

Recenzii



Cuprins

I.	 Prezentare generală a recenziilor
н.	Gestionarea recenziilor
111.	 Răspunsul la recenzii
IV.	Gestionarea macrocomenzilor14 a. Adăugarea macrocomenzilor
۷.	Cele mai bune practici de răspuns la recenzii16
VI.	Gestionarea sintezelor de recenzii
VII.	Widgeturile pentru recenzii23
VIII.	Servicii Premium cu plată24
IX.	Resurse suplimentare25



Prezentare generală a recenziilor



Atrageți clienți, măriți cifra de afaceri și îmbunătățiți experiența clienților urmărind, gestionând și răspunzând cu ușurință la recenziile clienților de pe întregul internet.

Clienții furnizează feedback de pe sute de site-uri diferite, pentru fiecare dintre locațiile companiei dvs. Fiți mai informați despre ce spun clienții legat de firma dvs. online și acționați răspunzând în timp util.

Fila **Recenzii** facilitează colectarea feedbackului de la site-uri terțe într-un singur loc, monitorizarea celor spuse și răspunsul public pe scară mare, în ultimă instanță generând mai mulți clienți.



Gestionarea recenziilor

Fila **Recenzii** vă permite să monitorizați, organizați și redirecționați recenzii terțe. Publicați și distribuiți recenzii pe propriul site sau prin canalele dvs. sociale. Exportați recenzii pentru a le distribui la nivelul organizației dvs.

Monitorizați cu ușurință sentimentul recenziilor de-a lungul timpului, sentimentul după sursă, precum și recenziile la care s-a răspuns și la care nu.



Răspunsurile la recenzii

Răspunsurile la recenzii sunt esențiale pentru o experiență plăcută a clientului și pentru un Scor de Reputație solid.

Folosiți recenziile pozitive ca pe o oportunitate de a încuraja revenirea clienților și satisfacția acestora.

Folosiți recenziile negative ca o oportunitate de recuperare a clientelei prin detensionarea problemei, invitând recenzorul să mute conversația offline și reducând, în cele din urmă, pierderea clienților.

Folosiți răspunsuri aprobate anterior (<u>macro-uri</u>) ca punct de plecare pentru o strategie de răspuns la recenzii mai simplă și mai eficientă.



Notă: aveți nevoie de asistență cu gestiunea moderării sau răspunsul la recenzii? Aruncați o privire pe oferta noastră de <u>gestionare a răspunsurilor la recenzii</u>.



Gestionarea recenziilor

Colectați feedback de la site-uri terțe, monitorizați ce se spune și răspundeți public la scară – totul într-o singură locație centralizată.

Filtre

Filtrele de pe linia superioară afectează datele afișate în filă. Filtrele secundare sunt aplicate când dați clic pe datele interactive din diagramă.

STATE	CITY	BUILDING	SOURCE	DATE RANGE
FL	✓ All	- All	- Facebook	▼ Last year ▼
 Hide Filters 	C ^I Reset Filters			

În mod implicit sunt afișate **Toate** recenziile, sortate după **Cele mai noi primele**.

Filtrați recenziile pentru a vedea doar:

- Recenziile marcate
- Recenziile care au fost actualizate
- Recenziile necitite
- Recenzii care au comentarii* Omiteți pe cele doar cu notă*

Sortați recenziile după:

- Cele mai noi primele
- Cele mai vechi primele
- Cele pozitive primele
- Cele negative primele
- Număr de cuvinte (crescător)
- Număr de cuvinte (descrescător)

Notă: selectați Toate pentru a elimina alte setări de filtrare.



Surse

Site-urile de recenzii terțe care apar, precum Google și Facebook, sunt stabilite de grupurile de surse selectate. (Vedeți **Admin > Setări generale > Informații despre companie.**)

În mod implicit, toate sursele asociate contului dvs. sunt selectate în filtru. Sursele asociate contului pot varia în funcție de domeniul dvs. de activitate.

Notă: dacă doriți să adăugați o sursă pe care nu o vedeți în cont, contactați <u>echipa de asistență</u>.

Evaluarea medie

Secțiunea **Evaluarea medie** conține trei părți principale. Un clic pe oricare dintre linkurile din secțiunea Evaluarea medie va filtra graficul și lista de recenzii.

- Punctajul de evaluare: media tuturor punctajelor de evaluare, pentru filtrele selectate (totalul împărțit la numărul de elemente din selecție).
 Scala de evaluare este de 1-5 cu maximum o zecimală.
- Sentiment: procentul de recenzii pozitive (≥ 4), neutre (3) și negative (≤ 2).
- Răspunsuri: numărul și procentul de recenzii la care firma dvs. a răspuns sau pe care le-a lăsat fără răspuns.

Atenție! Dacă suma procentelor de recenzii cu/fără răspuns nu ajunge la 100, cel mai probabil este din cauză că nu toate sursele de recenzii activate pe contul dvs. permit răspunsuri la recenzii.

SOURCE	
All	•
Filter	
II All	
Google	
Facebook	
DocSpot	
Glassdoor	



Unresponded 416 (8%) View



Diagrame

Sectiunea **Diagrame** contine până la trei diagrame. Cu un clic pe oricare dintre barele din diagramă se va filtra graficul si lista de recenzii.

Tendinta sentimentelor

Vizualizati evolutia

selectată. Printre

Totalul recenziilor

răspuns (bare gri) și

albastre).

elemente se numără:

Vizualizați tendința sentimentelor pentru intervalul de timp selectat. Printre elemente se numără Evaluarea medie (linia albastră în diagramă), Totalul recenziilor (etichete gri), Totalul recenziilor pozitive (bare verzi), Totalul recenziilor neutre (bare galbene) si Totalul recenziilor negative (bare rosii).





Sursa sentimentelor

Vizualizați tendința sentimentelor în functie de sursa recenziilor (selectată în filtrul de deasupra) de-a lungul perioadei selectate. Printre elemente se numără Totalul recenziilor (etichete gri), Totalul recenziilor pozitive (bare verzi), Totalul recenziilor neutre (bare galbene) și Totalul recenziilor negative (bare roșii).





Recenzii

Secțiunea **Recenzii** afișează toate recenziile pentru filtrele alese sau selecțiile din diagramă. Recenziile sunt afișate aproape în timp real. Fiecare recenzie are următoarele componente:

Ce alcătuiește o recenzie?	Cum arată ea pe platformă?	Ce înseamnă ea?
Sursa recenziei	G	Aici și-a postat clientul recenzia. Sunt listate doar sursele activate în contul dvs. cu URL-uri de pagini încărcate pentru fiecare locație
Numele și linkul paginii de recenzie sursă	BDP - Uptown	Locația la care se referă recenzia. Alte metadate ar putea apărea în funcție de sursa recenziei.
Recenzor	Christine Bergman	În funcție de setările site-ului de recenzie, profilurile recenzorul pot include o fotografie, numele și prenumele plus un link către profilul recenzorului. (Acesta poate apărea și ca "Anonim" dacă site-ul de recenzii nu necesită înregistrarea recenzorilor.)
	্ক Responded	Indică dacă s-a răspuns sau nu la o recenzie. Opțiunile de stare includ Răspuns, Publicat și Vizualizare tichet.
Starea răspunsului	PublishedView Ticket	Puteți schimba starea răspunsului trimițând un răspuns sau selectând manual o stare din punctele de suspensie ale recenziei.
		Dați clic pe linkul Vizualizare istoric pentru a vedea istoricul modificărilor pentru acea recenzie.
Punctajul de evaluare al recenzorului	**** 4.0 /5 Jun 10, 2021	Arată punctajul de evaluare al recenzorului, urmat de data la care a fost postată recenzia.
Comentariile	The staff was very friendly.	Comentariile recenzorului însoțesc în mod opțional un punctaj de evaluare.
recenzorului		Alte metadate ar putea apărea în funcție de sursa recenziei.
Categorii de recenzii	Appearance / Cleanliness Customer Service	Categoriile descriu comentariile din recenzii și sunt aplicate automat de motorul de știința datelor al platformei.
		Fila Operațiuni folosește aceste categorii pentru a oferi informații suplimentare despre recenziile dvs.
Dženursul la		Dacă recenzia are deja răspuns, e afișat răspunsul. Dacă nu, veți vedea fereastra de răspuns.
Răspunsul la recenzii	Respond to this Review	Dacă nu apare nici fereastra pentru răspuns, contul dvs. necesită date de acces de la site-ul sursă al recenziei. Datele de acces sunt verificate în 24-48 de ore.

Opțiuni pentru toate recenziile

Pentru a accesa opțiuni adiționale, apăsați pe punctele de suspensie din colțul din dreapta sus al paginii **Recenzii**. Filtrele aplicate în prezent pentru setul de date vor persista indiferent de opțiunile pentru recenzii.



Descărcare PDF: exportați setul actual de date într-un raport PDF. **Pagina de titlu** a raportului include sigla contului, numele raportului, intervalul de timp selectat și locațiile selectate.

Descărcare CSV: exportați setul actual de date într-un format CSV.

Descărcare Excel: exportați setul actual de date într-un format CSV.

Programare: creați un raport programat care să trimită automat un e-mail cu setul de date actual atașat în format PDF sau CSV către alți utilizatori din platformă (individual sau după rol) sau către adrese de e-mail din afara contului. Specificați pentru raport numele, frecvența, formatul și mesajul de inclus în corpul e-mailului.

 E-mailurile includ un link pentru descărcarea raportului, dar şi unul pentru lansarea raportului în platformă pentru a permite interacțiunea cu datele şi adăugarea de personalizări (disponibile utilizatorilor cu date de acces). Puteți edita rapoartele programate din fila **Rapoarte**.

Redirecționare: trimiteți setul de date curent prin e-mail cu un atașament PDF sau CSV către alți utilizatori din platformă (individual sau după rol) sau către adrese de e-mail din afara contului. Specificați un subiect și un mesaj de inclus în corpul e-mailului.

 E-mailurile includ un link pentru descărcarea raportului, dar și unul pentru lansarea raportului în platformă pentru a permite interacțiunea cu datele și adăugarea de personalizări (disponibile utilizatorilor cu date de acces).

Notă: operațiunile care au nevoie de timp pentru a procesa cantități mari de date ar putea invoca o fereastră pop-up care vă permite fie să așteptați ca operațiunea să continue ca o descărcare (trebuie să rămâneți pe același ecran), fie să fiți notificați prin e-mail cu un link pentru descărcare (puteți să treceți la alte ecrane).



Opțiuni pentru o recenzie individuală

Pentru a accesa opțiuni suplimentare, dați clic pe punctele de suspensie din colțul din dreapta sus al fiecărei casete de recenzie. S-ar putea ca nu toate opțiunile să fie disponibile pentru contul dvs.



Marcarea unei recenzii ca citită/necitită: aplică un indicator intern pentru echipa dvs. de recenzii. Alți utilizatori de pe contul dvs. pot sorta recenziile după starea "Necitită". <u>Acest indicator nu este vizibil pe site-ul de recenzii.</u>

Marcarea/anularea marcării unei recenzii: aplică un indicator intern pentru o recenzie care necesită mai multă investigație din partea echipei dvs. Alți utilizatori din contul dvs. pot sorta recenziile după starea "Marcată".

Publicare/nepublicare: recenziile care au doar un punctaj de evaluare (fără comentariu) sunt omise din widget-urile pentru Recenzii aplicabile. Folosirea opțiunii de publicare anulează blocajul impus de acea

setare. <u>Această opțiune NU publică sau retrage de la publicare recenzii de pe site-ul</u> <u>sursă.</u>

Redirecționarea recenziilor: trimiteți un e-mail cu recenzia selectată către alți utilizatori de pe platformă (individual sau după rol) sau către adrese de e-mail din afara contului. Specificați un subiect și un mesaj de inclus în corpul e-mailului. E-mailurile conțin toate metadatele recenziei, inclusiv un link către site-ul de recenzii original. Redirecționarea este o cale rapidă de a atrage atenția cuiva, pentru a-i lăuda sau îndruma.

Partajarea recenziilor: partajarea recenziilor vă permite să postați o recenzie pe rețelele sociale care au fost asociate contului (Facebook, Twitter, Instagram și Profilul de companie din Google).

Creare tichet: dacă o recenzie necesită o escaladare suplimentară, creați un tichet pentru a transmite comentariile recenzorului către echipa corespunzătoare, astfel încât să poată aborda situația.

Notă: pentru a vă promova recenziile pozitive într-un mod consolidat pe site-ul propriu, ați putea crea un widget de recenzii.



Disputarea recenziilor

Dacă știți că o anume recenzie a fost făcută în mod eronat firmei dvs. (era intenționată unei alte companii, adică) sau conține calomnii/limbaj neadecvat, puteți lucra din cadrul site-ului de recenzii pentru a cere o retragere a recenziei sau să raportați o încălcare. Dați clic pe recenzie pentru a-i accesa pagina, unde puteți căuta opțiunile disponibile pentru acea postare. De exemplu, în fereastra de recenzie Google puteți face clic pe punctele de suspensie și puteți alege să raportați recenzia la Google.

Nu uitați că nu ar trebui să inițiați o cerere de eliminare a unei recenzii decât dacă aceasta încalcă politicile site-ului. Cu alte cuvinte, nu cereți eliminarea unei recenzii doar pentru că nu vă place.



Blocarea utilizatorilor

Dacă blocați un utilizator de la urmărirea paginii dvs. de Facebook, recenziile postate de acesta vor rămâne. În schimb, orice comentarii pe care utilizatorul le-a făcut la alte recenzii sau postări nu vor mai fi afișate.

Notă: raportarea recenziilor sau blocarea utilizatorilor trebuie făcută prin site-ul de recenzii, aceste acțiuni nefiind posibile din cadrul platformei Reputation.



Răspunsul la recenzii

Puteți crește rata de răspuns imediat, pentru a le arăta clienților actuali și potențiali că vă pasă, câștigând astfel noi clienți și îmbunătățindu-vă Scorul de Reputație.

Fila **Recenzii** vă permite să răspundeți într-o singură locație la recenzii venite din surse multiple. Folosiți filtrele de pe linia superioară sau dați clic pe **Evaluarea medie** sau pe barele din diagramă pentru a aplica filtre secundare.

Răspunsul de pe platformă

Notă: pentru a răspunde din platformă la recenzii, verificați că ați introdus datele de acces pentru site-urile de recenzii ale fiecărei locații. Nu toate site-urile de recenzii permit răspunsul (vedeți Administrare > Setări generale > Surse).

Pentru a răspunde la o recenzie:

1. Dați clic în fereastra Recenzii

Zona de recenzii se va lărgi cu opțiuni pentru Introducere și

Semnătură. Aceste opțiuni includ texte pentru început și sfârșit bazate pe șabloane predefinite care vă vor ajuta să vă diferențiați răspunsurile și să răspundeți mai eficient. Țineți cursorul peste numele macrocomenzii pentru a vedea o previzualizare a textului. Șabloanele disponibile pot fi gestionate din fila **Macrocomenzi**, din setările de administrator.

Select Intro -	Select Signat	•
Positive review		
Happy to help 1		
, we satisfaction, and it is gr such a positive experie	strive for 100% eat to see you had nce at BDP - Uptown.	
100% satisfaction		
Great service 🖑		
Supportive staff		-
Top priority		:6
Wonderful feedba	ck	



 Alegeți dintre opțiunile de răspuns adecvate sau introduceți răspunsul direct în zona pentru recenzii. Puteți edita răspunsurile generate automat înainte de a le trimite.

Select Intro -	Select Signat 🝷	
, experience with our how we did! We look care!	ve're happy to hear you had such a positive eam! Thank you for letting our team know forward to helping again in the future. Take	4
	Cancel 🥎 Respond	

3. Dați clic pe Răspuns

Puteți vedea recenzia imediat în fila **Recenzii**. Totuși, răspunsul nu va apărea pe site-ul terț până când nu este indicată starea "Publicat".

Stările răspunsurilor la recenzii

După ce ați plasat din platformă un răspuns la o recenzie, va fi afișată starea răspunsului. Stările se schimbă automat în funcție de condiții.

Starea poate fi:

În așteptare: un răspuns la recenzie a fost înregistrat dar nu a fost încă postat pe site-ul terț SAU echipa de răspuns la recenzii a

Kasey Kershner replied on May 9, 2022 10:37 AM:	🖨 Live • • •
We appreciate your positive review about your recent expe	rience with
us!	

marcat acest răspuns ca neavând date de acces valide.

Aprobare în așteptare: disponibil numai când sunt activate aprobările răspunsurilor. Acestea sunt răspunsuri care au fost trimise de utilizatori fără permisiuni de aprobare sau rolul de "Respondent". Respondenții pot edita răspunsurile, în timp ce rolurile de "Aprobator" pot edita și/sau aproba răspunsuri.

Postat: răspunsul la recenzie a fost postat pe site-ul terț, dar platforma nu a putut confirma încă publicarea pe acel site.

Publicat: răspunsul la recenzie a fost confirmat a fi prezent pe site-ul terț.

Eșuat: răspunsul la recenzie nu a putut fi postat pe site-ul terț din cauza unei erori de integrare API sau o respingere din partea moderării.



Numele respondentului la recenzie

Răspunsurile adresate clienților vor fi postate pe fiecare site cu recenzii folosind eticheta "de la" specificată în setările de cont ale fiecărui site de recenzii. Totuși, în cadrul filei **Recenzii** de pe platformă, o etichetă "de la" indică de obicei numele persoanei din contul dvs. care a inițiat răspunsul.

<u>Deși acest nume nu este vizibil clientului, este util când alți utilizatori din contul dvs.</u> <u>doresc să știe cine a furnizat răspunsul — mai ales dacă aveți un cont cu servicii</u> <u>gestionate.</u>



Dacă este indicat "Proprietarul firmei", aceasta înseamnă că răspunsul a fost găsit pe site-ul sursă al recenziei și nu a fost inițiat din platformă.



Răspunsuri automate

Luați în considerare configurarea răspunsului automat în contul dvs., pentru cazul în care un client trimite o recenzie care conține o evaluare cu stele, dar nu include comentarii suplimentare sau specifice.

Aceste șabloane de răspunsuri pot fi găsite în fila**Administrare** și făcând clic pe **Răspunsuri automate**. *Lista include atât răspunsuri pozitive pentru evaluările de 4 sau* <u>5 stele, cât și răspunsuri negative pentru evaluările de 1 sau 2 stele.</u>



Notă: evaluările de 3 stele nu primesc răspunsuri automate. Având în vedere că aceste evaluări sunt neutre, nu există o modalitate adecvată de a evalua răspunsul.

Gestionarea macrocomenzilor

Scalați eforturile de răspuns cu șabloane de răspuns personalizate aprobate (macrocomenzi). Acestea ușurează adăugarea de varietate răspunsurilor dvs. la recenzii.

Macrocomenzile vă permit să adăugați sau să modificați textul de pornire care este disponibil în

meniurile derulante Introducere și Semnătură ale ferestrei **Răspuns la recenzie**. Aceste opțiuni ajută respondenții la recenzii să își diferențieze răspunsurile și să

Select Introduction Select Signature Tenant Recommendation (COVID-19) Positive Feedback Auto Response System Don't hesitate to reach out 4 Look forward to next visit 2 See you soon See you soon	Atenție! Contul dvs. trebuie să aibă privilegii de administrator pentru a adăuga sau modifica macrocomenzi. Dacă aveți nevoie de asistență, contactați <u>echipa de asistență</u> .
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

răspundă mai eficient.

Pentru a adăuga o macrocomandă:

- 1. Din colțul din dreapta sus al platformei, dați clic pe Setări.
- 2. Din panoul de navigare din stânga, dați clic pe Macrocomenzi.

Va fi afișată lista tuturor macrocomenzilor (șabloane). Macrocomenzile destinate răspunsurilor pozitive sunt selectate implicit. Puteți trece la Negative sau puteți folosi caseta Filtru pentru a căuta prin toate macrocomenzile după cuvinte cheie.



Macrocomenzile "Sistem" sunt furnizate de platformă pentru toți utilizatorii și nu pot fi editate. Macrocomenzile noi pe care le creați vor fi identificate drept "Entitate găzduită", "Utilizator" sau "Locație" doar pentru contul dvs.

3. Dați clic pe Adăugare macrocomandă.

- 4. Modificați următoarele setări:
 - **Tip**: lista verticală în care va apărea macrocomanda în fereastra Răspuns: Introducere sau Rezumat.
 - Nivel: disponibilitatea macrocomenzii. Pentru limitarea la o locație, dați clic pe Locație și selectați locația dintr-o listă verticală suplimentară. Pentru a o limita la profilul dvs. de utilizator, selectați Utilizator. Pentru a o face disponibilă utilizatorilor din contul dvs., alegeți Entitate găzduită.
 - Sentiment: setați categoria macrocomenzii drept răspuns la o recenzie pozitivă sau una negativă în scopul sortării. Șabloanele pentru Pozitive vor apărea în lista verticală de răspunsuri doar pentru recenziile cu evaluări de 4-5 stele. Șabloanele pentru Negative vor apărea în lista verticală doar pentru recenziile fără punctaj de evaluare sau cu 1-3 stele.
 - Nume: numele macrocomenzii aşa cum va apărea în lista verticală pentru respondenții la recenzii.
 - Corp: textul care va apărea în fereastra Răspuns după ce este selectată macrocomanda. Nu puteți formata textul; puteți însă include variabile. Variabilele sunt substituenți pentru elementele care vor fi suprascrise cu datele corespunzătoare când se răspunde.

Notă: sintaxa variabilei este formatată ca: {{variable-name}}. Puteți adăuga un caracter linie verticală ("|") și un text alternativ pentru cazul în care datele variabilei nu sunt disponibile. În exemplul afișat, dacă numele recenzorului nu e indicat, mesajul va folosi "Hi" în locul numelui.

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. Dați clic pe Salvare.

Macrocomanda este adăugată în listă și apare în fereastra **Răspuns la recenzie** corespunzătoare nivelului specificat (locație, utilizator sau entitate găzduită).

Cele mai bune practici de răspuns la recenzii

89% din consumatori sunt "foarte" sau "destul de" înclinați să apeleze la firme care le răspund la toate recenziile online (<u>BrightLocal</u>, 2022).

Răspunsul la recenzii este o etapă esențială pentru crearea și menținerea unor clienți fideli. Consumatorii vor să vadă răspunsuri politicoase și care oferă metode directe de contactare. Chiar și o recenzie negativă e deseori privită mai favorabil atunci când firma a răspuns.

O măsură care poate fi luată imediat pentru a vă îmbunătăți scorul de reputație online este să vă măriți rata de răspuns. Încercați să răspundeți la **100% din recenziile negative** și la cel puțin **20% din recenziile pozitive**. Stabiliți gradual obiective pentru menținerea consecventă a acestor rate și pentru îmbunătățirea lor.

Cele mai bune practici generale

Oricare ar fi evaluarea, există câteva practici recomandate pentru răspunsul la recenzii.

1. Răspundeți cu promptitudine, dar nu în grabă.

Stabiliți obiectivul de a răspunde la recenzii într-un anumit interval de timp (de exemplu, 48 ore). Răspunsurile date cu grijă arată că ascultați și că vă pasă. Un raport Reputation asupra consumatorilor finali a arătat că 33 la sută din consumatorii care au primit un răspuns prompt la o recenzie negativă au postat ulterior una pozitivă.

2. Rămâneți politicos și amabil.

Amintiți-vă că nu răspundeți unei singure persoane. Ceilalți clienți sau potențialii clienți vor putea vedea și ei răspunsurile date. Rămâneți totdeauna respectuos, chiar dacă recenzia clientului a fost nefavorabilă sau nedreaptă.

3. Decideți cine va răspunde la recenzii.

În funcție de câte recenzii primiți, s-ar putea să trebuiască să desemnați o persoană din compania dvs. să răspundă la recenzii, sau puteți împărți sarcina în mod egal între angajații dvs. În mod ideal, oricine răspunde ar trebui să aibă aptitudini excelente pentru comunicarea în scris. Folosiți un flux de lucru bazat pe aprobări, mai ales dacă informațiile clienților sunt confidențiale.

De exemplu, firmele din domeniul sănătății trebuie să fie atente să nu încalce reglementările HIPAA când recenziile conțin date personale despre sănătate (Personal Health Information - PHI). Un flux de lucru bazat pe aprobări le permite mai multor angajați să alcătuiască răspunsuri, având totuși un supraveghetor instruit care verifică individual toate recenziile înainte de publicare.

5. Verificați dacă sunt greșeli de scriere.

Unele site-uri de recenzii nu permit corecturi după postarea unei recenzii sau a unui răspuns. Nu omiteți verificarea ortografiei și a gramaticii.

Răspunsul la recenziile pozitive

Clienții care vă scriu recenzii pozitive sunt printre cei mai de preţ. Pentru a încuraja clienții de acest gen să se reîntoarcă, este bine să recunoașteți valoarea feedbackului lor. Un răspuns este o oportunitate de a le mulţumi clienților — nu doar pentru că v-au fost clienți, ci și pentru că și-au făcut timp să-și împărtășească experiențele.

1. În cadrul răspunsului, reiterați lucrurile pe care le-a apreciat clientul. Incluzând detalii, arătați lor și viitorilor clienți că cineva chiar citește recenziile:



"Vă mulțumim că ne-ați împărtășit experiența dvs.! Faptul că apreciați serviciul nostru pentru clienți înseamnă mult pentru noi. A fost o plăcere să vă servim și sperăm să ne revedem curând."

2. Întrebați recenzorii care nu lasă comentarii (sau ale căror comentarii sunt minime) ce ați putea îmbunătăți. Aflați cum le-ați putea oferi o experiență cu adevărat excepțională data următoare sau întrebați-i ce i-ar putea convinge să acorde și steaua/stelele lipsă.





Răspunsul la recenziile negative

Deși nu aveți cum controla ce se spune despre firma dvs. online, puteți (și ar trebui) să participați la conversație pentru a vă controla reputația. Câteva recenzii negative aleatorii adaugă legitimitate afacerii dvs. atunci când sunt văzute de potențiali clienți. Chiar dacă recenzia a fost dură sau nedreaptă, alegeți calea cea dreaptă și arătați-i clientului (și viitorilor clienți) că sunteți respectuoși și profesionali în orice situație.

1. Nu luați recenziile negative în nume personal!

Luând o atitudine defensivă ați putea scrie fără să vreți ceva care să fie mai rău decât recenzia în sine. Pentru majoritatea recenziilor negative, invitați clientul să vă contacteze (sau dacă știți cine este persoana, contactați-i direct). Această abordare arată că sunteți dedicați rezolvării problemei, în timp ce păstrați detaliile private:



"Ne pare rău că ați avut o experiență neplăcută la noi, dar v-am fi recunoscători dacă ne-ați acorda o șansă de a o transforma într-una plăcută. Un consultant al clienților vă va contacta direct pentru a încerca rezolvarea problemei. Sau puteți contacta direct Managerul nostru de servicii la [telefon] sau [e-mail]."

După ce discutați offline cu clientul și cădeți de acord asupra unei soluții, întrebați clientul dacă își poate modifica sau șterge recenzia. Însă nu oferiți niciodată stimulente în schimbul scrierii de recenzii sau pentru modificarea lor. Pur și simplu explicați cât de valoros este feedbackul pentru dvs. în mod personal. Dacă clientul nu își modifică recenzia după ce i-ați oferit o soluție, reveniți la discuția online originală și mulțumiți-le pentru ocazia de a remedia problema. Făcând aceasta, le arătați celorlalți clienți că ați pus punct cu succes situației.



2. Studiați faptele înainte de a răspunde la o recenzie.

Decideți dacă există pași rezonabili care pot fi luați pentru a rezolva situația fără a fi nevoie să rambursați sau să recompensați clientul:



De obicei un client va tolera nerezolvarea completă a unei probleme atât timp cât procesul de bază e perceput a fi just. Nu căutați nici să vă asumați și nici să atribuiți vina; recunoașteți mai bine greșelile făcute în mod onest.

3. Nu ignorați recenziile amenințătoare sau abuzive.



"Vă mulțumim pentru timpul acordat descrierii detaliate a experienței dvs. cu departamentul nostru de service. Dacă doriți, vă rugăm să ne contactați la [telefon] sau [e-mail] pentru discuta mai amănunțit această problemă."

Dacă un client devine amenințător în comentarii, răspundeți prompt și respectuos. Dacă e nevoie, în funcție de conținut, vă puteți chiar alerta echipa juridică pentru asistență. Este în interesul dvs. să calmați situațiile antagoniste înainte ca acestea să scape de sub control.



Disputarea recenziilor

Dacă o recenzie v-a fost atribuită în mod eronat (adică, era intenționată unei alte firme) sau conține calomnii/limbaj neadecvat, puteți solicita eliminarea recenziei, din cadrul site-ului de recenzii. Cu toate acestea, solicitați eliminarea NUMAI dacă se încadrează în situația de încălcare a termenilor și condițiilor site-ului (puteți găsi mai jos site-uri populare de recenzii, regulile acestora și linkuri către politici aprofundate).

Nu solicitați eliminarea unei recenzii doar pentru că nu vă place ce spune.

Google	 Conținutul interzis și restricționat de <u>Google</u> include: Discursul necivilizat: hărțuirea, discursul instigator la ură, jignirile, informațiile personale Conținutul înșelător: interacțiunile false, uzurparea identității, denaturarea adevărului Conținutul pentru adulți: obscenitatea, conținutul cu tematică adultă, violența și sângele Conținutul reglementat, periculos, ilegal sau terorist
Ģ	 Facebook se angajează la: Autenticitate, Siguranță, Confidențialitate, Şi demnitate Facebook va elimina orice conținut care contravine acestor valori.
glassdoor	 <u>Glassdoor</u> încurajează recenzorii să se gândească la muncă din perspective diferite și să includă argumente pro și contra pentru a oferi o recenzie echilibrată. Glassdoor nu: Permite recenzii care includ comentarii negative despre persoane identificabile din afara grupului, anumite vulgarități, amenințări cu violență sau limbajul discriminatoriu Acceptă recenzii care dezvăluie informații confidențiale, nepublice, interne ale companiei
cars.com	 <u>Cars.com</u> va elimina sau modifica recenzia dvs. dacă include conținut interzis, precum: Obscenități, limbaj discriminatoriu sau comentarii defăimătoare sau neadecvate Orice formă de hărțuire, amenințări, indecență sau bigotism; limbaj care constituie sau încurajează o activitate ilegală Reclame, conținut spam sau informații de contact
healthgrades	 Nu postați pe <u>Healthgrades</u> conținut care: Este calomnios, defăimător, hărțuitor, amenințător sau inflamator Folosește obscenități, vulgarități sau discriminare Este conținut înșelător, denaturat sau fraudulos Conține informații personale, linkuri pentru site-uri web personale etc. Menționează sau susține branduri specifice, inclusiv produse farmaceutice Menționează chestiuni sau proceduri juridice
Apartments.com	 Recenziile pe <u>Apartments.com</u> nu pot: Fi false sau înșelătoare Afecta sau încălca proprietatea intelectuală a unei terțe părți Încălca nicio lege, ordonanță sau reglementare, inclusiv cele privind locuințele echitabile, anti-discriminare și multe altele Include informații de pe alte site-uri web, informații de contact sau continut spam

În cele din urmă, dacă nu puteți să rezolvați problema clientului și să transformați o recenzie negativă într-una pozitivă, lăsați lucrurile așa. Încercarea de a elimina o recenzie negativă poate agrava situația și poate să ducă la și mai multe comentarii. Concentrați-vă în schimb pe formarea unei multitudini de recenzii pozitive.

Gestionarea rezumatelor de recenzii

Rezumatele sunt un tip de notificări care vă permit dvs. și altor utilizatori de pe cont să primiți un sumar al activității de recenzare de pe site-uri terțe.

Atenție! Contul dvs. trebuie să aibă privilegii de administrator pentru a adăuga sau modifica notificări. Dacă aveți nevoie de asistență, contactați <u>echipa de asistență</u>.

Rezumate pentru un utilizator

Rezumatele pentru un utilizator sunt asociate cu un utilizator anume din cont. Rezumatele configurate la nivelul de utilizator sunt livrate doar către adresa de e-mail a utilizatorului selectat. Puteți configura mai multe rezumate pentru un utilizator. Un rezumat nu pot fi configurat pentru mai mulți utilizatori deodată.

Pentru a configura un rezumat pentru un utilizator:

- 1. Din colțul din dreapta sus al platformei, dați clic pe Setări.
- 2. Din panoul de navigare din stânga, dați clic pe **Utilizatori**, apoi pe utilizatorul pentru care doriți să creați un e-mail sintetic, apoi pe **Notificările mele**. Lista tuturor alertelor pentru utilizatorul selectat este afișată în mod implicit.

Notă: puteți de asemenea configura un rezumat pentru utilizatorul conectat în prezent (dvs. înșivă) cu un clic pe Contul meu > Notificări. Orice rezumate configurate aici vor apărea și în ecranul Utilizator > Notificări și viceversa.

- 3. Dați clic pe Adăugare notificare.
- 4. Dați clic pe Alertă pentru.
- 5. Modificați următoarele setări:
 - Frecvență Frecvența cu care să fie trimis e-mailul sintetic: zilnic, săptămânal, lunar și trimestrial.
 - Rezumat pentru Primiți informații pe scurt pentru toate locațiile (dați clic pe Toate) sau selectați locații individuale. Dacă aveți mai multe opțiuni de filtrare pentru Rezumat, contul dvs. are filtre personalizate, care vă permit selectarea unor segmente anume pentru a fi asociate cu e-mailul rezumativ.



Atenție! Dacă aveți deja specificate locații autorizate în profilul de utilizator, NU le specificați încă o dată în setările notificării. De la nivelul profilului de utilizator vor fi afișate automat toate setările de locație pentru notificările asociate, ceea ce înseamnă că nu este nevoie să modificați individual proprietățile notificărilor. Dacă modificați setările de locație dintro notificare, schimbările de la nivelul profilului de utilizator nu se mai aplică acelei notificări.

- Grupare după Parametru de grupare utilizat pentru afişarea datelor: țară, oraș, locație și orice filtre personalizate configurate pentru contul dvs.
- Includeți comparația cu concurenții Va adăuga un tabel care conține statistici pentru fiecare filtru care nu este selectat în setarea Grupare după.

ଥ∉ My Account			/ Users / Laura Raymond
	General Infor	mation	My Notifications
· unattern	Summary Alert		
뿅 Users	Rule Name	Summa	arv Alert
	Channel	Ema	il
12 Augustus Neural Desa R. September 1	Frequency	Daily	-

6. Dați clic pe Salvare.

Rezumatul devine activ și va trimite un e-mail către utilizatorul selectat, conform frecvenței alese.

Notă: pentru a trimite imediat utilizatorului un e-mail sintetic, faceți clic pe pictograma Trimite acum. (Acest proces poate dura câteva minute dacă ați selectat un număr mare de locații.) Pentru a modifica setările de sintetizare sau pentru a dezactiva o configurație sintetică, faceți clic pe pictograma Editare. Pentru a șterge configurarea rezumatului, dați clic pe pictograma Ștergere.

V-a fost util acest ghid? Spuneti-ne: https://bit.ly/rep-guides

Widgeturile pentru recenzii

Luați în considerare crearea unui widget pentru Recenzii pentru a afișa recenziile clienților direct pe site-ul dvs.

Postarea de recenzii dinamice și bazate pe criterii direct pe site-ul dvs. web le permite cumpărătorilor/clienților potențiali vizualizarea unui instantaneu al comentariilor altor clienți legate de firma dvs., dintr-o varietate de site-uri de recenzii.

Atenție! Contul dvs. trebuie să aibă privilegii de administrator pentru a adăuga sau modifica widget-uri. Dacă aveți nevoie de asistență, contactați <u>echipa de asistență</u>.

	Christi Koo Medical I Cancer S (e Mulvey, MD tenaiClinic Director of Oncology Servi ervices Rating: 5.0/4	ces 5 - 3,452 Reviews		
Profile Explains	Locatio	n and Contact	Reviews Shows respect		
Knows medic	5.0/5 al history 5.0/5	Spends enough time	G	5	Q
G the saved my life. Is reasons why my far her, and inspite of 1 after the last dose to show he cared.	ter excellent office mily and I will alway this aggressive nat of chemo. She was	staff, his keen ability to diagnose a p s be indeted to her. When we left ou ure of my leukemia AML I am still alive an incredible professional. Shewas a	roblen cityl it eight	ncial Find a Brand D. Provider Spark. Medical Din 8 /5. 1,208 reviews. Profile; N	ector of Oncology Service lake an Appointment; Revi 2 Reviews
G +++++	nd friendly.				

V-a fost util acest ghid? Spuneți-ne: https://bit.ly/rep-guides

Servicii Premium cu plată

Puneți experții noștri din Serviciile Premium cu plată la lucru pentru dvs.

Deși ne străduim să facem platforma intuitivă și eficientă, înțelegem că timpul dvs. e prețios; resursele și capacitatea de gestionare sunt finite. Reputation are o echipă dedicată de experți gata să ajute cu gestionarea listărilor, optimizarea SEO și postarea, publicarea și organizarea postărilor pe rețelele sociale – gestionând, în același timp, și răspunsurile la recenzii. Garantăm excelența pentru clienți cu această suită de servicii valoaroase, alimentate de platforma și produsele noastre. Acești experți vă ajută să:

- Mergeți dincolo de Corectitudine (Listări gestionate ale firmei)
- Maximizați Atracția profilurilor firmei dvs. (Servicii gestionate pentru Google)
- Profitați de Puterea rețelelor de socializare (Rețele de socializare gestionate)
- Brandul căruia îi pasă cel mai mult, câștigă (Gestiunea răspunsurilor la recenzii)



Contactați Directorul dvs. de cont pentru mai multe informații despre Servicii Premium cu plată.



Resurse suplimentare

Consultați setul nostru complet de ghiduri de utilizare pentru a afla mai multe despre platforma Reputation.

- Acțiuni
- Administrator
- Brandul pe reţelele de socializare
- Listările firmei
- Panouri de comandă
- Experiență
- Inbox
- Aplicația mobilă
- Pagini și localizatori

- Conectare Rep
- Rapoarte
- Scorul de Reputație
- Solicitare
- Listări pe rețelele sociale
- Suita de reţele de socializare
- Sondaje
- Widgeturi

