

# Değerlendirmeler



# İçindekiler Tablosu

Т.	Değerlendirmelere Genel Bakış2
П.	<ul> <li>a. Değerlendirmeleri Yönetmeye Genel Bakış</li> <li>b. Değerlendirmeleri Yanıtlamaya Genel Bakış</li> <li>Değerlendirmeleri Yönetme4</li> </ul>
Ш.	<ul> <li>a. Filtreler</li> <li>b. Kaynaklar</li> <li>c. Ortalama Puan</li> <li>d. Tablolar</li> <li>e. Değerlendirme Bileşenleri</li> <li>f. Değerlendirmeler için Eylem Seçenekleri</li> <li>g. Değerlendirmelere İtiraz Etme ve Kullanıcıları Engelleme</li> <li>Değerlendirmeleri Yanıtlamaya Genel Bakış</li></ul>
IV.	<ul> <li>a. Platformdan Yanıtlama</li> <li>b. Değerlendirme Yanıt Durumları</li> <li>c. Addan Gelen Değerlendirme Yanıtı</li> <li>d. Otomatik Yanıt Seçenekleri</li> <li>Makroları Yönetme</li></ul>
	a. Makroların Eklenmesi
۷.	Değerlendirmelere Yanıt Vermek için En İyi Uygulamalar 16
VI.	Değerlendirme Özetlerini Yönetme21
	a. Kullanıcı Özetlerini Yapılandırma
VII.	Değerlendirme Pencere Ögelerine Genel Bakış
VIII.	Premium Ücretli Hizmetler
IX.	Ek Kaynaklar 25



# Değerlendirmelere Genel Bakış



İnternet genelindeki müşteri değerlendirmelerini kolayca takip ederek, yöneterek ve yanıtlayarak müşterilerin dikkatini çekin, daha fazla iş kazanın ve müşteri deneyiminizi geliştirin.

Müşteriler şirketinizin çeşitli konumlarının her biri için yüzlerce farklı sitede geri bildirim sağlar. Müşterilerinizin çevrimiçi olarak işiniz hakkında ne söylediklerine dair farkındalığınızı artırın ve zamanında müdahale ederek eyleme geçin.

**Değerlendirmeler** sekmesi tek bir merkezi konumda üçüncü taraf sitelerden geri bildirim almayı, söylenenleri izlemeyi ve genel olarak belirli bir düzeyde yanıt vermeyi kolaylaştırır, böylece daha fazla iş üretmeyi sağlar.



### Değerlendirmeleri Yönetme

**Değerlendirmeler** sekmesi üçüncü taraf değerlendirmelerini izlemenize, düzenlemenize ve iletmenize olanak sağlar. Kendi İnternet sitenizde ve sosyal kanallarınızda değerlendirmeler yayımlayıp paylaşın. Organizasyonunuzda paylaşmak için değerlendirmeleri dışa aktarın.

Zaman içinde değerlendirme duyarlılığını, kaynağa göre duyarlılığı ve yanıt verilen ve yanıt verilmeyen değerlendirmelerin karşılaştırmasını kolaylıkla izleyin.



### Değerlendirmelere Yanıt Verme

**Değerlendirmelere yanıt verme** harika bir müşteri deneyimi ve güçlü Reputation Puanı için kilit öneme sahiptir.

Hizmetin tekrar etmesi ve memnuniyeti teşvik etmek için pozitif değerlendirmeleri bir fırsat olarak kullanın.

Bir sorunu azaltarak, değerlendirmeyi yapan kişiyi görüşmeyi çevrimdışına taşımaya davet ederek ve böylece müşteri kaybını azaltarak negatif değerlendirmeleri bir hizmet telafisi fırsatı olarak kullanın.



Ön onaylı değerlendirme yanıtlarını (<u>makrolar</u>) basit ve verimli değerlendirme yanıtı stratejisi için bir başlangıç noktası olarak kullanın.

Not: Değerlendirmelere yanıt vermeyi veya moderasyonu yönetmede yardıma mı ihtiyacınız var? <u>Yönetilen değerlendirme yanıtı</u> teklifimize bakın.

# Değerlendirmeleri Yönetme

Üçüncü taraf sitelerden geri bildirim toplayın, ne söylediklerini izleyin ve belirli ölçüde genel olarak yanıt verin - bunların hepsini tek bir merkezi konumdan gerçekleştirin.

#### Filtreler

Üst satır filtreleri sekmede gösterilen verileri etkiler. İkincil filtreler etkileşimli tablo verilerine tıklandığında uygulanır.

STATE	CITY	BUILDING	SOURCE		DATE RANGE	
FL	- All	- All	- Facebook	•	Last year	•
<ul> <li>Hide Filters</li> </ul>	C <sup>4</sup> Reset Filters					

Değerlendirmeler, varsayılan olarak **Tüm** değerlendirmelerdir ve **Önce En Yeni** filtresine göre sıralanır.

## Sadece şunları görmek için değerlendirmeleri filtreleyin:

- İşaretlenen değerlendirmeler
- Güncellenmiş olan değerlendirmeler
- Okunmamış değerlendirmeler
- Yorum içeren değerlendirmeler\* Sadece puanı yok say\*

#### Değerlendirmeleri şuna göre sıralayın:

- Önce En Yeni
- Önce En Eski
- Önce Pozitif
- Önce Negatif
- Kelime Sayısı (artan sıra)
- Kelime Sayısı (azalan sıra)

Not: Diğer filtre ayarlarını kaldırmak için Tümü'nü seçin.



### Kaynaklar

Google ve Facebook gibi gördüğünüz üçüncü taraf değerlendirme siteleri, seçilen kaynak gruplarına göre belirlenir.

(Bkz. Yönetici> Genel Ayarlar > Şirket Bilgileri.)

Varsayılan olarak, hesabınız ile ilişkili tüm kaynaklar, filtrede seçilir. Sektörünüze bağlı olarak, hesabınız ile ilişkili kaynaklar değişiklik gösterebilir.

Not: Hesabınızda görmediğiniz bir kaynak eklemek isterseniz <u>Destek Ekibi</u> ile iletişime geçin.

### Ortalama Puan

**Ortalama Puan** bölümü üç ana kısım içerir. Ortalama Puan bölümündeki bağlantılardan birine tıklamak, grafiği ve değerlendirmeler listesini filtreler.

- Yıldız Puanı: Seçilen filtreler için tüm yıldız puanlarının ortalaması (toplamın, seçimdeki öge sayısına bölünmesi). Puan ölçeği, bir ondalık basamak ile birlikte 1-5 arasındadır.
- Duyarlılık: Pozitif (≥ 4), Nötr (3) ve Negatif (≤ 2) değerlendirmelerin yüzdesi.
- Yanıt: Şirketinizin yanıtlandığı veya yanıtlamadığı değerlendirmelerin sayısı ve yüzdesi.

Dikkat edin! Yanıt verilen/yanıtlanmayan değerlendirmelerin yüzdeleri toplamda 100 değilse, muhtemelen bunun nedeni hesabınız için etkinleştirilen değerlendirme kaynaklarının tümünün değerlendirme yanıtlarına izin vermemesidir.

SOURCE	
All -	
Filter	
II AII	
Google	
Facebook	
DocSpot	
Glassdoor	





### Tablolar

**Tablolar** bölümü üç adede kadar tablo içerir. Tablolar bölümündeki çubukların herhangi birine tıklandığında, grafiği ve değerlendirme listesini filtreler.

Duyarlılık Eğilimi

Seçilen zaman aralığı boyunca duyarlılık eğilimlerini görüntüleyin. Unsurlar şunlardır: Ortalama Puan (mavi çizgi tablosu), Toplam Değerlendirme (gri etiketler), Toplam Pozitif Değerlendirme (yeşil çubuklar), Toplam Nötr



Değerlendirme (sarı çubuklar) ve Toplam Negatif Değerlendirme (kırmızı çubuklar).



Duyarlılık Kaynağı

Seçilen zaman aralığı boyunca (yukarıdaki filtrede seçilen) değerlendirme kaynağına göre duyarlılık eğilimlerini görüntüleyin. Unsurlar şunları içerir: Toplam Değerlendirme (gri etiketler), Toplam Pozitif Değerlendirme (yeşil çubuklar), Toplam Nötr Değerlendirme (sarı çubuklar)

ve Toplam Negatif Değerlendirme (kırmızı çubuklar).

#### Yanıtlanan Değerlendirmeler

Seçilen zaman aralığı boyunca değerlendirme yanıtı eğiliminizi görüntüleyin. Unsurlar şunları içerir: Toplam Değerlendirme (gri etiketler), Toplam Yanıtlanmayan (gri çubuklar) ve Toplam Yanıtlanan (mavi çubuklar).





### Değerlendirmeler

**Değerlendirmeler** bölümü, seçilen filtrelere veya tablo seçimlerine ilişkin tüm değerlendirmeleri görüntüler. Değerlendirmeler, gerçek zamana yakın biçimde gösterilir. Her bir değerlendirme aşağıdaki bileşenleri içerir:

Bir değerlendirme nelerden oluşur?	Platformda nasıl görünür?	Bu ne anlama gelir?
Değerlendirme kaynağı	G	Müşterinin değerlendirmesini ilettiği yerdir. Sadece her bir konum için yüklenen sayfa URL'lerine sahip hesabınız için etkinleştirilen kaynaklar listelenir
Değerlendirme sayfası kaynağının adı ve bağlantısı	BDP - Uptown	Değerlendirmenin ilgili olduğu konum. Ek meta veriler, değerlendirme kaynağına bağlı olarak görünebilir.
Değerlendirmeyi yapan kişi	Christine Bergman	Değerlendirme sitesi ayarlarına dayalı olarak, değerlendirmeyi yapan kişinin profilleri bir fotoğraf, ad ve soyad ve değerlendirme sitesinin profiline bir köprü bağlantıyı içerebilir. (Değerlendirme sitesi değerlendirmeyi yapan kişinin kaydolmasını gerektirmezse bu Anonim olarak gösterilebilir.)
Yanıt durumu	Image: RespondedImage: PublishedImage: View Ticket	Değerlendirmenin yanıtlandığını veya yanıtlanmadığını gösterir. Durum seçenekleri arasında Yanıtlandı, Yayımlandı ve Bilet Görüntüle yer alır. Bir yanıt göndererek veya değerlendirmenin elipslerinden elle bir durum seçerek yanıt durumunu değiştirin. Bu değerlendirmeye ait değişiklik geçmişi kaydını görmek için Geçmişi Görüntüle bağlantısına tıklayın.
Değerlendirme yapan kişinin seçtiği yıldız puan	<b>***</b> *** <b>4.0</b> /5 Jun 10, 2021	Değerlendirme yapan kişinin seçtiği yıldız puanı ve değerlendirmenin gönderildiği tarihi gösterir.
Değerlendirme yapan kişinin yorumları	The staff was very friendly.	Değerlendirme yapan kişinin yorumları isteğe bağlı olarak seçilen yıldız puanına eşlik eder. Ek meta veriler, değerlendirme kaynağına bağlı olarak görünebilir.
Değerlendirme kategorileri	Appearance / Cleanliness     Customer Service       Likely to Recommend     Location	Kategoriler değerlendirme yorumlarını tanımlar ve platformun veri bilim motoru tarafından otomatik olarak uygulanır. İşlemler sekmesi, değerlendirmelerinize ilave içgörü sağlamaya yardımcı olmak için bunları kullanır.
Değerlendirme yanıtı	Respond to this Review	Değerlendirmeye daha önce yanıt verilmişse yanıtı görüntüleyebilirsiniz. Verilmemişse yanıt penceresini görürsünüz. Hiçbir yanıt penceresi görünmezse, hesabınız için kaynak değerlendirme sitesinden kimlik bilgileri talep ediliyor demektir. Kimlik bilgileri 24-48 saat içinde doğrulanır.

### Tüm Değerlendirmeler için Seçenekler

Ek seçeneklere erişmek için **Değerlendirmeler** sayfasının sağ üst köşesindeki elipslere tıklayın. O anda veri setine uygulanan herhangi bir filtre, tüm değerlendirme seçenekleri için kalıcı olacaktır.



**PDF İndir**: Mevcut veri setini PDF raporuna indirin. Raporun **Başlık Sayfası**, hesap logonuzu, raporun adını, seçilen zaman dilimini ve seçilen konumları içerir.

**CSV'yi İndir:** Mevcut veri setini bir CSV formatına aktarın.

**Excel İndir:** Mevcut veri setini bir CSV formatına aktarın.

**Planla:** Platform içindeki diğer kullanıcılara (bireysel veya rol) veya hesap dışındaki eposta adreslerine PDF veya CSV eki olarak mevcut veri kümesiyle otomatik olarak bir eposta göndermek için planlanmış bir rapor oluşturun. E-postanın gövdesine eklemek için bir rapor Adı, Sıklık, Biçim ve Mesajı belirtin.

 E-postalar, veriyle etkileşim kurmak ve özelleştirmeleri eklemek amacıyla (hesap bilgileri olan kullanıcılara sunulur), rapor indirme bağlantısının yanı sıra platform içinde raporu başlatma bağlantısı içerir. Planlı raporları **Raporlar** sekmesinden düzenleyebilirsiniz.

**İlet:** Mevcut veri setini bir PDF veya CSV eki ile e-posta yoluyla platformdaki diğer kullanıcılara (bireysel veya rol) veya hesap dışındaki e-posta adreslerine gönderin. E-postanın gövdesine dahil edilecek bir Konu ve Mesaj belirtin.

 E-postalar, veriyle etkileşim kurmak ve özelleştirmeleri eklemek amacıyla (hesap bilgileri olan kullanıcılara sunulur), rapor indirme bağlantısının yanı sıra platform içinde raporu başlatma bağlantısı içerir.

Not: Büyük miktarda veriyi işlemek için zaman alan işlemler, gerek işlemi bir indirme olarak sürdürmek için beklemenizi (aynı ekranda kalınmalıdır) gerekse indirme bağlantısını içeren e-posta yoluyla bilgilendirilmenizi (diğer ekranlara geçilebilir) sağlayan bir açılır pencere getirebilir.

### Münferit Değerlendirmeye ilişkin Seçenekler

Ek seçeneklere erişmek için her bir münferit değerlendirme kutusunda sağ üst köşedeki elipslere tıklayın. Hesabınız için tüm seçenekler kullanılamayabilir.



**Bir Değerlendirmeyi Okundu/Okunmadı olarak İşaretleme:** Değerlendirme ekibiniz arasında kurum içi gösterge uygular. Hesabınızdaki diğer kullanıcılar değerlendirmeleri "Okunmadı" durumuna göre sıralayabilir. <u>Bu gösterge, değerlendirme sitesinde</u> <u>görünmez.</u>

**Bir Değerlendirmeyi İşaretleme/İşareti Kaldırma:** Değerlendirme için kurum içi gösterge uygular ve bu da ekibiniz arasında daha fazla araştırmayı gerektirebilir. Hesabınızdaki diğer kullanıcılar, "İşaretli" durumuna göre değerlendirmeleri sıralayabilirler.

Yayımlama/Yayımdan Kaldırma: Sadece yıldız puanı olan değerlendirmeler (yorumsuz) geçerli

Değerlendirme pencere ögelerinde yok sayılır. Yayımla seçeneğini kullanmak, bu ayara geçersiz kılma işlemi uygular. <u>Bu seçenek, kaynak sitede değerlendirmeleri</u> <u>YAYIMLAMAZ veya yayımdan kaldırmaz.</u>

**Değerlendirmeleri İletme:** Platform (birey veya rol) içindeki diğer kullanıcılara veya hesap dışındaki e-posta adreslerine seçilen değerlendirmeyi içeren bir e-posta gönderin. E-postanın gövdesine dahil edilecek bir Konu ve Mesaj belirtin. E-postalar, orijinal değerlendirme sitesine giden bağlantı dahil olmak üzere, değerlendirme meta verilerinin tümünü içerir. İletim, övgü veya koçluk için değerlendirmeyi bir kişinin dikkatine sunmanın hızlı bir yoludur.

**Değerlendirmeleri Paylaşma:** Değerlendirme paylaşma, hesabınızın bağlantılı sosyal medya sitelerine (Facebook, Twitter, Instagram ve Google Benim İşletmem) değerlendirme iletmenize izin verir.

**Bilet Oluştur:** Değerlendirme daha fazla eskalasyona ihtiyaç duyuyorsa değerlendirme yapan kişinin yorumlarını ele alabilmeleri için uygun ekibe göndermek üzere bir bilet oluşturun.

Not: İnternet sitenizde pozitif incelemeleriniz üzerindeki ortak yaklaşımınızı geliştirme için Değerlendirme Pencere Ögesi oluşturmayı düşünün.



#### Değerlendirmelere İtiraz Etme

İşletmenize bir değerlendirmenin yanlışlıkla verildiğini (diğer değişle, başka bir şirket için verilmek istendiğini) veya karalama/uygunsuz dil içerdiğini biliyorsanız, değerlendirmenin kaldırılmasını istemek veya ihlal bildiriminde bulunmak için değerlendirme sitesi ile birlikte çalışabilirsiniz. Sayfaya gitmek için değerlendirmeye tıklayın ve iletide mevcut seçeneklere bakın. Örneğin, Google Değerlendirme penceresi içinde, elipslere tıklayabilir ve değerlendirmeyi Google'a bildirmeyi seçebilirsiniz.

Unutmayın, değerlendirme sitesinin ihlal politikalarını karşılaması halinde değerlendirmenin kaldırılmasını istememelisiniz. Diğer deyişle, sadece beğenmemeniz nedeniyle değerlendirmenin kaldırılmasını istemeyin.



#### Kullanıcıları Engelleme

Facebook'ta bir kullanıcının sayfanızı takip etmesini engellerseniz, kullanıcının değerlendirme iletileri kalmaya devam edecektir. Buna karşın, kullanıcının diğer değerlendirmelerde veya iletilerde yapmış olduğu yorumlar artık görüntülenmeyecektir.

**Not:** Değerlendirmeleri bildirme veya kullanıcıları engelleme, Reputation platformu içinde yapılamayacağından değerlendirme sitesi aracılığıyla yapılmalıdır.



# Değerlendirmeleri Yanıtlamaya Genel Bakış

Yanıt hızınızı artırmak, mevcut ve potansiyel müşterilere ilgilendiğinizi göstermek, yeni iş almak ve Reputation Puanınızı geliştirmek için hemen yapabileceğiniz bir şeydir.

**Değerlendirmeler** sekmesi, çok sayıda değerlendirme kaynağından gelen değerlendirmeleri tek bir konum içinden yanıtlamanıza izin verir. Üst satır filtrelerini kullanın veya ikincil filtreleri uygulamak için tablodaki **Ortalama Puan** veya çubuklara tıklayın.

### Platformdan Yanıtlama

**Not:** Platformdan değerlendirmeleri yanıtlamak için her bir konumun değerlendirme siteleri için kimlik bilgilerini girdiğinizden emin olun. Tüm değerlendirme siteleri yanıtlara izin vermez (bkz. **Yönetici > Genel Ayarlar > Kaynaklar**).

#### Bir değerlendirmeyi yanıtlamak için:

1. Değerlendirme penceresinin içine tıklayın

Değerlendirme alanı, Giriş ve İmza için seçeneklerle genişler. Bu seçenekler, yanıtlarınızı farklılaştırmaya yardımcı olan ve daha verimli yanıt vermenize olanak tanıyan önceden tanımlanmış şablonları kullanan başlangıç ve kapanış metnini içerir. Metnin önizlemesini görmek için fareyle makro adının üzerine gelin. Kullanılabilir şablonlar, Yönetici ayarlarınızdaki **Makrolar** sekmesinden yönetilir.

Select Intro <del>-</del>	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		:el	S Respond
Wonderful feedba	ck		ti neopona



2. Uygun yanıt seçenekleri arasından seçim yapın veya yanıtınızı doğrudan değerlendirme alanına girin. Göndermeden önce otomatik oluşturulan yanıtları düzenleyebilirsiniz.

Select Intro <del>-</del>	Select Signat 🝷	
, experience with our t how we did! We look care!	we're happy to hear you had team! Thank you for letting o forward to helping again in	d such a positive our team know the future. Take
	Cancel	්ත Respond

3. Respond (Yanıtla)'ya tıklayın

Değerlendirme, **Değerlendirmeler** sekmesinde görüntülemeniz için hemen size sunulur; ancak, yanıt "Canlı" durumu ile işaretleninceye kadar üçüncü taraf değerlendirme sitesinde görünmeyecektir.

#### Değerlendirme Yanıt Durumları

Platformdan değerlendirme yanıtı gönderildikten sonra, bir yanıt durumu görüntülenir. Durumlar otomatik olarak koşullara bağlı olarak değişir.

Durum seçenekleri arasında şunlar yer alır:

**Beklemede:** Bir değerlendirme yanıtı gönderilmiştir, ancak üçüncü taraf sitesine henüz iletilmemiştir VEYA

Değerlendirme Yanıt Ekibi, bu yanıtı geçerli kimlik bilgilerini içermiyor olarak işaretlemiştir.



#### Onay Bekliyor: Yalnızca

yanıt onayları açıldığında kullanılabilir. Bunlar, onay izinlerine veya "Yanıtlayıcı" rolüne sahip olmayan kullanıcılar tarafından sunulan yanıtlardır. Yanıtlayıcılar yanıtları düzenleyebilir, "Onaylayıcı" roller ise yanıtları düzenleyebilir ve/veya onaylayabilir.

**İletildi:** Değerlendirme yanıtı üçüncü taraf değerlendirme sitesine iletilmiştir, ancak henüz platform tarafından o sitede canlı olduğu doğrulanmamıştır.

Canlı: Değerlendirme yanıtı, üçüncü taraf sitesinde doğrulanmıştır.

**Başarısız:** Değerlendirme yanıtı başarısız API entegrasyonu veya başarısız moderasyon nedeniyle üçüncü taraf siteye gönderilemedi.



### Addan Gelen Değerlendirme Yanıtı

Müşteriye dönük yanıtlar her bir değerlendirme sitesinin hesap ayarlarında belirtilen "gönderen" etiketi kullanılarak her bir değerlendirme sitesine iletilecektir. Ancak, platformun **Değerlendirme** sekmesinde, "gönderen" etiketi genellikle hesabınızda yanıtı başlatan kişinin adıdır.

<u>Bu ad müşteri tarafından görünür olmamasına karşın, özellikle hesabınız yönetilen</u> hizmetlere sahipse hesabınızdaki diğer kullanıcılar için yanıtı vereni bilmek yararlıdır.



"İş Sahibi" listelenirse yanıt değerlendirme kaynağı sitesinden çekilmiştir ve platform içinden başlatılmamıştır.



### Otomatik Yanıtlar

Bir müşterinin yıldız puan içeren ancak ek veya özel yorum içermeyen bir değerlendirme sunması durumunda hesabınızdaki otomatik yanıt yapılandırmasını göz önünde bulundurun.

Bu şablonlu yanıtlar **Yönetici** sekmesi içinde ve **Otomatik Yanıtlar**'a tıklayarak bulunabilir. *Liste, hem 4 veya 5 yıldızlı puanlar için pozitif yanıtlar hem de 1 veya 2 yıldızlı puanlar için negatif yanıtlar içerir.* 



**Not:** 3 yıldızlı puanlar otomatik yanıt almaz. Bu puanlar nötr olduğundan uygun yanıtı ölçmenin bir yolu yoktur.

# Makroları Yönetme

Yanıt çabalarını onaylı özel yanıt şablonlarıyla (makrolar) ölçeklendirin. Makrolar, değerlendirme yanıtlarınıza çeşitlilik katmayı kolaylaştırır.

Makrolar, Değerlendirme Yanıtı penceresinin Giriş ve İmza açılır pencerelerine açılış metni eklemenize veya mevcut olan metni değiştirmenize izin verir. Bu seçenekler, değerlendirmeye yanıt verenlerin yanıtlarınızı ayrıştırmasına ve daha verimli biçimde yanıt vermesine yardımcı olur.

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

Dikkat edin! Makroları eklemek veya değiştirmek için hesabınızda yönetici ayrıcalıklarına sahip olmanız gerekir. Yardıma ihtiyaç duyarsanız <u>Destek</u> Ekibi ile iletişime

#### Bir makro eklemek için:

- 1. Platformun sağ üst köşesinden Ayarlar'a tıklayın.
- 2. Sol gezinme bölmesinde, Makrolar'a tıklayın.

Tüm makroların listesi (şablonlar) gösterilir. Pozitif yanıtlar için tasarlanan bu makrolar, varsayılan olarak seçilir. Negatife geçebilir veya anahtar sözcüğe göre tüm makroları aramak için Filtre kutusunu kullanabilirsiniz.

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

"Sistem" makroları, tüm kullanıcılar için platform tarafından sağlanır ve düzenlenemez. Oluşturduğunuz herhangi bir yeni makro, sadece hesabınız için "Kiracı", "Kullanıcı" veya "Konum" olarak tanımlanacaktır.

3. Makro Ekle'ye tıklayın.

- 4. Aşağıdaki ayarları değiştirin:
  - Tür: Makronun Yanıt Penceresinde görüneceği açılır menü: Giriş veya Özet.
  - Seviye: Makronun kullanılabilirliği. Bir konumla sınırlandırmak için Konum'a tıklayın ve ek açılır menüden konumu seçin. Kullanıcı profilinizi sınırlandırmak için Kullanıcı'yı seçin. Makroyu hesabınızdaki kullanıcılara sunmak için Kiracı'ya tıklayın.
  - Duyarlılık: Makroyu sıralama için pozitif değerlendirmeye veya negatif değerlendirmeye yanıt olarak sınıflandırın. Pozitif şablonlar sadece 4-5 yıldız puanına sahip değerlendirmeler için yanıt açılır menüsünde gösterilecektir. Negatif şablonlar sadece puanı olmayan veya 1-3 yıldız puanına sahip değerlendirmeler için açılır menüde gösterilecektir.
  - Adı: Değerlendirmeye yanıt verenlere açılır menüde görüneceği şekilde makronun adı.
  - Gövde: Makro seçildikten sonra Yanıt penceresinde doldurulan metin. Metni biçimlendiremezsiniz, ancak değişkenler ekleyebilirsiniz. Değişkenler, yanıt anında ilişkili veri ile üzerine yazılacak unsurlar için yer tutuculardır.

**Not:** Değişken yazımı şu şekilde biçimlendirilir: {{variable-name}}. Değişken için ilişkili veri mevcut olmadığında dikey çizgi karakteri ("I") ve alternatif metin ekleyebilirsiniz. Gösterilen örnekte, değerlendirme yapan kişinin adı listelenmezse mesaj adın yerine "Hi" (Merhaba) kullanacaktır.

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 🕧
	Cancel 🗸 Save

5. Kaydet'e tıklayın.

Makro listeye eklenir ve belirtilen seviyeye göre (konum, kullanıcı veya kiracı) **Değerlendirme Yanıtı** penceresinde kullanılabilir hale gelir.



# Değerlendirmelere Yanıt Vermek için En İyi Uygulamalar

Tüketicilerin %89'unun, çevrimiçi değerlendirmelerin tümüne yanıt veren bir işletmeyi tercih etmesi 'yüksek' veya 'oldukça' olasıdır (<u>BrightLocal</u>, 2022).

Değerlendirmelere yanıt vermek, sadık müşterilerin oluşturulmasında ve sürdürülmesinde temel bir adımdır. Tüketiciler, nazik olan ve onlarla doğrudan iletişim kurma yöntemleri sunan yanıtları görmeyi isterler. İşletme yanıt verdiği takdirde, negatif bir değerlendirme bile sıklıkla olumlu olarak görülür.

Yanıt oranını artırmak, çevrimiçi Reputation puanınızı geliştirmek için hemen yapabileceğiniz bir şeydir. **Negatif değerlendirmelerin %100'üne** ve **pozitif değerlendirmelerin en az %20'sine** yanıt vermeye çalışın. Zaman içinde, bu oranları tutarlı biçimde sürdürmeye ve bunları geliştirmeye ilişkin hedefler belirleyin.

### Genel En İyi Uygulamalar

Verilen puan ne olursa olsun, değerlendirmelere yanıt vermek için çok sayıda en iyi uygulama bulunur.

1. Hemen ancak baştan savma olmayacak şekilde yanıt verin.

Belirlenen zaman aralığında (ör. 48 saat) değerlendirmelere yanıt vermek için bir hedef seçin. Düşünceli biçimde yanıt vermek, dinlediğinizi ve özen gösterdiğinizi gösterir. Reputation Retail Consumer Report negatif bir değerlendirmeye hızlı yanıt almış olan tüketicilerin yüzde 33'ünün daha sonra pozitif bir değerlendirmede bulunduklarını ortaya koymuştur.

#### 2. Nazik ve kibar olun.

Bir kişiye yanıt vermediğinizi unutmayın. Diğer müşterileriniz veya potansiyel müşterileriniz yanıtlarınızı görebilecektir. Müşteri değerlendirmesi olumsuz ve taraflı olsa bile, her zaman saygılı olun.

#### 3. Değerlendirmelere kimin yanıt vereceğine karar verin.

Aldığınız incelemelerin sayısına bağlı olarak, işinizde bir kişiyi değerlendirmelere yanıt vermek için seçmeniz veya görevi çalışanlarınız arasında eşit biçimde paylaştırmanız gerekebilir. İdeal olarak yanıt veren kişi mükemmel yazma becerilerine sahip olmalıdır. 4. Özellikle müşteri bilgisi hassas ise onay iş akışından yararlanın.

Örneğin, Sağlık Hizmetleri işletmeleri, değerlendirmeler Kişisel Sağlık Bilgileri (PHI) içerdiğinde HIPPA yönetmeliklerini ihlal etmemek için dikkatli olmalıdır. Bir onay iş akışı, tüm değerlendirmeleri yayımlanmadan önce kontrol etmek için eğitimli bir kontrolöre güvenirken, yanıt tasarlamaları için daha fazla çalışana yetki verir.

5. Yazım hatalarını kontrol edin.

Bazı değerlendirme siteleri, bir değerlendirme veya yanıt iletildiğinde yapılacak değişikliklere izin vermez. Yazım ve dil bilgisi hatalarını iki kez kontrol etmek için zaman ayırın.

#### Pozitif Değerlendirmelere Yanıt Verme

Pozitif değerlendirmeler yazan müşteriler en iyi müşterilerinizdir. Bu müşterilerin tekrar gelmelerini sağlamak için onların geri bildirimlerini takdir etmelisiniz. Bir yanıt, sadece işleri için değil, ancak deneyimlerini paylaşmak üzere zaman ayırması nedeniyle, müşteriye teşekkür etmek için bir fırsattır.

1. Yanıt içinde, müşterinin neyi olumlu bulduğu tekrar belirtin. Bazı ayrıntıları eklediğinizde, onlara ve gelecekteki müşterilere birilerinin değerlendirmeleri okuduğunu gösterir:



"Deneyiminizi bizimle paylaştığınız için teşekkür ederiz! Müşteri hizmetlerimiz hakkında söyledikleriniz bizim için çok değerli. Size hizmet vermek bizim için bir zevkti ve yakında yeniden görüşmeyi umuyoruz."

2. Yorum bırakmayan (veya çok kısa yorum yazan) değerlendiren kişilere, neyi daha iyi yapabileceğinizi sorun. Sizinle sonraki deneyimlerini neyin gerçekten olağanüstü kılacağını öğrenin veya onlara bu eksik yıldız(lar)ı kazanmak için neyin gerekeceğini sormayı düşünün.



"Pozitif değerlendirme için teşekkürler! Sonraki ziyaretinizde deneyiminizi iyileştirmek için yapabileceğimiz herhangi bir şey varsa lütfen bize bildirin."

### Negatif Değerlendirmelere Yanıt Verme

İnsanların çevrimiçi olarak hakkınızda söylediklerini kontrol edememenize rağmen, görüşmeye katılabilir (ve hatta katılmalı) ve itibarınızı tekrar kazanabilirsiniz (tekrar kazanmalısınız). Verilen birkaç düşük puan aslında potansiyel müşteriler tarafından görüntülendiğinde işinize meşruluk katar. Değerlendirme ağır veya taraflı olsa bile, müşteriye (ve gelecekteki müşterilere) her durumda saygılı ve profesyonel olduğunuzu göstermek için doğru olanı yapın.

#### 1. Negatif değerlendirmeleri kişisel olarak almayın!

Savunmaya geçerek, değerlendirmeden çok daha kötü bir şeyi farkına varmadan yazabilirsiniz. Çoğu negatif değerlendirme için, müşteriyi sizinle iletişime geçmeye davet edin (veya kişinin kim olduğunu biliyorsanız, onunla doğrudan iletişime geçin). Bu teknik, ayrıntıları gizli tutarken, sorunu çözmeye kararlı olduğunuzu gösterir:



"Bizimle negatif bir deneyim yaşadığınızı duymaktan dolayı üzgünüz, ancak deneyiminizi iyileştirme şansı vermenizden minnettar kalacağız. Sorununuzu çözmeye yardımcı olmak için müşteri deneyim yöneticisi sizinle doğrudan iletişime geçecektir. Veya doğrudan Hizmet Müdürümüze [telefon] numarasından veya [e-posta] üzerinden ulaşabilirsiniz."

Müşteriye çevrimdışı ulaştıktan ve bir çözüm üzerinde mutabık kaldıktan sonra, müşteriden değerlendirmeyi değiştirmesini veya kaldırmasını isteyin. Ancak, değerlendirmelerini yazmak veya değiştirmek için karşılığında asla teşvik sunmayın. Sadece geri bildirimin şahsen sizin için ne kadar değerli olduğunu söyleyin. Müşteri siz çözümü sağladıktan sonra değerlendirmeyi değiştirmezse, asıl çevrimiçi görüşmeye dönün ve onlara sorunu çözmek için şans vermelerinden dolayı teşekkür edin. Bunu yaparken, diğer müşterilerin görüşmeyi kapattığınızı görmelerine izin verin.



#### 2. Bir değerlendirmeye yanıt vermeden önce olguları araştırın.

Bir müşteri ile uzlaşmadan veya müşteriyi ödüllendirmeden durumu çözmek için atılabilecek makul adımların olup olmadığını belirleyin:



Bir müşteri genellikle altta yatan sebebi makul gördüğü sürece, bir sorunun tamamen çözülememesini hoş görecektir. Suçu üstlenmeyin veya başkasına atmayın, ancak hata yaptığınızda hataları samimi bir şekilde sahiplenin.

3. Tehdit edici veya küfürlü değerlendirmeleri göz ardı etmeyin.



"Hizmet departmanımız ile ilgili deneyiminiz hakkında bu ayrıntılı geri bildirimi bize bırakmak için zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz. İsterseniz, lütfen bizimle [telefon] numarasından veya [e-posta] üzerinden iletişime geçin, böylece

Değerlendiren kişinin yorumları tehdit edici hale gelirse, hızlıca ve saygılı bir biçimde yanıt verin. Gerekirse içeriğe bağlı olarak, yardım için hukuk ekibinizi uyarmayı düşünebilirsiniz. Düşmanca durumları kontrolden çıkmadan önce bastırmak sizin çıkarınızadır.



### Değerlendirmelere İtiraz Etme

Belirli bir değerlendirme hatalı biçimde yapılmışsa (diğer deyişle, başka bir şirket için yazılmışsa) veya karalama/uygunsuz dil içeriyorsa, değerlendirmenin kaldırılmasını istemek için doğrudan değerlendirme sitesi içinden gerekli adımları atabilirsiniz. Ancak, değerlendirilmenin kaldırılmasını YALNIZCA değerlendirme sitenin hizmet şartlarını ve ihlal politikalarını (popüler değerlendirme siteleri, bunların kılavuz ilkeleri ve aşağıda daha ayrıntılı politika bağlantıları) karşılıyorsa isteyin.

Sırf söylenenleri beğenmemeniz nedeniyle değerlendirmenin kaldırılmasını istemeyin.

Google	<ul> <li><u>Google'ın</u> yasaklı ve kısıtlı içeriği şunları içerir:</li> <li>Sivil söylem: Taciz, nefret söylemi, saldırgan içerik, kişisel bilgiler</li> <li>Yanıltıcı içerik: Sahte katılım, kimliğini gizleme, yanlış beyan</li> <li>Yetişkin içeriği: Müstehcenlik, yetişkin temalı içerik, şiddet ve vahşet</li> <li>Düzenlemeye tabi, tehlikeli, yasa dışı ve terörist içeriği</li> </ul>
Ģ	Facebook şunları taahhüt eder: Gerçeklik, Güvenlik, Gizlilik, Ve itibar Facebook bu değerlere ters düşen içerikleri kaldıracaktır.
glassdoor	<ul> <li><u>Glassdoor</u> değerlendirme yapan kişileri işleri hakkında farklı açılardan düşünmeye ve artıları ve eksileri dahil ederek dengeli bir değerlendirme sunmaya teşvik etmektedir. <b>Glassdoor</b>:</li> <li>Grup dışında kimliği tespit edilebilir kişilerle ilgili negatif yorumlar, belirli küfürler, şiddet tehditleri veya ayrımcı dil içeren değerlendirmelere izin vermez</li> <li>Gizli, halka açık olmayan kurum içi şirket bilgilerini açıklayan değerlendirmeleri kabul etmez</li> </ul>
cars.com	<ul> <li><u>Cars.com</u> yasaklı içerik içeriyorsa değerlendirmenizi kaldıracak veya değiştirecektir,</li> <li>örneğin:</li> <li>Müstehcenlik, ayrımcı dil veya küçük düşürücü veya uygunsuz yorumlar</li> <li>Her türlü taciz, tehdit, ahlaksızlık veya bağnazlık; yasa dışı faaliyet teşkil veya teşvik eden dil</li> <li>Reklamlar, spam içeriği veya irtibat bilgileri</li> </ul>
healthgrades	<ul> <li><u>Healthgrades</u>'de aşağıdakiler gibi içerikler yayımlamayın:</li> <li>İftira niteliğinde, karalayıcı, taciz edici, tehdit edici veya kışkırtıcı</li> <li>Müstehcen ifadeler, küfür veya ayrımcı dil kullanan</li> <li>Yanlış yönlendirici, yanıltıcı veya sahtekar içerik</li> <li>Kişisel bilgi, kişisel internet sitesi bağlantısı vb. içeren</li> <li>Tıbbi ürünler dahil olmak üzere belirli markalardan bahseden veya belirli markaları onaylayan</li> <li>Hukuki konulardan veya işlemlerden bahseden</li> </ul>
Apartments.com	<ul> <li><u>Apartments.com</u>'daki yorumlar:</li> <li>Yanlış veya yanıltıcı olmamalıdır</li> <li>Herhangi bir üçüncü tarafın fikri mülkiyetini bozmamalı veya ihlal etmemelidir</li> <li>Adil konut, ayrımcılıkla mücadele ve daha fazlası dahil olmak üzere herhangi bir kanunu, kararnameyi veya düzenlemeyi ihlal etmemelidir</li> <li>Diğer internet sitelerinden bilgiler, irtibat bilgileri veya spam içerik içermemelidir</li> </ul>

Sonuçta, bir müşterinin sorununu çözemiyorsanız ve negatif değerlendirmeyi pozitif değerlendirmeye çeviremiyorsanız olayı kendi haline bırakın. Negatif bir değerlendirmeyi kaldırmaya çalışmak, durumu kötüleştirebilir ve ek yorum yazılmasına yol açabilir. Bunun yerine, çok miktarda pozitif değerlendirme almaya odaklanın.



# Değerlendirme Özetlerini Yönetme

Özetler, sizin veya hesabınızdaki diğer kullanıcıların üçüncü taraf sitelerindeki değerlendirme etkinliği hakkında bilgi veren e-posta özetini almasına izin veren bir bildirim türüdür.

**Dikkat edin!** Bildirimleri eklemek veya değiştirmek için hesabınızda yönetici ayrıcalıklarına sahip olmanız gerekir. Yardıma ihtiyaç duyarsanız <u>Destek Ekibi</u> ile iletişime geçin.

### Kullanıcı Özetleri

Kullanıcı özetleri, hesapta belirli bir kullanıcı ile ilişkilidir. Kullanıcı düzeyinde yapılandırılan özetler, sadece seçilen kullanıcının e-posta adresine teslim edilir. Farklı özetleri kullanıcıya göre yapılandırabilirsiniz. Özetler, her seferinde birden fazla kullanıcı için yapılandırılacak şekilde kullanılamaz.

#### Bir kullanıcı özetini yapılandırmak için:

- 1. Platformun sağ üst köşesinden Ayarlar'a tıklayın.
- 2. Sol gezinme bölmesinden, **Kullanıcılar**'a tıklayın, bir özet e-postası oluşturmak istediğiniz kullanıcıya tıklayın ve **Bildirimlerim**'e tıklayın. Seçilen kullanıcı için tüm ikazların listesi varsayılan olarak gösterilir.

**Not:** Ayrıca, Hesabım > Bildirimler'e tıklayarak oturum açan kullanıcı için bir özet de yapılandırabilirsiniz. Ayrıca, buradaki herhangi bir özet yapılandırma Kullanıcı > Bildirim ekranında veya diğer şekilde görüntülenecektir.

- 3. Bildirim Ekle'ye tıklayın.
- **4. İkaz Konumu**'na tıklayın.
- 5. Aşağıdaki ayarları değiştirin:
  - Sıklık- Özet e-postanın gönderileceği sıklık: Günlük, Haftalık, Aylık ve Üç Aylık.
  - Konum için Özet Tüm konumlar için özet alın (Tümü'ne tıklayın) veya konumları tek tek seçin. Filtre seçeneği için birden fazla Konum için Özetiniz varsa, hesabınız özel filtrelere sahiptir, bu sayede özet e-posta ile ilişkilendirmek için özel segmentleri seçebilirsiniz.

Dikkat edin! Yetkilendirilen konumlar kullanıcı profilinizde zaten belirlenmişse bunları bildirim ayarlarında tekrar BELİRLEMEYİN. Kullanıcı profili seviyesi konum ayarlarını tüm ilgili bildirimlere göre otomatik olarak basamaklandırır, bu sayede bildirim özelliklerini tek tek değiştirmek zorunda kalmazsınız. Bir bildirim içindeki konum ayarlarını değiştirirseniz, kullanıcı profili seviyesindeki değişiklikler artık seçilen bildirim için uygulanmaz.

- Gruplama Ölçütü Verileri görüntülemek için kullanılan gruplandırma parametresi: Eyalet, Şehir, Konum ve hesabınız için ayarlanan özel filtreler.
- Akran Karşılaştırmasını Dahil Et Gruplama Ölçütü ayarında seçilmeyen her bir filtre için istatistikleri içeren bir tablo ekler.

≗ My Account			/ Users / Laura Raymond
	General Inform	nation	My Notifications
· constant	Summary Alert		
얨 Users	Rule Name	Summa	any Alert
		Summa	a y Alert
	Channel	🗸 Ema	il
	Frequency	Daily	•

6. Kaydet'e tıklayın.

Özet aktif hale gelecek ve seçilen sıklığa göre seçilen kullanıcıya e-posta gönderecektir.

Not: Kullanıcıya hemen bir özet e-postası göndermek için, Şimdi Gönder simgesine tıklayın. (Çok sayıda konum seçerseniz bu işlem birkaç dakika sürebilir.) Özet ayarlarını değiştirmek veya özet yapılandırmasını devre dışı bırakmak için Edit (Düzenle) simgesine tıklayın. Özet yapılandırmasını kalıcı olarak silmek için Sil simgesine tıklayın.

# Değerlendirme Pencere Ögelerine Genel Bakış

Müşteri değerlendirmelerinizi doğrudan internet sitenizde görüntülemek için Değerlendirme pencere ögesi oluşturmayı düşünün.

Web sitenizde dinamik, ölçütlere dayalı değerlendirmeler yayınlamak, potansiyel müşterilerin çeşitli değerlendirme sitelerinden diğer müşterilerin işletmeniz hakkında söylediklerinin anlık görüntüsünü almasına olanak tanır.

**Dikkat edin!** Pencere öğesi eklemek veya değiştirmek için hesabınızda yönetici ayrıcalıklarına sahip olmanız gerekir. Yardıma ihtiyaç duyarsanız <u>Destek Ekibi</u> ile iletişime geçin.

	Christie	Mulvey, MD haiClinic ector of Oncology Servic vices Rating: 5.0/5	es - 3,452 Reviews		
Profile Explains	Location	and Contact	Shows respect		
Knows medical f	history <mark>0</mark> /5	Spends enough time	G		Q
G She saved my life. Her reasons why my family her, and inspite of this after the last dose of c to show he cared.	* 5.0/5 excellent office st and I will always b aggressive nature chemo. She was a	aff, his keen ability to diagnose a pro e indeted to her. When we left our of my leukemia AML I am still alive ( incredible professional. Shewas alv	blen thy it kight weys	<b>al   Find a Brand</b> ider Spark. Medical Director of Oncol ,208 reviews. Profile; Make an Appoin Rating: <u>5.0</u> /5 - 3,452 Reviews	ogy Services. Itment; Review
G ++++++	friendly.				

# Premium Ücretli Hizmetler

# Premium Ücretli Hizmetler platformu uzmanlarının sizin için çalışmasını sağlayın.

Platformumuzu sezgisel ve verimli hale getirmeye çalışırken zamanınızın değerli olduğunu, kaynakların ve bant genişliğinin sınırlı olabileceğini biliyoruz. Reputation, listelerinizi yönetmenize, SEO'yu optimize etmenize etmenize, sosyal gönderilerinizi göndermenize, yayımlamanıza ve düzenlemenize ve aynı zamanda değerlendirme yanıtlarınızı yönetmenize yardımcı olacak uzmanlardan oluşan özel bir ekibe sahiptir. Platformumuz ve ürünlerimizle desteklenen bu katma değerli hizmet paketimiz sayesinde müşteri mükemmelliğini garanti edebiliriz. Bu uzmanlar şu konularda size yardımcı olacak:

- Doğruluğun Ötesine Geçmek (Yönetilen İşletme Listeleri)
- İşletme Profillerinizin Çekiciliğini En Üst Düzeye Çıkarmak (Google için Yönetilen Hizmetler)
- Sosyal Medyanın **Gücünden** Faydalanmak (Yönetilen Sosyal)
- En Çok Önem Veren Marka Kazanır (Yönetilen Değerlendirme Yanıtı)



Premium Ücretli Hizmetlerimiz ile ilgili daha fazla bilgi için Premium Ücretli Hizmetler.

# Ek Kaynaklar

Reputation platformu hakkında daha fazla bilgi edinmek için tüm kullanım kılavuzlarımızı inceleyin.

- İşlemler
- Yönetici
- Marka Sosyal
- İşletme Listeleri
- Panolar
- Deneyim
- Gelen Kutusu
- Mobil Uygulama
- Sayfalar ve Konum Belirleyiciler

- Rep Connect
- Raporlar
- Reputation Puani
- Talep Eden
- Sosyal Dinleme
- Sosyal Paket
- Anketler
- Pencere Ögeleri

