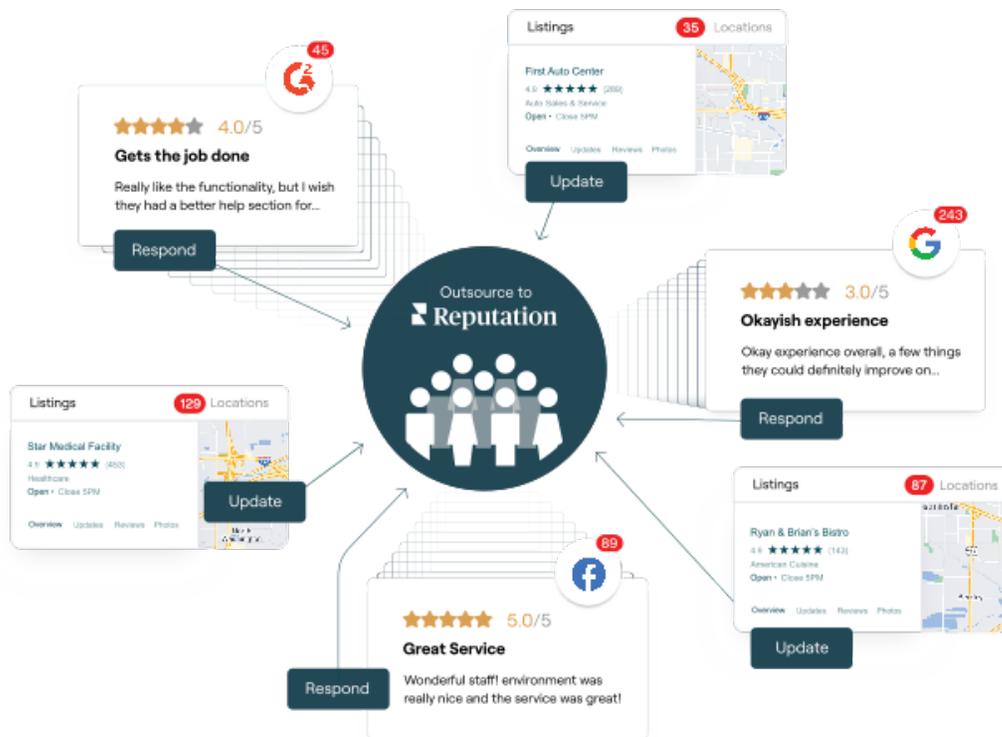
**Wellman Financial | Find a Brand**  
 Christie Mulvey, MD. Provider Spark. Medical Director of Oncology Services. Cancer Services. 4.8 /5. 1,208 reviews. Profile; Make an Appointment; Reviews  
 ★★★★★ Rating: 5.0/5 - 3,452 Reviews

# Serviços pagos premium

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

Esforçamo-nos por tornar a nossa plataforma mais intuitiva e eficiente, pois entendemos que o seu tempo é valioso; os recursos e a largura de banda podem ser limitados. A Reputation tem uma equipa exclusiva de especialistas que estão prontos a ajudá-lo a fazer a gestão dos seus anúncios; otimizar a sua SEO e postar, publicar e organizar as suas publicações em redes sociais — além de gerir as suas respostas a avaliações. Podemos garantir uma excelente experiência do cliente por meio deste conjunto de serviços de valor adicional que são impulsionados pela nossa plataforma e pelos nossos produtos. Estes especialistas irão ajudá-lo a:

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



Entre em contacto com o seu Gestor de conta para saber mais sobre os nossos

# Recursos adicionais

Consulte o nosso conjunto completo de guias do utilizador para saber mais sobre a plataforma Reputation.

- Ações
- Admin
- Redes Sociais da Marca
- Anúncios de empresa
- Painéis
- Experiência
- Caixa de entrada
- App Móvel
- Páginas e localizadores
- Ligar-se a um representante
- Relatórios
- Pontuação de Reputation
- Solicitação
- Escuta social
- Social Suite
- Inquéritos
- Widgets