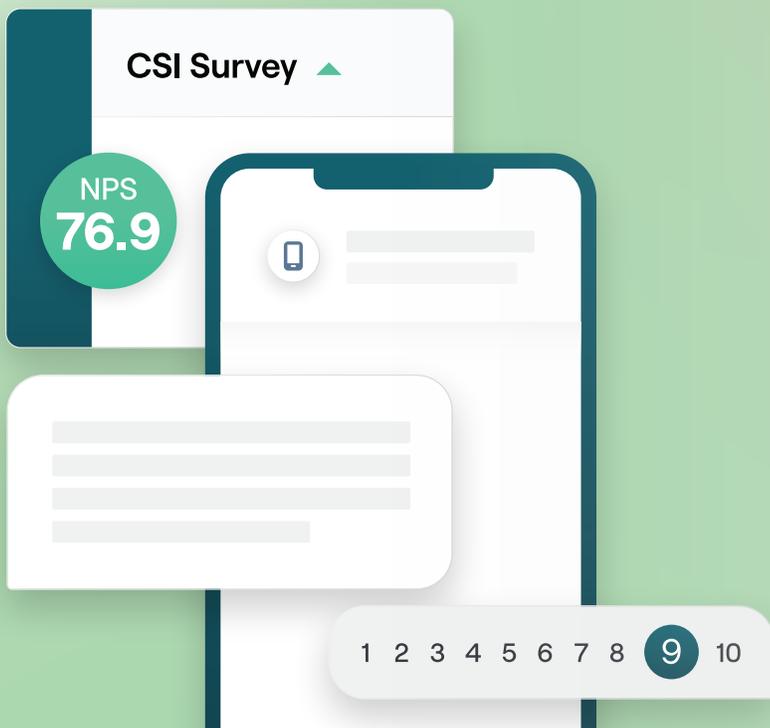


Encuestas



Índice

| | | |
|--------------|---------------------------------------------------------|----|
| I. | Resumen de encuestas..... | 2 |
| | a. Diseñar una encuesta | |
| | b. Tipos de encuestas | |
| | c. Review Booster | |
| | d. Resultados de la encuesta | |
| II. | Lista de verificación de la encuesta..... | 5 |
| III. | Diseñar una encuesta..... | 7 |
| | a. Nuevas encuestas | |
| | b. Ruta y Visibilidad condicional de la encuesta | |
| | c. Tipos de preguntas | |
| | d. Página de Agradecimiento | |
| | e. Sitios de Reseña | |
| IV. | Encuestas simples..... | 19 |
| V. | Encuestas coloquiales..... | 20 |
| VI. | Ver Resultados de la encuesta..... | 25 |
| | a. Resultados | |
| | b. Alimentador de resultados | |
| | c. Administrador de resultados | |
| VII. | Cálculos de Puntuación de NPS..... | 29 |
| VIII. | Uso de Puntuaciones personalizadas..... | 30 |
| IX. | Review Booster..... | 33 |
| | a. Experiencia de las encuestas | |
| | b. Poner en práctica todos los feedback | |
| | c. Introducción al Review Booster | |
| X. | Responder Encuestas..... | 36 |
| | a. Gráficos | |
| | b. Resultados de la encuesta | |
| | c. Respuestas desde la plataforma | |
| XI. | Uso de parámetros de URL personalizados..... | 42 |
| | a. Ejemplos de Parámetros personalizados | |
| XII. | Crear un Widget de encuestas..... | 45 |
| XIII. | Servicios premium de pago..... | 47 |
| XIV. | Recursos adicionales..... | 48 |

Resumen de encuestas

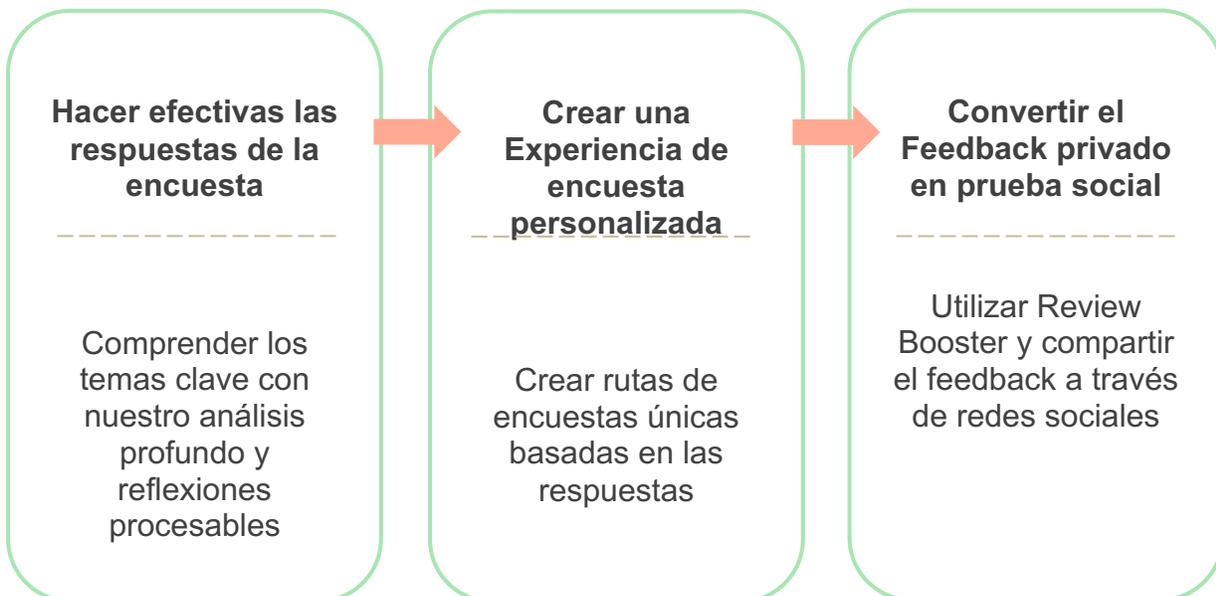
Proporciona a las ubicaciones el feedback y las reflexiones precisas que necesitan para atraer, deleitar y retener a los clientes.

Hay varias herramientas valiosas que las marcas deben considerar cuando buscan mejorar su producto comercial, servicio y experiencia general del cliente (CX). Realizar encuestas a los clientes es una excelente manera de medir el impacto de tus esfuerzos de CX y determinar si estás cumpliendo con las expectativas de los clientes.

La pestaña Encuestas dentro de la plataforma de Reputation te permite crear y enviar encuestas de clientes personalizadas para evaluar el rendimiento y descubrir problemas ocultos del servicio, antes de que las malas reseñas afecten tus calificaciones. Con Encuestas, puedes:

Recopilar feedback más rápido

Distribuir encuestas a través de los canales preferidos de los clientes



Diseñar una encuesta

Configura rápida y fácilmente el estilo, las páginas y las preguntas para crear una encuesta personalizada a través de correo electrónico, SMS o en kioscos basados en la ubicación. También puedes especificar rutas, visibilidad condicional y saltos de página; configurar fórmulas de puntuación personalizada; y especificar qué preguntas utilizar para la calificación general, NPS y los comentarios.

Encuestas simples

Los flujos de Encuestas simples utilizan las plantillas de solicitud predeterminadas para los diseños "Estrella" o "Emoticono". Estas plantillas no permiten ninguna personalización de la encuesta y están diseñadas para una solicitud de feedback fácil y lista para usar (propia) con solicitud de reseña de seguimiento (terceros).

Encuestas coloquiales

Las Encuestas coloquiales están diseñadas para una interacción rápida hacia atrás y adelante a través de mensajes de texto SMS para obtener reflexiones en el momento. La puntualidad es fundamental para evitar que las experiencias negativas se salgan de control.

Crea nuevas encuestas coloquiales desde la pestaña **Todas las encuestas**. El generador de encuestas te permite especificar las preguntas, las rutas y la visibilidad condicional. Cuando estés listo, puedes probar el flujo de la encuesta en tu propio dispositivo móvil.

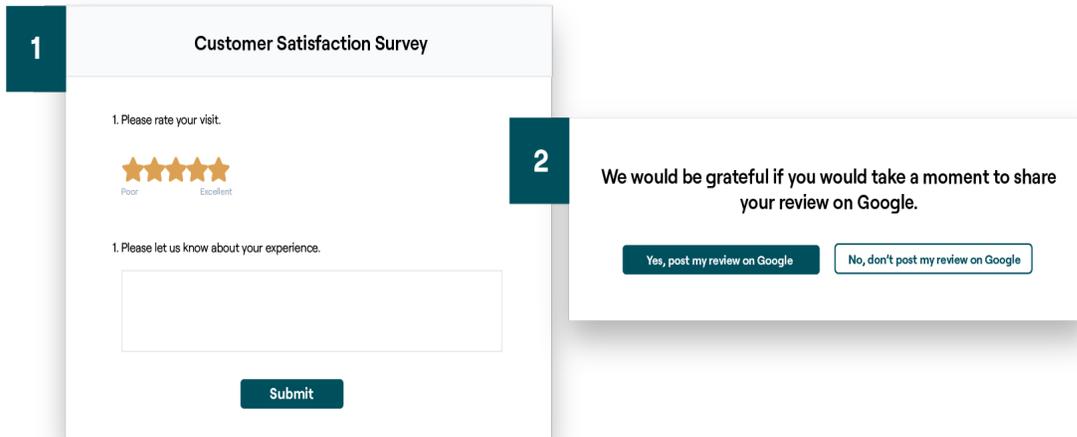
Nota: si bien las Encuestas coloquiales ofrecen menos tipos de preguntas debido a las limitaciones técnicas de los mensajes de texto, generalmente tienen tasas de apertura más altas que las Encuestas simples.

Encuestas de Kiosco

Las encuestas de kiosco recopilan el feedback de los clientes al instante a través de una encuesta basada en la web en una tableta, en el punto de interacción en persona. Ejemplos que incluyen estas encuestas son: después de una cita con el médico mientras aún está en la oficina y después de una comida en un restaurante después de pagar.

Review Booster

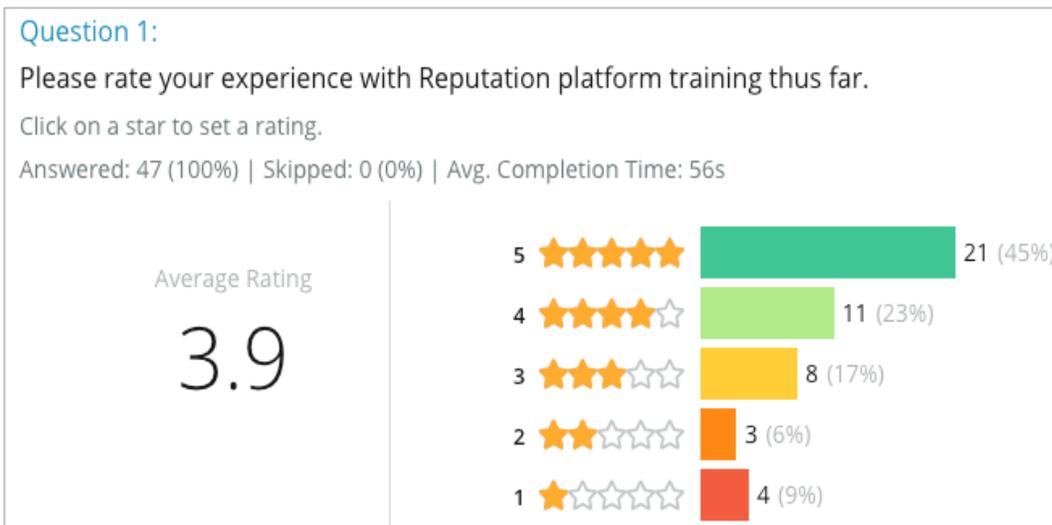
Review Booster te ayuda a ser elegido a escala al convertir el feedback de las encuestas privadas en reseñas públicas en sitios como Google. Aprovecha las integraciones de API para aumentar las respuestas de encuestas y reseñas, sin desperdicio de feedback. Si un cliente elige no publicar su feedback como una reseña, su feedback puede ser transmitido a tus anuncios de pago de Google como una calificación de estrellas o a las páginas de tu sitio web a través de widgets.



Resultados de la encuesta

Obtén indicadores de un vistazo y datos procesables a través de múltiples áreas de la plataforma. Sabrás instantáneamente dónde se encuentran tus fortalezas y qué áreas necesitan atención.

También puedes fortalecer a tu equipo para que responda rápida y adecuadamente a las inquietudes y quejas de los clientes, demostrando tu compromiso de mejorar su experiencia.



Lista de verificación de la encuesta

¡Completa la siguiente lista de verificación para implementar tu primera encuesta con éxito!

Configuración de la encuesta

El proceso de configuración de la encuesta consiste en los siguientes pasos principales:



1. Diseño de la encuesta

Diseña fácilmente tus encuestas con estilos, páginas y preguntas personalizadas dentro del generador de encuestas en la plataforma. También puedes especificar rutas y visibilidad; configurar puntuación personalizada; y especificar qué preguntas utilizar para la calificación general, NPS y los comentarios. Aunque el equipo de Reputation puede ayudarte con este proceso, el generador de encuestas te da las herramientas que necesitas para realizar gran parte del diseño por ti mismo.

2. Entrega

Antes de considerar el diseño de la encuesta, debes decidir cómo accederán tus clientes a la encuesta.

Envía encuestas automatizadas por correo electrónico o SMS a través de la plataforma de Reputation utilizando una plantilla de solicitud. Esta opción preferida es beneficiosa para la optimización de todo el proceso de la encuesta porque todos los datos residen en un solo sistema.

Además, el envío desde la plataforma te permite incorporar una pregunta de encuesta inicial en el cuerpo del mensaje, como un NPS o una calificación de estrellas, para aprovechar la ruta inmediata en función de la respuesta (p. ej., flujo positivo frente a flujo negativo).

Si ya tienes una infraestructura de correo electrónico o SMS del cliente completamente administrada, considera enviar encuestas desde Facebook, tu sitio web, correo electrónico, etc. obteniendo un enlace directo a la encuesta para mostrarla.

Comunícate con tu Responsable de satisfacción del cliente para obtener ayuda con las configuraciones requeridas.

3. Plantilla de solicitud

Si eliges enviar encuestas por correo electrónico/SMS a través de la plataforma, el equipo de Reputation puede ayudarte a configurar la plantilla de solicitud. Algunas consideraciones importantes para la plantilla incluyen:

| Ítem | Descripción |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo | ¿Debería enviarse la invitación a la encuesta por SMS o correo electrónico? Aunque SMS admite un estilo más conversacional, las plantillas de correo electrónico proporcionan más flexibilidad de diseño. |
| Destinatarios | Configura una integración automatizada con tu RSC o sistema externo usando Rep Connect, que utiliza datos en tiempo real a través de API, o datos transaccionales a través de CSV sobre SFTP. Alternativamente, compila una lista de destinatarios y envía solicitudes de encuestas mediante solicitud rápida o el cargador masivo desde la plataforma. Para más información, consulta nuestro Portal de soporte. |
| Segmentación | Determina si la plantilla se aplica al cliente (todas las ubicaciones) o a nivel de ubicación (única por ubicación). |
| Elementos de diseño | Según el tipo de plantilla, especifica un logotipo, el contenido del encabezado y el texto del pie de página que sea coherente con tu marca. |
| Cuerpo | Redactar la introducción, aplicar variables personalizadas para personalizar el correo electrónico y determinar si utilizar una pregunta de encuesta inicial en el mensaje para iniciar un flujo positivo / negativo. |

Nota: las plantillas de solicitud requieren preguntas del Nombre y Correo electrónico del encuestado en la encuesta (se pueden ocultar). Estas preguntas transmiten la información de identificación necesaria para la entrega y las respuestas.

Diseñar una encuesta

Las encuestas deben ser concisas y siempre deben tener en cuenta tu objetivo. Si tienes varios objetivos, considera la posibilidad de crear varias encuestas.

Personaliza el estilo, las páginas y las preguntas para crear una encuesta que se ajuste a tus necesidades:

- Especifica rutas, visibilidad condicional y saltos de página para obtener la mejor experiencia de usuario para tus clientes
- Elige qué preguntas se utilizarán en relación a la calificación general, NPS y comentarios
- Configurar la puntuación personalizada

Nuevas encuestas

Puedes optar por construir a partir de una plantilla de encuesta prediseñada (Normal, Coloquial o Kiosco) o crear una encuesta desde cero. Una encuesta nueva, en blanco, incluye una página de bienvenida (personalizable), una página (que contiene al menos una pregunta) y una Página de agradecimiento (personalizable).

Puedes eliminar esos ítems o añadir preguntas / páginas adicionales, activar / desactivar la barra de progreso, editar el encabezado, personalizar el logotipo, modificar otros elementos de diseño y establecer propiedades avanzadas y rutas y visibilidad.

Un ejemplo de flujo de encuesta es el siguiente:

1. Página de Bienvenida

Customer Feedback Survey

We want to hear about your experience!

Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.

Next

2. Página de Preguntas

Customer Feedback Survey

1. Please rate your overall satisfaction with your visit.
Click on a star to set a rating.

★ ★ ★ ★ ★
Poor Excellent

2. Setting up my appointment was easy.
Select one.

3. Página de Solicitud de reseña

Customer Feedback Survey

We would be grateful if you would take a moment to share your review on Google.

Yes, post my review on Google

No, don't post my review on Google

4. Página de Agradecimiento

Customer Feedback Survey

Thanks for the word!
Let the world know.

Facebook

DocSpot

Crear una nueva encuesta:

1. Desde la plataforma, coloca el cursor sobre **Encuestas** y después haz clic en **All Surveys (Todas las encuestas)**.
2. Haz clic en **Create a Survey (Crear una encuesta)**.

STATE: All | CITY: All | LOCATION: All | ZONE: All

BRAND: All | DATE RANGE: Last year

▲ Hide Filters | ↻ Reset Filters

All Surveys (44)

Sort By: Recent First | [Grid Icon] [List Icon] | **Create a Survey**

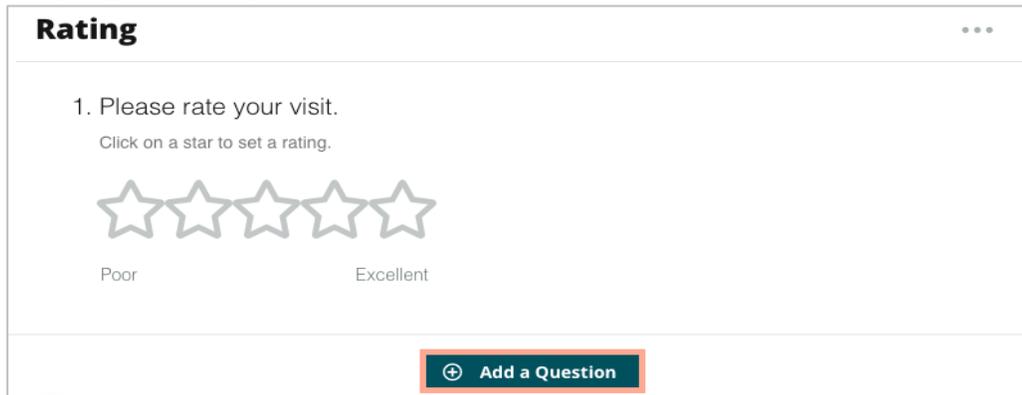
3. En la pestaña **Regular**, haz clic en **Blank Survey (Encuesta en blanco)** y después en **Create (Crear)**.

Nota: también puedes optar por comenzar a partir de una plantilla de encuesta prediseñada o crear una Encuesta coloquial o una encuesta de Kiosco desde cero.

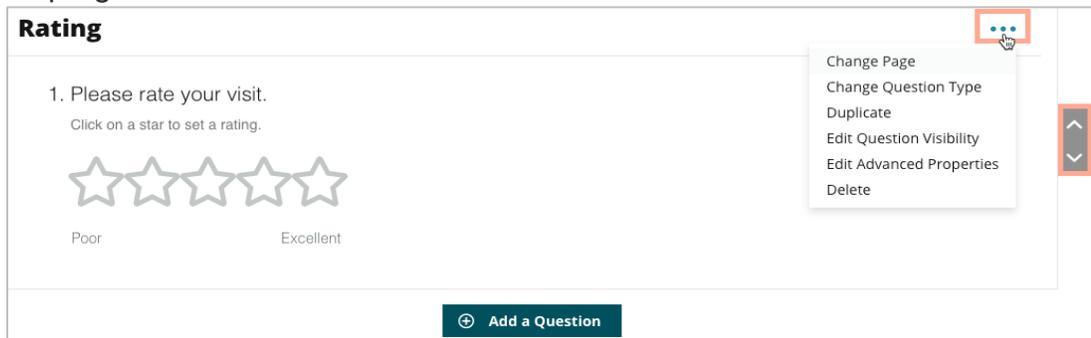
4. Edita haciendo clic en los iconos resaltados en la imagen a continuación:
 - a) Título de la encuesta: haz clic en el icono del lápiz para etiquetar la encuesta
 - b) Esquema de colores: haz clic en el menú desplegable para cambiar el esquema de colores de la encuesta
 - c) Propiedades: haz clic en el icono del engranaje para cambiar los ajustes de la encuesta, incluidos los indicadores de Calidad de la encuesta, las configuraciones regionales, la caducidad de la PII, el Anonimato y más.



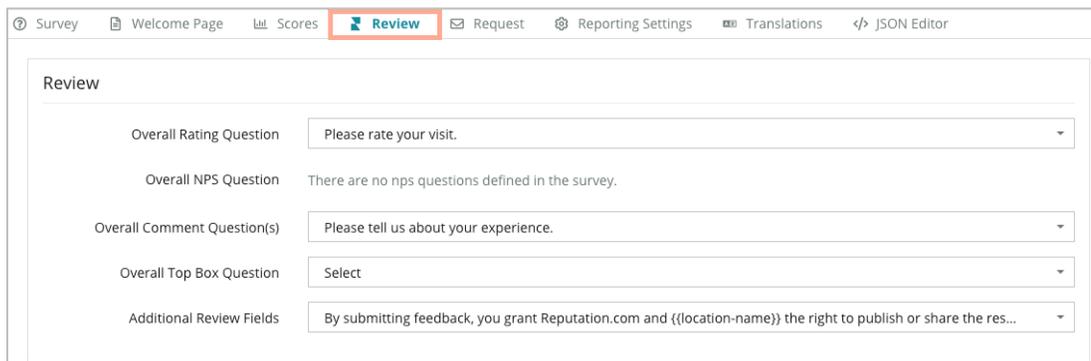
- Añade preguntas y/o páginas. Consulta la página 15 para conocer los tipos de preguntas disponibles.



- Edita las propiedades de la pregunta. (Pasa el cursor sobre la pregunta y haz clic). Consulta la página 11 para conocer las **rutas** y la **visibilidad**.
- Edita cada pregunta según sea necesario y como se muestra en la siguiente imagen:
 - Haz clic en los puntos suspensivos para cambiar el tipo de pregunta o las propiedades.
 - Pasa el cursor sobre el módulo para ver las flechas en el lado derecho. Haz clic hacia arriba o hacia abajo para cambiar el orden de las preguntas.



- Haz clic en **Review (Reseña)** en el menú de navegación en la parte superior de la página para especificar qué pregunta/s miden la calificación general, NPS y/o comentarios.



9. Haz clic en el icono del ojo para obtener una **vista previa** de la encuesta y los cambios que realizaste.

Nota: los cambios se guardan mientras trabajas. Comunícate con el Soporte para obtener ayuda con la puntuación personalizada y solicita propiedades según sea necesario.

Ruta y Visibilidad condicional de la encuesta

La ruta de la encuesta y la visibilidad condicional te dan una flexibilidad increíble para crear experiencias de encuesta basadas en las condiciones. Puedes aplicar la ruta y visibilidad a preguntas individuales en la encuesta o a nivel de la página.

Por defecto, las preguntas y las páginas de la encuesta se muestran en el orden en que aparecen. La ruta te permite saltar a otras secciones de la encuesta. Después de un salto, la encuesta continúa fluyendo en el orden indicado a menos que se aplique una visibilidad condicional o una ruta adicional al punto de caída.

| Propiedad | Descripción | Ejemplo |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ruta | <p>Determina dónde ir en la encuesta según la respuesta. Esto redirige a los encuestados a una página diferente, en lugar de a una pregunta en particular, según sus respuestas.</p> <p>Nota: con la ruta, puedes administrar cuántas de una determinada respuesta recibe. Por ejemplo, si quieres que tus datos se centren en los comentarios negativos, configura una regla de ruta para enviar a un número o porcentaje de personas que dieron una calificación positiva a la Página de agradecimiento.</p> | <p>Si la respuesta es __, envía [número / porcentaje] de encuestados a la página __ pregunta __.</p> |
| Visibilidad condicional | <p>Determina si mostrar/ocultar la pregunta según las condiciones (variables de script).</p> <p>También puedes establecer la visibilidad según la preferencia estática. "Oculto" se usa a menudo para pasar datos de encuestados ocultos a los resultados, como el nombre y correo electrónico.</p> | <p>Oculto esta pregunta si los valores para la pregunta __ > __, O la pregunta __ < __.</p> |

Cómo aplicar rutas

1. Haz clic en la pregunta en la que quieres aplicar la ruta.
2. Haz clic en la casilla de verificación para saltar condicionalmente a una página o pregunta según un conjunto de reglas.

Rating ⋮

Required Please rate your visit. Insert Variable ▾

Pathing Click on a star to set a rating.

✓ Done

3. Configura tu regla para dirigir un número o porcentaje de personas a la siguiente pregunta o página.

Please rate your visit. Insert Variable ▾

Click on a star to set a rating.

If answer is to send of respondents to Than... ▾

+ Add Percentage Rule

+ Add Path

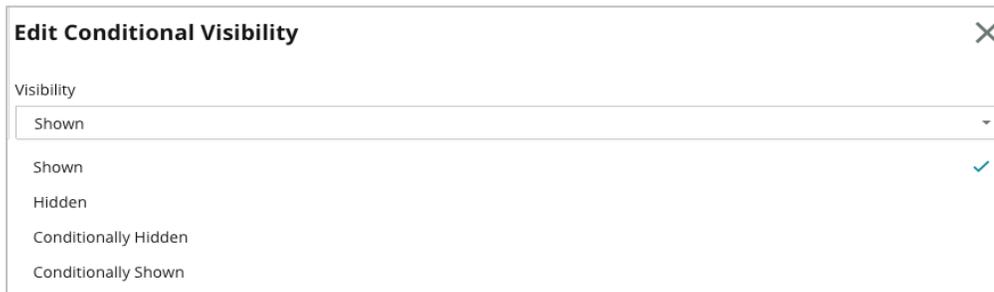
Than... ▾

- Thanks for the word!
- Review Sites

4. Haz clic en **Done** (Hecho).

Cómo aplicar la Visibilidad condicional

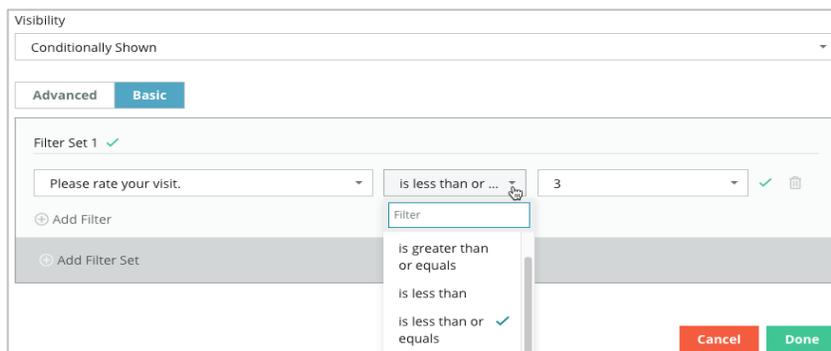
1. Haz clic en los puntos suspensivos de la pregunta a la que quieres aplicar la visibilidad condicional.
2. Haz clic en **Edit Question Visibility (Editar visibilidad de la pregunta)**.
3. Elige entre las siguientes opciones: Mostrado, Oculto, Oculto condicionalmente y Mostrado condicionalmente.



4. Aplica filtros (o condiciones) para mostrar u ocultar la siguiente pregunta si el cliente responde de cierta forma.
 - a. Cuando configuras la visibilidad en "Oculto condicionalmente" o "Mostrado condicionalmente", debes especificar la condición en forma de expresión, que debe contener un mínimo de:

| Variable | Operador | Valor |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Las variables son referencias a preguntas, en código. Haz clic en el botón Abrir Variables de script y Valores para ubicar la variable que quieres utilizar. | Los operadores definen la notación lógica a utilizar, como > < = OR AND NOT CONTAINS. Incluye cadenas entre comillas simples. | El valor se refiere a la entrada de la variable seleccionada. |

- b. Introduce el código en la pestaña **Avanzado**, o usar el generador de conjuntos de filtros en la pestaña **Básico**.



5. Haz clic en **Done (Hecho)**. El módulo de la pregunta se mostrará cuando se aplique la Visibilidad condicional.

Comment Conditional Visibility

Required Please tell us about your experience. Insert Variable

5 Response box lines Enter optional subtext

Validate answer Type your comments here...

PII Field

Done

La técnica de ruta más común es iniciar un flujo general positivo o negativo desde dentro de la plantilla de solicitud personalizada. Puedes incrustar la pregunta inicial de ruta directamente en la solicitud de correo electrónico o añadir la pregunta inicial de ruta en la encuesta.

De cualquier manera, se recomienda utilizar los tipos de preguntas de Calificación por estrellas o NPS si tu objetivo es invocar un flujo inicial positivo/negativo.

Nota: haz clic en los puntos suspensivos a nivel de la página para **Editar el salto de página** o **Editar la Visibilidad** de la página para dirigir a los encuestados de una página a otra.

Para aplicar la ruta a nivel de la página, no se puede

Page 1

Rating

1. Please rate your visit.
Click on a star to set a rating.

- Move Up
- Move Down
- Edit Page Jump
- Edit Page Visibility
- Duplicate
- Delete

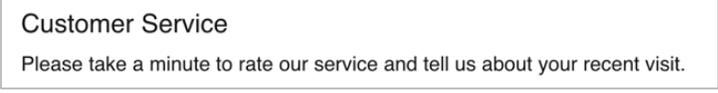
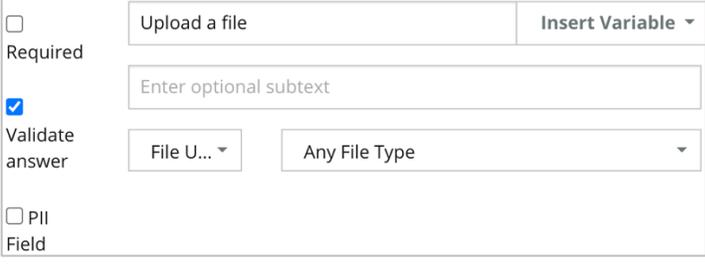
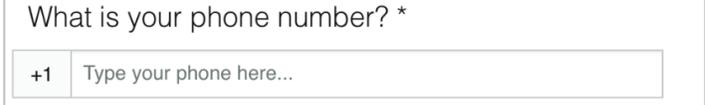
aplicar la ruta a ninguna pregunta dentro de la página.

Tipos de preguntas

Puedes diseñar encuestas con los siguientes tipos de preguntas:

| Tipo | Ejemplo |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>NPS</p> | <p>1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?</p> <p>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p> <p>Not Likely Very Likely</p> |
| <p>Calificación</p> | <p>Please rate your visit.</p> <p>Click on a star to set a rating.</p>  <p>Poor Excellent</p> |
| <p>Selecciona uno</p> | <p>Which of the following do you prefer?</p> <p>Select one.</p> <p><input type="radio"/> Quality</p> <p><input type="radio"/> Value</p> <p><input type="radio"/> Selection</p> |
| <p>Selecciona muchos</p> | <p>Which of the following do you prefer?</p> <p>Select one or more.</p> <p><input type="checkbox"/> Quality</p> <p><input type="checkbox"/> Value</p> <p><input type="checkbox"/> Selection</p> |
| <p>Fecha</p> | <p>When did you attend our facility?</p> <p>mm/dd/yyyy  </p> |
| <p>Desplegable</p> | <p>Which of the following do you prefer?</p> <p>Select one.</p> <p>Select </p> |

| Tipo | Ejemplo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------|-------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <p>Selecciona una opción</p> | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Please state your opinion on the scale below.</p> <p>One response required per row.</p> <table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 10%;">Poor</th> <th style="width: 10%;">Fair</th> <th style="width: 10%;">Good</th> <th style="width: 10%;">Excellent</th> <th style="width: 10%;">N/A</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quality</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Value</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> <tr> <td>Selection</td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> <td><input type="radio"/></td> </tr> </tbody> </table> </div> | | Poor | Fair | Good | Excellent | N/A | Quality | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Value | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Selection | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | Poor | Fair | Good | Excellent | N/A | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Quality | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Value | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Selection | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Selecciona varias opciones</p> | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Please state your opinion on the scale below.</p> <p>Select one or more per row.</p> <table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 15%;">Breakfast</th> <th style="width: 15%;">Lunch</th> <th style="width: 15%;">Dinner</th> <th style="width: 15%;">Snack</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Apple</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Banana</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Orange</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> </div> | | Breakfast | Lunch | Dinner | Snack | Apple | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Banana | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Orange | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |
| | Breakfast | Lunch | Dinner | Snack | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Apple | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Banana | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Orange | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Comentario</p> | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Please tell us about your experience.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 60px;"> <p>Type your comments here...</p> </div> </div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Términos de servicio</p> | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p><input type="checkbox"/> By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location-name}} the right to publish or share the response with others.</p> </div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Encabezado</p> | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 20px; text-align: center;"> <p>We want to hear about your experience!</p> <p>Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.</p> </div> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Tipo | Ejemplo |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Imagen |  |
| Etiqueta |  |
| HTML |  |
| Subir archivo |  |
| Correo electrónico del encuestado* |  |
| Nombre del encuestado* |  |
| Teléfono del encuestado* |  |
| Anonimato del encuestado |  |

Nota: *Estas preguntas a menudo se insertan como "Ocultas" (Visibilidad condicional = Oculta) para pasar datos de encuestados ocultos en los resultados.

Página de Agradecimiento

Incluye un mensaje agradeciendo a los encuestados que llegaron al final. Por defecto, las encuestas nuevas incluyen un encabezado y una sección de sitios de reseña en la página de agradecimiento. Estos son personalizables pero también pueden ser eliminados.

Sitios de Reseña

Los Sitios de reseña permiten las siguientes personalizaciones:

- **La plataforma selecciona Fuentes:** marca la casilla Selección automática de fuente para permitir que la plataforma elija los sitios de reseña a incluir. Marca la casilla junto a los sitios específicos a excluir de la selección automática de fuentes.

Review Sites ⋮

Select the sources to exclude from automatic source selection.

Automatic Source Selection [Check all](#) [Uncheck all](#)

| | | |
|------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Glassdoor | <input type="checkbox"/> Google | <input type="checkbox"/> MD.com |
| <input type="checkbox"/> DocSpot | <input type="checkbox"/> BBB | <input type="checkbox"/> ZocDoc |
| <input type="checkbox"/> Indeed | <input type="checkbox"/> G2 | <input type="checkbox"/> HealthGrades |
| <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> RateMDs | |

✓ Done

- **Fuentes específicas seleccionadas:** desmarca la casilla Selección automática de fuente para seleccionar la/s fuente/s que se pueden mostrar en la página de Agradecimiento. Marca la casilla junto a los sitios específicos a ser incluidos.

Review Sites ⋮

Select the sources that can show.

Automatic Source Selection [Check all](#) [Uncheck all](#)

| | | |
|------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Glassdoor | <input type="checkbox"/> Google | <input type="checkbox"/> MD.com |
| <input type="checkbox"/> DocSpot | <input type="checkbox"/> BBB | <input type="checkbox"/> ZocDoc |
| <input type="checkbox"/> Indeed | <input type="checkbox"/> G2 | <input type="checkbox"/> HealthGrades |
| <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> RateMDs | |

✓ Done

Encuestas simples

Las encuestas simples son plantillas de solicitud de reseña que también solicitan feedback propio.

Para solicitar feedback con encuestas simples de los clientes, haz clic en **Requests (Solicitudes)** en el menú de navegación izquierdo y luego haz clic en **Bulk Requests (Solicitudes masivas)**. Elige entre las plantillas de solicitud predeterminadas disponibles para personalizar la encuesta simple según tus necesidades.

En un momento dado, no era raro para las empresas tener la costumbre de seleccionar las reseñas, es decir, pedirles a los clientes con experiencias positivas que dejaran reseñas públicas. Sin embargo, este es un método muy controvertido, ya que es intrínsecamente engañoso presentar calificaciones infladas en línea y compensar las críticas negativas ocultándolas con las positivas.

Como tal, la plataforma de Reputation ya no admite la selección de reseñas.

Al final del flujo de la encuesta simple (independientemente de la plantilla elegida), al consumidor se le presentan opciones para copiar su feedback de la encuesta a una reseña de terceros para publicarlos públicamente. Puedes elegir qué opciones del sitio de reseña están disponibles dentro de los ajustes de la solicitud.

Un-check sites below to exclude those sites from requests.

| | | |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> DocSpot | <input checked="" type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> Glassdoor |
| <input checked="" type="checkbox"/> Google | <input checked="" type="checkbox"/> LinkedIn | <input type="checkbox"/> Survey |

Los consumidores que elijan Google como la opción de solicitud no tendrán que copiar/pegar su feedback en el formulario. En cambio, la calificación y el comentario se capturan automáticamente de la encuesta y se completan en el cuadro de reseña de Google, que se publica directamente en Google desde la plataforma Reputation. Enviar desde nuestra plataforma (en lugar de enviar al autor de la reseña al sistema de Google) mejora la capacidad de atribuir reseñas a solicitudes. También es un paso menos que debe tomar el autor de la reseña, lo que ayuda a la conversión.

Nota: opcionalmente, puedes publicar calificaciones generadas a partir de solicitudes de encuestas simples en tu página de redifusión de **My Reputation**. Ir a tus **Ajustes de administrador** y haz clic en **Sindicación**.

Encuestas coloquiales

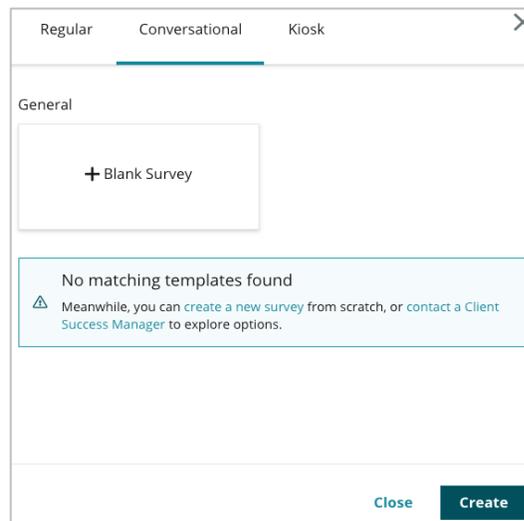
Recopila grandes volúmenes de comentarios, breves y rápidos, con encuestas de mensajes de texto.

El generador de encuestas te permite especificar las preguntas que componen una encuesta. También puedes especificar las rutas y la visibilidad condicional. Cuando estés listo, puedes probar el flujo de la encuesta en tu propio dispositivo móvil.

Nota: consulta la página 12 para obtener más consejos sobre la estrategia de la encuesta y la descripción de los tipos de preguntas al diseñar una encuesta.

Para crear una encuesta coloquial:

1. Desde la plataforma, haz clic en **Surveys (Encuestas) > All Surveys (Todas las encuestas)**.
2. Haz clic en **Create a Survey (Crear una encuesta)**.
3. En la pestaña **Coloquial**, haz clic en **Blank Survey (Encuesta en blanco) > Create (Crear)**.



Nota: también puedes elegir empezar desde una plantilla predefinida si está disponible.

4. Establece el Nombre de la encuesta (p. ej., "Tus iniciales - Coloquial").
5. Haz clic dentro de la pregunta de Rating (Calificación) para mostrar las propiedades.

6. Introduce respuestas opcionales para las calificaciones positivas, neutras y negativas. Estas respuestas se añadirán condicionalmente al siguiente elemento de respuesta de la encuesta:
 - **Positivas:** ¡Estamos muy contentos de que hayas tenido una gran experiencia!
 - **Neutras:** Lamentamos ver que tu experiencia reciente fue algo menos que excepcional.
 - **Negativas:** Nos decepciona saber que tu experiencia no fue positiva.
7. Haz clic en **Done (Hecho)** para cerrar las propiedades de la pregunta.
8. Debajo de la pregunta de calificación, haz clic en **Add a Question (Añadir una Pregunta) > Comment (Comentario)**.
9. Haz clic dentro de la pregunta Comment (Comentario) para expandir las propiedades.

10. Cambia el texto de la pregunta por "¿Qué podemos hacer mejor en tu próxima visita?"

Nota: mostraremos esta pregunta inmediatamente después de la respuesta de calificación del cliente. Si deseas mostrar diferentes preguntas de comentarios según el valor de la calificación otorgada, intenta hacer clic en los puntos suspensivos y experimentar con la visibilidad condicional.

11. Haz clic en **Done (Hecho)** para cerrar las propiedades de la pregunta.

12. Haz clic dentro de la pregunta de Heading (Encabezado) para cambiar el lenguaje a: "Gracias por tu feedback".

13. Haz clic en **Add a Question (Añadir una pregunta) > Review Sites (Sitios de Reseña)**.

14. Haz clic dentro de la pregunta Review Sites (Sitios de Reseña). Desmarca la casilla de verificación Selección automática de fuente y selecciona Google y otro sitio de reseña. Haz clic en Done (Hecho) cuando hayas terminado.

15. En la parte superior del diseñador de encuestas, haz clic en **Settings (Ajustes)**.



16. Establece el Estado de la encuesta a **Active (Activo)**.

17. Haz clic en **Save (Guardar)**.

18. Haz clic en **Request (Solicitar)** en la parte superior del generador de encuestas. En el menú desplegable, selecciona la/s plantilla/s de solicitud que se utilizarán para enviar esta encuesta. Esto permite que tu encuesta coloquial sea seleccionable al enviar solicitudes.

19. En la pestaña Solicitudes (en el menú de navegación principal, en el lado izquierdo), haz clic en **Solicitud rápida**.

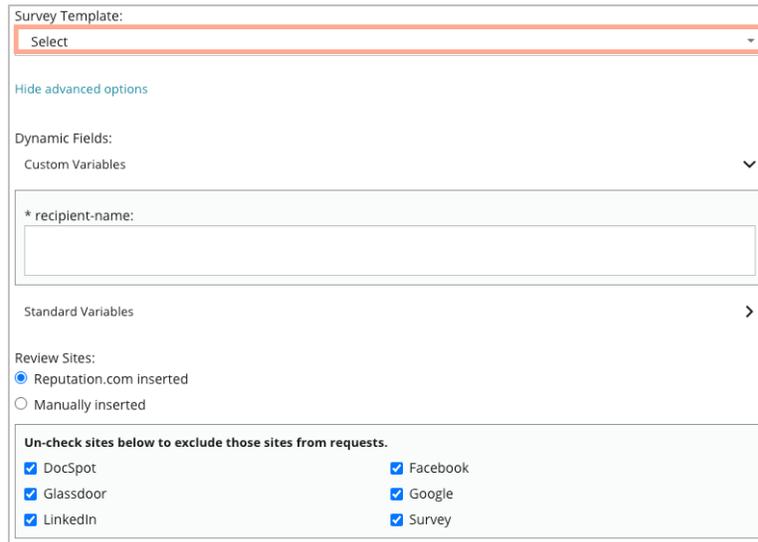
Nota: también puedes enviar solicitudes de Encuestas coloquiales de forma masiva. Consulta la página 19 para saber más sobre el envío de solicitudes masivas.

20. Haz clic en la pestaña **Conversational Survey (Encuesta coloquial)**.
 21. En la casilla Ubicación, escribe la ubicación que deseas utilizar para la solicitud (p. ej., "BDP - Uptown").
 22. Introduce tu nombre y número de teléfono.

23. En el menú desplegable de Plantilla, elige la plantilla diseñada para Encuestas coloquiales.

Nota: no hay plantillas de sistema para la Encuesta coloquial, por lo que no será necesario crear ninguna para tu cuenta.

24. En el menú desplegable Plantilla de encuesta, elige la encuesta que acabas de diseñar.



The screenshot shows a configuration panel for a survey template. At the top, there is a dropdown menu labeled "Survey Template:" with "Select" as the current option. Below this is a link "Hide advanced options". The "Dynamic Fields:" section includes a "Custom Variables" dropdown and a text input field labeled "* recipient-name:". The "Standard Variables" section has a right-pointing arrow. The "Review Sites:" section has two radio buttons: "Reputation.com inserted" (selected) and "Manually inserted". Below this is a section titled "Un-check sites below to exclude those sites from requests." with a list of sites and their checkboxes: DocSpot, Glassdoor, LinkedIn, Facebook, Google, and Survey. All checkboxes are currently checked.

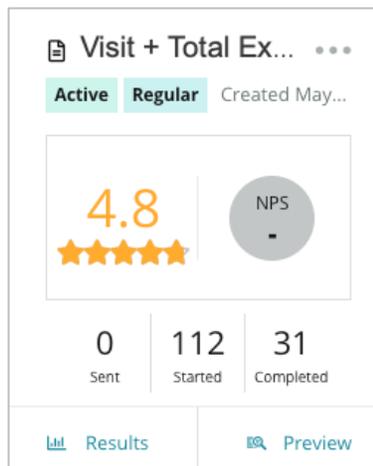
25. Haz clic en **Send SMS (Enviar SMS)**.

Nota: haz clic en **Test (Probar)** para ver cómo se verá el SMS. Los resultados no se guardan, pero no puedes interactuar con la funcionalidad del mensaje. Haz clic en **Enviar SMS** para recibir un mensaje de texto y experimentar el flujo.

Ver Resultados de la encuesta

La pestaña Encuestas muestra los resultados de las encuestas propias enviadas por tu empresa.

Todas las encuestas que creas en la pestaña Encuestas aparecen en la vista Todas las encuestas, en Vista de tarjeta o Vista de lista.



Nota: se debe identificar una calificación para la pregunta NPS en los ajustes de la Encuesta de la Reseña.

Estadísticas

| Estadística | Descripción |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enviado | Número de solicitudes de correo electrónico y/o SMS enviadas desde la plantilla designada. Elige la/s plantilla/s para asociar con cada encuesta en los ajustes de Solicitud al diseñar una encuesta. |
| Iniciado | Número de veces que se abre una encuesta en un navegador. Esto incluye la vista previa de una encuesta. |
| Completado | Número de encuestas terminadas, enviadas. |

Resultados

Haz clic en el icono **Results (Resultados)** para ver la Puntuación resumida (si corresponde) y los resultados en Detalle de la encuesta seleccionada. Utiliza los filtros de la línea superior para limitar los datos mostrados.

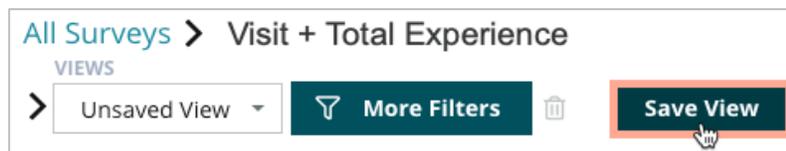
Resumen

La pestaña Resumen de los resultados muestra representaciones gráficas de los resultados totales. Los resultados están agrupados por:

- **NPS general / Calificación general** – Clasificable por tiempo o por ubicación (Todos, 10 principales, 10 últimos). Alternar entre NPS y Clasificación.
- **Pregunta** – Los gráficos varían según el tipo de pregunta.
- **Propiedades de la encuesta** – Metadatos adicionales a ser informados, determinados en el momento del diseño de la encuesta.

Filtra la pestaña Resumen haciendo clic en los gráficos en la sección de preguntas o utilizando la opción More Filters (Más filtros) en la parte superior de la página, para profundizar en los resultados y las tendencias para las respuestas específicas.

Haz clic en **Save View (Guardar vista)** para guardar una copia de la pestaña Resumen filtrada para referencia futura en el menú desplegable Vistas.



Puntuación

Al hacer clic en los resultados de la encuesta, haz clic en **Scores (Puntuaciones)** para profundizar más en el feedback del cliente.

Computed Score ...

Empathy

Enter optional description

Set custom scale default is 0 to 5

Enter the Groovy DSL script below.

```

if (sq21.contains('o22')) a=100
else if (sq21.contains('o23')) a=75
else if (sq21.contains('o24')) a=50
else if (sq21.contains('o25')) a=25
else if (sq21.contains('o26')) a=0
else a = null

if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10 else return null

```

Nota: las puntuaciones de los clientes deben desarrollarse en la encuesta durante el proceso de diseño.

Detalles

Ver envíos de encuestas individuales y responde a los clientes.

BDP - Uptown Jun 9, 2022

Anonymous k***** Completion Time - 1m 21s Device Type - Desktop IP Address - 2***** People

How would you rate the empathy of the staff at this clinic?

Exceptional Good Moderate Less than expected Not at all

You selected Exceptional . How well did the physician or practitioner you met with explain your options and answer questions?

Excellent **Good** Moderate Less than expected Not at all

Wait times include time spent in the waiting room and exam room. In the last 12 months, how often did you see your provider within 30 minutes of your appointment time?

Always **Usually** Sometimes Never

Overall how would you rate the hygiene or cleanliness of this clinic?

Excellent Good Moderate Less than expected Not at all

Based on your experience; how likely are you to recommend this clinic to a friend, family member, or colleague?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 **10**

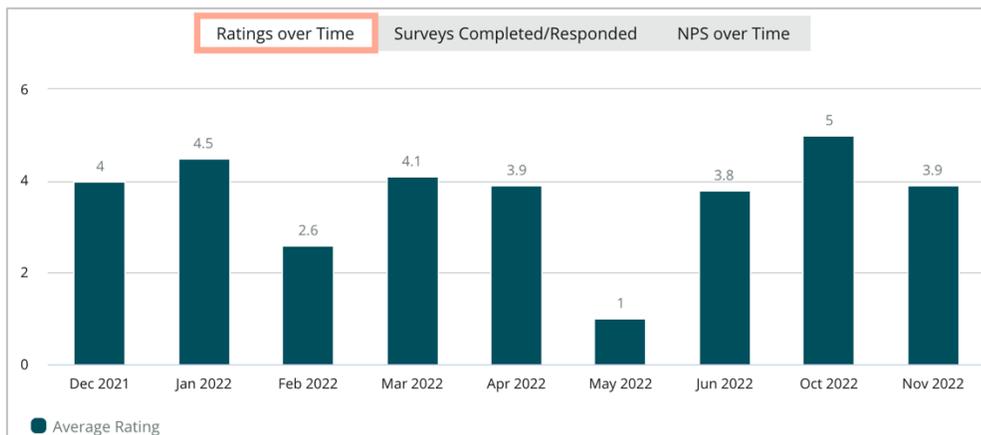
Not Likely Very Likely

Alimentador de resultados

Ver los resultados de tu encuesta de la manera que sea más significativa para ti, como filtrar los datos de la encuesta por fecha, ubicación, submarca o sentimiento.

| | | |
|--------------|--------------|-------------------|
| STATE | CITY | LOCATION |
| All | All | All |
| ZONE | BRAND | DATE RANGE |
| All | All | Last year |

Estas visualizaciones se actualizan dinámicamente de acuerdo con los filtros que hayas establecido, lo que te permite resaltar temas del feedback importantes más que texto o datos tabulares. Elige entre los gráficos Calificaciones a lo largo del tiempo, Encuestas completadas / respondidas o NPS a lo largo del tiempo.



Administrador de resultados

El Administrador de resultados de la encuesta te permite ver todas las respuestas en una sola vista para su análisis. Puedes filtrar los datos de la encuesta y guardarlos como una vista personalizada para facilitar el acceso. Por ejemplo, es posible que quieras filtrar las respuestas que tienen NPS < 3 y Categoría = Parking.

Utilizar el Administrador de resultados:

1. En el menú **Encuestas**, haz clic en **Results Manager (Administrador de resultados)**.
2. En el menú desplegable Encuestas, selecciona la encuesta que quieres gestionar. (Puedes seleccionar de una en una).
3. Haz clic en **More Filters (Más filtros)** para filtrar los resultados por pregunta / valor de la encuesta.
4. Haz clic en **Edit Columns (Editar columnas)** para personalizar los datos en pantalla que se muestran en los resultados.
5. Haz clic en los puntos suspensivos para **Download as CSV (Descargar como CSV)** o **Schedule (Programar)** el informe para su entrega regular.

Nota: también puede ver NPS / Calificación general, NPS / Tendencia de calificación, Indicadores de salud de la encuesta y una Captura de imagen de los comentarios en todas tus encuestas en el Panel de encuestas.

Cálculos de Puntuación de NPS

Net Promoter Score (NPS) es un índice que va de -100 a 100 que mide la disposición de los clientes a recomendar tus productos y servicios a otros.

1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?

| | | | | | | | | | | |
|------------|---|---|---|---|---|---|-------------|---|---|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Not Likely | | | | | | | Very Likely | | | |

Esta puntuación se basa en el siguiente tipo de pregunta de encuesta, codificada por colores de acuerdo con las siguientes descripciones:



Los clientes que te dan un 6 o menos son **Detractores**.



Los clientes que te dan un 7 u 8 son **Pasivos**.



Los clientes que te dan un 9 o un 10 son **Promotores**.

Para calcular tu NPS, el sistema resta el porcentaje de Detractores del porcentaje de Promotores. Por lo tanto, si el 50 % de los encuestados son Promotores y el 10 % son Detractores, tu Grado de recomendación es de 40.

$$\text{NPS} = \% \text{ 😊 } - \% \text{ 😞 }$$

Utilizar Puntuaciones personalizadas

Las puntuaciones de las encuestas personalizadas te permiten reestructurar las respuestas de la encuesta para generar tu propio mecanismo de puntuación dentro de los resultados. Los cálculos para puntuaciones personalizadas se escriben utilizando scripts Groovy DSL. (Ver a continuación la sintaxis de ejemplo).

Vamos a crear una puntuación personalizada para el siguiente escenario. Asigna una puntuación detrás de escena a las siguientes dos preguntas. Después, genera una puntuación total de "Superestrella del personal" basada en el promedio de esas puntuaciones individuales. Una vez que tengas las puntuaciones, puedes clasificar tus ubicaciones principales para cada uno.

¡Aviso! Si estás añadiendo puntuaciones a una encuesta en vivo, no puedes editar los scripts después de salir del diseñador de encuestas.

Para crear puntuaciones personalizadas:

1. En la pestaña **Surveys > All Surveys (Encuestas > Todas las encuestas)**, haz clic en **Edit (Editar)** junto a la encuesta a la que deseas aplicar las puntuaciones.
2. Desde el Diseñador de encuestas, haz clic en la pestaña **Scores (Puntuaciones)**.
3. Haz clic en **Add a Score (Añadir una puntuación)**.

Aparece un script predeterminado en el cuadro de secuencias de comandos:
volver a sq19

4. Introduce una Etiqueta de puntuación. En nuestro ejemplo, la primera puntuación será para la pregunta de Empatía.
5. En la parte superior del script, expande el enlace **Variables disponibles para la secuencia de comandos**.

Todas las variables y valores disponibles dentro de la encuesta se enumeran para que puedas consultarlos en tu script. Dado que nuestra pregunta de Empatía es la primera pregunta de la encuesta, empezaremos haciendo referencia a sq19 (variable) y todos sus posibles valores (o20, o21, o22, o23, o24).

6. Modifica el script a lo siguiente, donde 'a' es la variable asignada a la puntuación de **Empatía**:

```
if (sq19.contains('o20')) a=100
else if (sq19.contains('o21')) a=75
else if (sq19.contains('o22')) a=50
else if (sq19.contains('o23')) a=25
else if (sq19.contains('o24')) a=0
else a = null
```

```
if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10
else return null
```

Nota: la puntuación final puede ser una escala personalizada, pero el valor predeterminado es 0-5. El ejemplo utiliza una puntuación de 0 a 100 puntos con la finalidad de mostrar la sintaxis para el cálculo. Esto es útil si las preguntas tienen 3, 4 ó 5 opciones para elegir y necesitas convertirlas a una escala común.

7. Haz clic en **Test (Probar)**.

Dentro de la ventana Pregunta calculada de prueba, se generan para ti respuestas / valores de encuesta seleccionados al azar. Si no hay errores en el script, los resultados de la prueba deben dar una puntuación basada en el valor aleatorio elegido. Haz clic en Test Again (Probar de nuevo) para generar nuevos valores aleatorios y asegurarse de que la puntuación se actualice en consecuencia.

8. Haz clic en **Done (Hecho)** para volver a la página Script.
 9. Haz clic en **Add a Score (Añadir una puntuación)**.
 10. Repite los pasos anteriores para crear otra puntuación para **Comunicación** utilizando el siguiente script, donde 'b' es la variable asignada a la puntuación de **Comunicación**:

```
if (sq26.contains('o27')) b=100
else if (sq26.contains('o28')) b=75
else if (sq26.contains('o29')) b=50
else if (sq26.contains('o30')) b=25
else if (sq26.contains('o31')) b=0
else b = null
```

```
if (b!=null)return Math.round(b/20 * 10)/10
else return null
```

11. Haz clic en **Add a Score (Añadir una puntuación)**.

- Repite los pasos anteriores para crear otra puntuación para **Superestrella del personal**, que promedia las puntuaciones de **Empatía** y **Comunicación**:

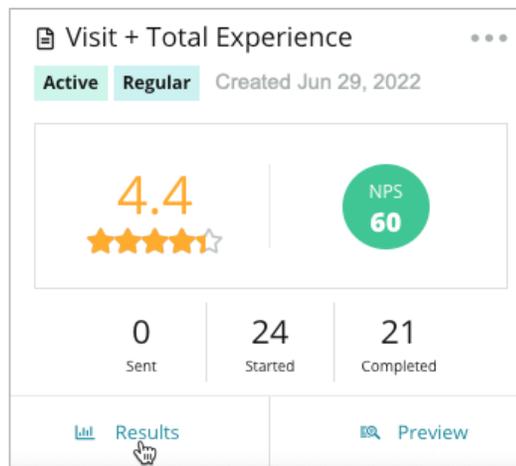
```

if (sq19.contains('o20')) a=100
else if (sq19.contains('o21')) a=75
else if (sq19.contains('o22')) a=50
else if (sq19.contains('o23')) a=25
else if (sq19.contains('o24')) a=0
else a = null
if (sq26.contains('o27')) b=100
else if (sq26.contains('o28')) b=75
else if (sq26.contains('o29')) b=50
else if (sq26.contains('o30')) b=25
else if (sq26.contains('o31')) b=0
else b = null
return ((Math.round((a+b)/20 * 10)/10)/2
    
```

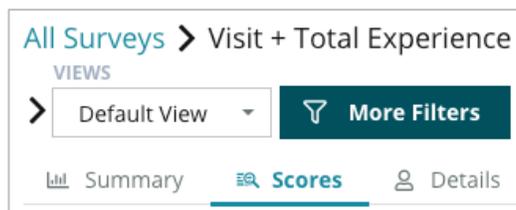
- Haz clic en **Save** (Guardar).

Nota: la próxima vez que alguien complete la encuesta, la información de la puntuación se incluirá en los resultados.

- Vuelve a la pestaña **Surveys > All Surveys (Encuestas > Todas las encuestas)** y haz clic en **Results (Resultados)** debajo de la encuesta que acabas de modificar.



- Haz clic en la pestaña **Scores (Puntuaciones)**.



Nota: las ubicaciones se clasifican de acuerdo con las puntuaciones.

Review Booster

Genera un mayor volumen de reseñas con mayor rapidez y sé elegido a escala.

Review Booster aprovecha las integraciones de la API con los principales sitios de reseñas para simplificar el proceso de convertir el feedback de las encuestas propias en reseñas públicas con un solo clic. Si los clientes deciden no dejar su feedback públicamente, todavía puedes utilizar ese feedback para alimentar las Puntuaciones del vendedor de Google, Reflexiones de las experiencias y los widgets en tu página web, a fin de obtener un resultado de cero desperdicio.

Review Booster ayuda a tu negocio:

- Aumenta el volumen de feedback recibido de tus clientes.
- Utiliza el feedback en sitios de reseñas, anuncios de Google pagados o en tu propia página web.
- Genera mayores tasas de conversión de clientes en tus esfuerzos publicitarios de pago.

Experiencia de las encuestas

El primer paso del Review Booster es implementar encuestas a tus clientes para recoger su feedback sobre tu negocio. He aquí un ejemplo de cómo se ve ese proceso de encuesta desde el punto de vista del cliente.

1. Captar el feedback de los clientes.

- Como mínimo, la encuesta recoge una calificación y un comentario.
- Las encuestas pueden ser tradicionales (desplegadas por correo electrónico o SMS) o conversacionales (por SMS únicamente).
- El consumidor debe marcar la casilla de Bases y Condiciones para publicar el feedback.
- Una vez enviados, los resultados de las Encuestas están disponibles en la pestaña Encuestas > Alimentador de resultados además de su análisis en la pestaña Experiencia.

2. Ofrecer la posibilidad de compartir el feedback en forma de reseña.

- Configura las opciones del sitio de reseña en el diseño de la encuesta.
- Actualmente, Google, Trip Advisor y DealerRater están disponibles para Review Booster a través de API privadas.

3. Dirigir al cliente al flujo apropiado.

Sí (Compartir en línea): si hacen clic en Sí para compartir el feedback, la calificación de estrellas y el comentario que ya han introducido en la encuesta se completa automáticamente en un cuadro de reseña, ahorrando al cliente el paso adicional de volver a escribir su feedback.

- El cliente confirma la publicación de la reseña.

No (No compartir en línea): si eligen no publicar su feedback como una reseña, se les lleva a una Página de agradecimiento y se les proporciona la opción de copiar su feedback para compartirlo en sitios de reseñas adicionales.

Poner en práctica todos los feedback

El siguiente paso del Review Booster es utilizar todo el feedback en beneficio de tu negocio.

Si un cliente no opta por compartir su feedback como una reseña, todavía puedes compartirla a través de la puntuación de los vendedores de Google o mediante la transmisión a un widget de encuesta habilitado para SEO en tu página web. Siempre estará disponible para ti internamente también, por supuesto.

Google Seller Ratings (Puntuación de los vendedores de Google)

Una Puntuación de vendedor de Google (GSR) es una extensión de Google Ads que muestra automáticamente la calificación media de tu negocio junto al anuncio. Google afirma que los anuncios con GSR consiguen un porcentaje de clics (CTR) un 17 % mayor que los mismos anuncios sin calificaciones. No se te cobra por la extensión, únicamente por los clics en tu anuncio como normalmente hace Google.

Debes ser cliente de Google AdWords para utilizar GSR. Además, para tener una puntuación de vendedor:

- Debes tener al menos 150 reseñas auténticas y verificadas por transacción durante un periodo de 12 meses consecutivos.
- La puntuación agregada debe ser superior a 3,5 estrellas para que se muestre.
- La fuente de reseñas debe ser uno de los 15 - 20 sistemas de reseñas aprobados por Google.

Widgets de encuestas

Aumenta la visibilidad de las calificaciones de tus encuestas directamente en tu página web. La publicación de calificaciones dinámicas y basadas en criterios en tu página web a través de widgets de encuestas permite a los posibles clientes obtener una instantánea de lo que otros clientes dicen de tu negocio.

La difusión de encuestas propias también puede ayudar a que tu página web se posicione mejor en las búsquedas.

Introducción al Review Booster

¡Incorporar Review Booster es fácil y rápido! Trabaja con tu Gerente de implementación o Responsable de satisfacción del cliente para:

- Diseñar tu encuesta.
- Crear tu plantilla de solicitud de encuesta.
- Desplegar las encuestas a través de la plataforma: Solicitud rápida, Carga masiva, Encuesta coloquial o Integración
- Diseña tu/s widget/s y añádelos a tu sitio web

Nota: consulta la página 19 para saber más sobre crear widgets de encuestas.

Responder Encuestas

La pestaña Encuestas muestra los resultados de las encuestas propias enviadas por tu empresa.

La pestaña **Alimentador de resultados** te permite supervisar los datos de tu encuesta, así como gestionar y responder a los envíos de encuestas.

¡Aviso! La información de identificación es necesaria para las respuestas. Solo las encuestas que contienen la dirección de correo electrónico y los números de teléfono del encuestado, o las encuestas transmitidas a un widget, pueden enviar una respuesta desde la plataforma.

Filtros

Los Filtros de la línea superior afectan a los datos que se muestran en la pestaña. Los filtros secundarios se aplican al hacer clic en los datos del gráfico interactivo.

La pestaña muestra todos los resultados de todas las encuestas que han estado activas durante el intervalo de fechas seleccionado. Para filtrar los resultados por encuesta, utiliza el filtro **Tipo de encuesta** debajo de los gráficos.



Filtrar encuestas para ver solo:

- Encuestas marcadas
- Encuestas que se han actualizado
- Encuestas no leídas
- Encuestas que tienen comentarios (omite solo la calificación)

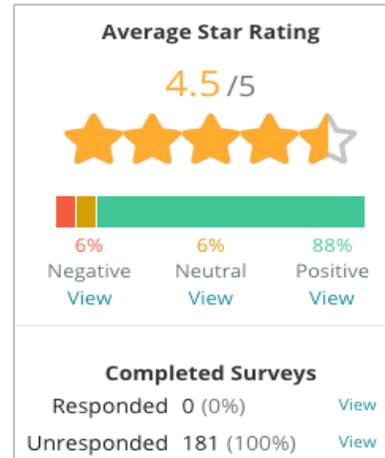
Ordenar encuestas por:

- Más nuevas primero
- Más antiguas primero
- Positivas primero
- Negativas primero
- Recuento de palabras (orden ascendente)
- Recuento de palabras (orden descendente)

Calificación media

La sección de Calificación media tiene tres partes principales. Al hacer clic en cualquiera de los enlaces en la sección Calificación media, se filtra el gráfico y la lista de resultados.

- Calificación por estrellas** – La media de todas las calificaciones por estrellas de los filtros seleccionados (el total dividido por el número de artículos de la selección). La Escala de calificación es de 1 - 5 y con hasta un decimal. En este indicador solo se incluyen las encuestas con una pregunta de calificación con estrellas.
- Sentimiento** – El porcentaje de encuestas positivas (≥ 4), neutral (3) y negativas (≤ 2)
- Encuestas completadas** – La cantidad de encuestas que tu empresa ha respondido o dejado sin responder.

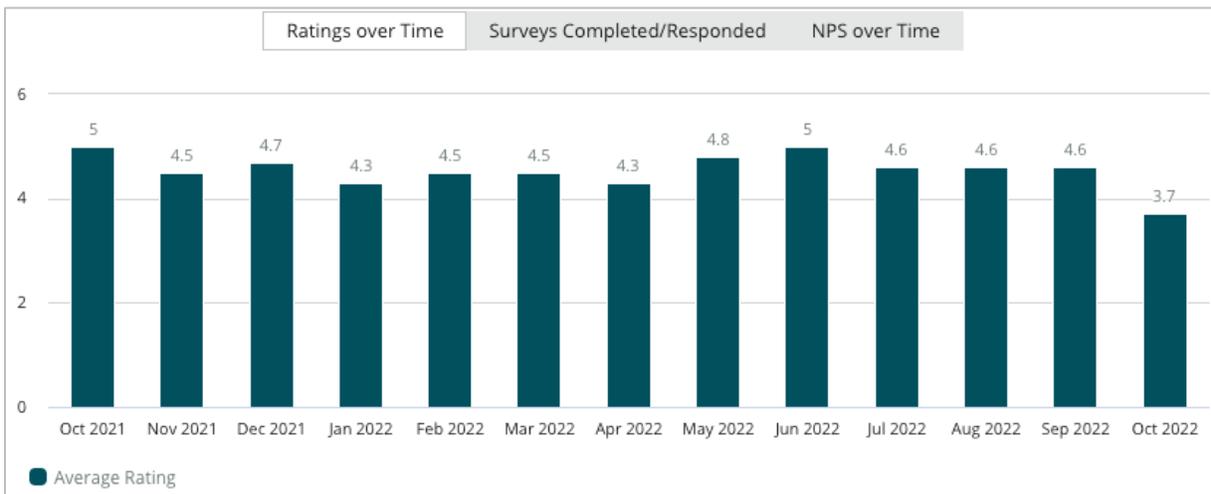


Gráficos

La sección de Gráficos contiene hasta tres gráficos. Al hacer clic en cualquiera de las barras de la sección de gráficos, se filtra el gráfico y la lista de encuestas.

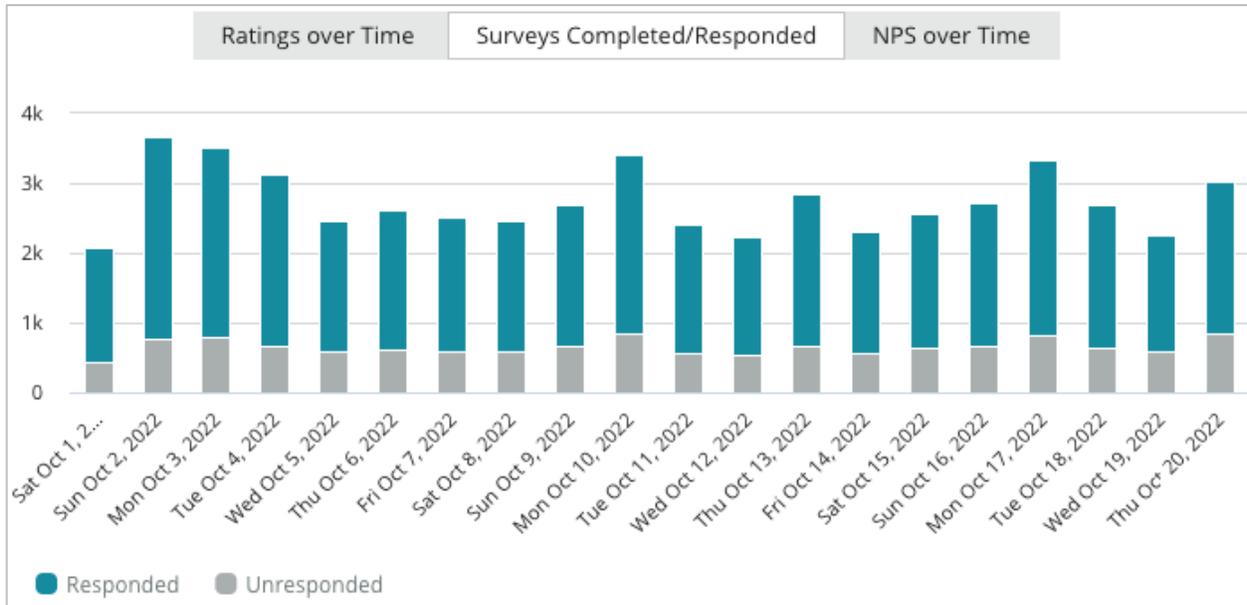
Calificaciones a lo largo del tiempo

Ver la calificación media durante el periodo de tiempo seleccionado. En este indicador solo se incluyen las encuestas con una pregunta de calificación con estrellas.



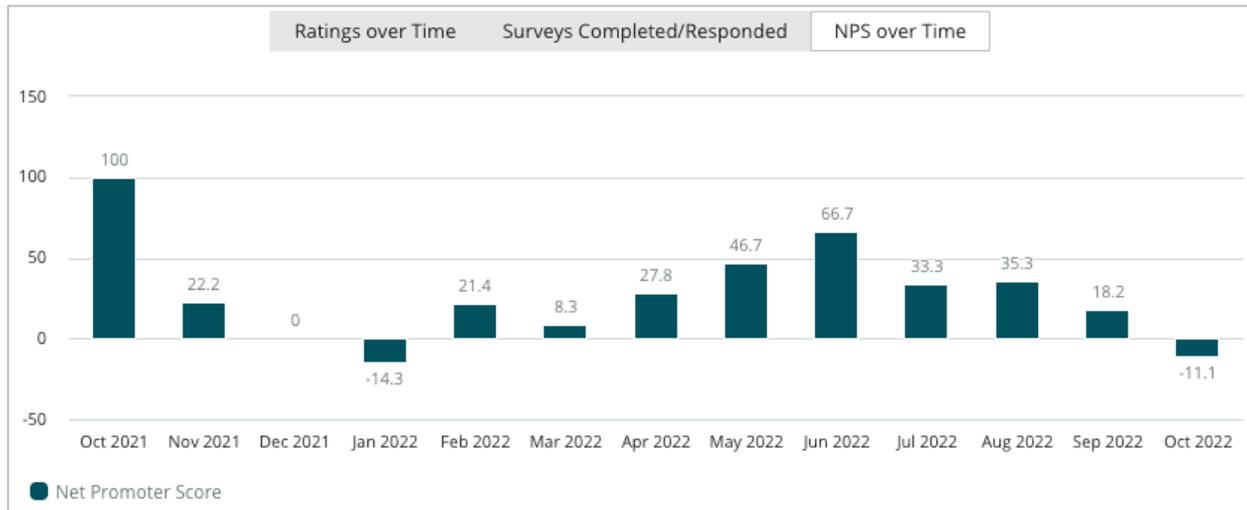
Encuestas completadas / respondidas

Ver el total de encuestas desglosadas por respondidas y no respondidas durante el periodo de tiempo seleccionado.



NPS a lo largo del tiempo

Ver la puntuación NPS durante el periodo de tiempo seleccionado. En este indicador solo se incluyen las encuestas con una pregunta NPS.



Resultados de la encuesta

La sección Encuestas muestra todos los envíos de los filtros seleccionados o selecciones de gráficos. Los envíos se muestran casi en tiempo real. Por defecto, todos los envíos se muestran y ordenan por Los más nuevos primero. Cada reseña contiene los siguientes componentes:

| Ítem | Descripción |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Survey | El nombre de la encuesta realizada. |
| BDP - Uptown | Nombre de la ubicación con la que está asociada la encuesta. |
|  Laura R | El encuestado (nombre y dirección de correo electrónico o número de teléfono). |
|  Responded | Estado de la respuesta (si está disponible). Opciones de estado incluye: Leído, Marcado, Respondido, Reenviado, Compartido o Publicado. Cambia el estado de una respuesta enviando una respuesta (automática) o eligiendo manualmente un estado en los puntos suspensivos () de la encuesta. |
|  10 | La calificación NPS elegida por el encuestado. La calificación NPS es aplicable solo si la encuesta incluye una pregunta NPS. |
|  4.0 /5 | La calificación por estrellas elegida por el encuestado seguida de la fecha en que se envió la encuesta. La calificación por estrellas es aplicable solo si la encuesta incluye una pregunta de calificación. |
| Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic! | Los comentarios del encuestado. Los comentarios son aplicables solo si la encuesta incluye una pregunta de comentarios. |
| Preguntas de la encuesta | Otras preguntas y respuestas de la encuesta. |
|  | Las categorías que describen los comentarios de la reseña. Las categorías son aplicadas automáticamente por el motor de ciencia de datos de la plataforma. La pestaña Operaciones utiliza categorías para ayudar a proporcionar más reflexiones en tus resultados de la encuesta. |
|  | Respuesta de la encuesta (si se ha respondido), ventana de respuesta de la reseña (si no se ha respondido). Las respuestas se envían por correo electrónico directamente al destinatario de la encuesta. |

Opciones para Todas las encuestas

Para acceder a opciones adicionales, haz clic en los puntos suspensivos, en la esquina superior derecha de la página **Alimentador de resultados** debajo de los gráficos. Cualquier filtro de la línea superior que se aplique actualmente al conjunto de datos persistirá en todas las opciones de la encuesta.

Nota: las operaciones que tardan en procesar grandes cantidades de datos pueden activar una ventana emergente que te permite esperar a que la operación continúe como una descarga (debes permanecer en la misma pantalla) o recibir una notificación por correo electrónico con un enlace de descarga (puedes moverte a otras pantallas).

| Opción | Descripción |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descargar PDF | Exporta el conjunto de datos actual en un informe PDF. La Portada del informe incluye el logotipo de tu cuenta, nombre del informe (Exportación de encuestas), periodo de tiempo seleccionado, y ubicaciones seleccionadas. |
| Descargar CSV | Exporta el conjunto de datos actual en formato CSV. |
| Programar | Crea un informe programado para enviar automáticamente un correo electrónico con el conjunto de datos actual como archivo adjunto en PDF o CSV a otros usuarios dentro de la plataforma (individual o función) o a direcciones de correo electrónico fuera de la cuenta. Especifica un Nombre del informe, Frecuencia, Formato y Mensaje, que se incluirá en el cuerpo del correo electrónico. Los correos electrónicos incluyen un enlace para descargar el informe, además de un enlace para iniciar el informe dentro de la plataforma, con el fin de interactuar con los datos y añadir personalizaciones (disponible para los usuarios con credenciales de cuenta). Puedes editar los informes programados desde la pestaña Informes. |
| Reenviar | Envía el conjunto de datos actual por correo electrónico con un archivo adjunto PDF o CSV a otros usuarios dentro de la plataforma (individual o función) o direcciones de correo electrónico fuera de la cuenta. Especificar un Asunto y Mensaje para incluir en el cuerpo del correo electrónico. Los correos electrónicos incluyen un enlace para descargar el informe, además de un enlace para iniciar el informe dentro de la plataforma, con el fin de interactuar con los datos y añadir personalizaciones (disponible para los usuarios con credenciales de cuenta). |

Respuestas desde la plataforma

A menos que estés publicando tu respuesta en un sitio de terceros o en tu sitio web, las respuestas de la encuesta se envían directamente al encuestado por correo electrónico o SMS.

Nota: si los clientes reciben una encuesta a través de mensajes de texto SMS, también pueden responder a la encuesta a través de SMS.

Responder a una encuesta:

1. Haz clic dentro de la ventana de respuesta de la encuesta

El área de la encuesta se expande con opciones para Introducción y Firma. Estas opciones incluyen el inicio y el cierre del texto mediante plantillas predefinidas que ayudan a diferenciar tus respuestas y te permiten responder con mayor eficiencia. Coloca el cursor por encima del nombre de la macro para ver una vista previa del texto.

The screenshot shows a user interface for responding to a survey. At the top, there are two dropdown menus: 'Select Introduction' and 'Select Signature', followed by a refresh icon. Below these is a large text area containing a preview of a message: 'Thank you again for taking the time to let us know how we did! If you have any further questions, please give us a call. We are always happy to help!'. At the bottom right of the text area, there are two buttons: 'Cancel' and 'Respond' (with a checkmark icon).

Nota: las plantillas disponibles se gestionan desde la pestaña de Macros en los ajustes de administrador.

2. Elige una o más de las opciones de respuesta, o introduce tu respuesta directamente en el área de respuesta. Puedes editar las respuestas generadas automáticamente antes de enviarlas.
3. Opcionalmente, marque la casilla Privado para mantener las respuestas de la encuesta sin conexión (no publicadas en los widgets de tu sitio web). El encuestado seguirá recibiendo tu respuesta por correo electrónico.
4. Haz clic en **Respond (Responder)**. La respuesta se envía por correo electrónico al encuestado. El estado del envío cambia a "Respondido".

Nota: también puedes responder a las encuestas en la sección **Detalles** en **Todas las encuestas**.

Uso de parámetros de URL personalizados

Mostrar metadatos en el resultado de la encuesta a través de parámetros de URL personalizados.

Utilizar parámetros de URL personalizados en cadenas de consulta para mostrar metadatos específicos en resultados de encuesta, informes y notificaciones.

Una cadena de consulta te permite pasar información a la plataforma de Reputation añadiendo variables y valores al final de la URL de tu encuesta. Esta información de variable y valor se muestra en los resultados de las encuestas individuales, así como en los informes y notificaciones. Puedes añadir una o varias variables según la información que desees asociar con los resultados de tu encuesta.

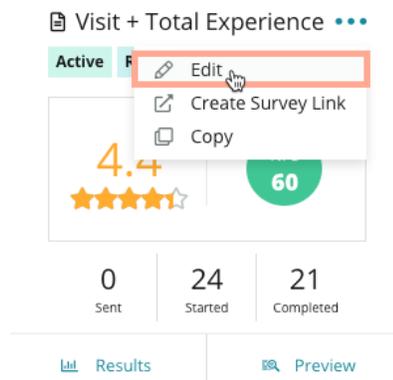
Ejemplos de Parámetros personalizados

Los parámetros personalizados se pueden utilizar para añadir datos descriptivos y/o traslacionales a los resultados de la encuesta.

- **Descriptivo:** nombre del cliente, edad, color de pelo, nivel de ingresos, etc.
- **Transaccional:** número de transacción, representante de ventas/comercial que trabajó con el cliente, tipo de transacción, número de identificación del vehículo (VIN) del cliente, etc.

Para añadir parámetros de URL personalizados:

1. En la pestaña **Encuestas > Todas las encuestas**, haz clic en **Edit (Editar)** junto a la encuesta a la que desees aplicar los parámetros.



2. Haz clic en **Settings (Ajustes)**.
3. Desplázate hacia abajo hasta la sección Variables. Introduce la información requerida:
 - **Nombre de la variable** – El nombre de la variable que se utilizará en las integraciones o cargas de archivos. Esto no es visible para el encuestador.
 - **Etiqueta de la variable** – El nombre de la variable que se muestra en resultados de encuesta, informes y notificaciones.
 - **Tipo** – El tipo de variable. Las opciones incluyen: fecha o texto.
 - **PII** – Marca esta casilla si los datos deben tratarse como Información de Identificación Personal. La PII está ocultada con asteriscos según los [permisos de función](#) para acceder a la PII.
 - **Nivel de filtro** – Determina dónde se muestran las variables. Las opciones incluyen: Primario (que se muestra en el nivel superior de las páginas de la Encuesta), Secundario (que se muestra en las personalizaciones del informe), Ninguno.

Nota: las variables distinguen entre mayúsculas y minúsculas

4. Haz clic en el icono **plus (más)** cuando hayas terminado.
5. Haz clic en **Save (Guardar)**.
6. Haz clic en **Save (Guardar)** en tu encuesta.
7. Haz clic en **Create Survey Link (Crear enlace de encuesta)**.



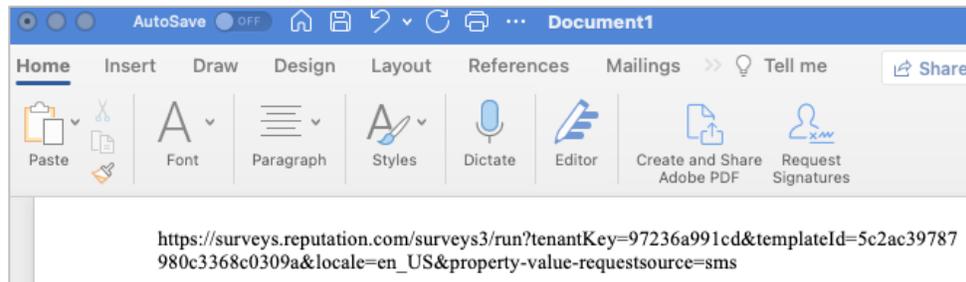
8. Elige **Corporativo** o **Ubicación**. Si eliges Ubicación, selecciona una ubicación del menú desplegable.
9. Haz clic en **Copy to Clipboard (Copiar al portapapeles)**.



10. En un editor de texto (es decir, Microsoft Word, TextEdit, etc.), pega la URL de la encuesta.

11. Añade tu parámetro a la URL en el siguiente formato:

“&property-value-” + <>=value (e.g., &property-value-requestsourc=sms)



12. Añade la URL de la encuesta adjunta a una plantilla de solicitud en la plataforma o en cualquier lugar que elijas para solicitar el feedback de tus clientes.

Los metadatos se muestran en **Resultados de la encuesta > Detalles**, así como en las **notificaciones** que incluyen metadatos.

Crear un Widget de encuestas

Cuando los esfuerzos de la encuesta dan como resultado un mayor volumen de sentimiento positivo, considera la posibilidad de crear un widget de Encuestas para aumentar la visibilidad de esas calificaciones directamente en tu sitio web. Publicar calificaciones dinámicas basadas en criterios en tu sitio web permite a los clientes/clientes potenciales obtener una instantánea de lo que otros clientes están diciendo sobre tu negocio.

¡Aviso! Debes tener privilegios de administrador en tu cuenta para añadir o modificar widgets. Si necesitas ayuda, ponte en contacto con tu Responsable de Satisfacción del Cliente o al equipo de soporte de Reputation.

Elige entre los siguientes tipos de widgets de encuesta:

- Puntuación NPS de Reputation
- Resumen de la encuesta de Reputation
- Encuestas 3.0 de Reputation
- Encuestas 3.0 de Reputation integradas
- Encuestas 3.0 de Reputation Botón de feedback,
- Encuestas de Reputation con sub-calificaciones

Crear un widget de encuestas:

1. En la esquina superior derecha de la plataforma, haz clic en **Settings (Ajustes)**
2. En la barra de navegación de la izquierda, haz clic en **Widgets**.
3. Haz clic en **Add Widget (Añadir widget)**.
4. En el menú desplegable **Tipo**, haz clic en **Reputation Surveys 3.0 (Encuestas de reputación 3.0)** (resumen de calificación) o **Reputation Reviews (Reseñas de Reputation)**.

Aparecen ajustes de configuración adicionales. A medida que configuras los ajustes, una ventana de vista previa muestra automáticamente cómo se verán tus ajustes.

5. Configura los ajustes del widget:
 - **Nombre** – El nombre del widget. (El nombre no será visible para los clientes).
 - **Nivel** – Accede a las reseñas desde todas las ubicaciones (haz clic en **Tenant (Cliente)**), o haz clic en **Location (Ubicación)** para seleccionar ubicaciones individuales de las que extraer las reseñas. Las ubicaciones individuales son útiles si estás creando widgets separados para el sitio web de cada ubicación. Contacta con tu Responsable de Satisfacción del Cliente si necesitas ayuda para crear widgets de ubicación de forma masiva.

- **Plantillas de encuesta** – Selecciona la casilla de verificación junto a cada plantilla de encuesta de la que extraer los envíos. No se muestran resultados hasta que especifiques un Recuento mínimo de encuestas.
- **Recuento mínimo de encuestas** – Si has seleccionado más de una plantilla de encuesta, especifica la cantidad mínima de plantillas de encuesta para utilizar en el grupo de respuestas.
- **Límite de fecha de seguimiento** – Incluye envíos de encuestas después de un periodo de tiempo específico.
- **Ancho** – El ancho en píxeles del widget. No se puede editar a través de U/I con widgets habilitados para SEO.
- **Alto** – El alto en píxeles del widget. No se puede editar a través de U/I con widgets habilitados para SEO.
- **Color de fondo** – Establece el color de fondo del widget. Por defecto es blanco. No se puede editar a través de U/I con widgets habilitados para SEO.
- **Color del texto** – Establece el color de la fuente para el texto de los comentarios. Por defecto es negro.
- **Avanzado – Habilitado para SEO** – Deja esta casilla de verificación sin marcar para generar el código del widget para un iframe. Un iframe es el tipo de widget más fácil de implementar y mantener. Al seleccionar esta casilla de verificación, se genera un vínculo en lugar de código. El enlace entrega el HTML completo del flujo de la reseña a tu sitio web utilizando una hoja de estilo estándar, que tu webmaster puede anular para administrar la altura, el ancho, el color de fondo, los filtros*, etc. Este método de implementación puede requerir la colaboración con el equipo de Producto a través de tu Responsable de Satisfacción del Cliente.

Nota: si quieres crear un widget de ubicación múltiple a nivel de cliente, o si quieres filtrar los resultados del widget por otra propiedad personalizada (marca, mercado, etc.), puedes hacerlo utilizando un widget habilitado para SEO. Añadir los siguientes parámetros a la URL resultante:

&filterName=location&filterValues=001XXX,002XXX o

&filterName=brand&filterValues=abc.

Los parámetros distinguen entre mayúsculas y minúsculas y deben introducirse exactamente como se muestra en la pestaña **Filtros** de la página de administración de la cuenta. Los espacios en una URL se reemplazan por %20.

6. Haz clic en **Save (Guardar)**.

Si utilizas código para un iframe, copia el código generado y envíalo a tu webmaster para que lo coloque en el HTML de tu sitio web. Si utilizas la opción habilitada para SEO, cURL la URL y obtén los resultados directamente.

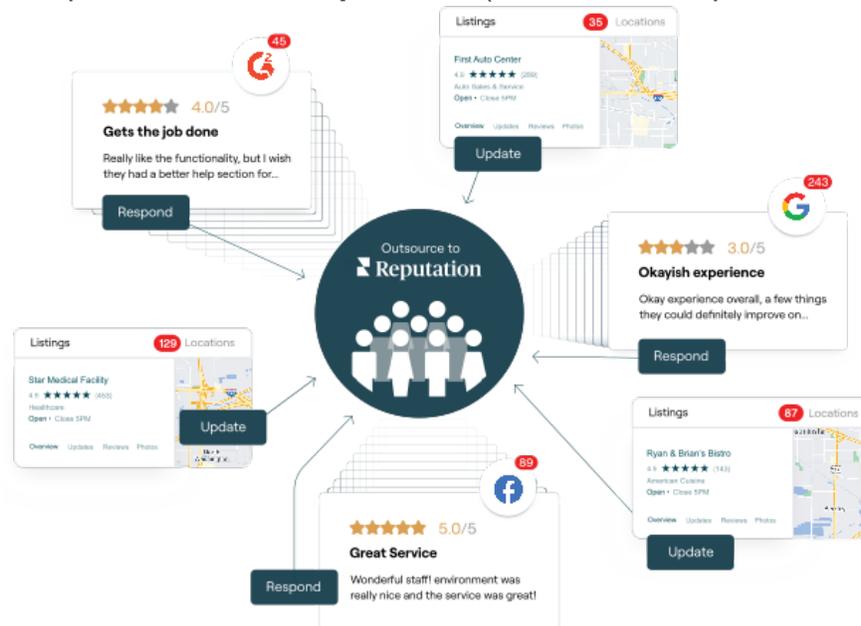
Una vez en tu sitio, el widget se actualiza dinámicamente con las últimas reseñas que han cumplido con tus criterios.

Servicios premium de pago

Pon a trabajar a nuestros expertos en la plataforma de Servicios premium de pago.

Si bien nos esforzamos por hacer que nuestra plataforma sea intuitiva y eficiente, entendemos que tu tiempo es valioso; los recursos y el ancho de banda pueden ser limitados. Reputation cuenta con un equipo dedicado de expertos, listos para ayudarte a administrar tus fichas; optimizar SEO, y publicar y seleccionar tus publicaciones en redes sociales—al mismo tiempo que administras tus respuestas de reseña. Podemos garantizar la excelencia del cliente a través de este conjunto de servicios de valor añadido que son impulsados por nuestra plataforma y productos. Estos expertos te ayudarán:

- Ver más allá de **Precisión** (Gestión de fichas de empresa)
- Maximizar el **Atractivo** de Tus perfiles comerciales (Servicios administrados para Google)
- Aprovechar el **Poder** de las redes sociales (Gestión de redes sociales)
- La Marca que Más se **Preocupa, Gana** (Gestión de Respuesta de reseña)



Nota: si bien nuestros Servicios premium de pago cubren muchas soluciones dentro de la plataforma de Reputation, no funcionan en las encuestas. Contacta con tu Ejecutivo de cuenta para colaborar con nuestro equipo de estrategia de la CX en encuestas personalizadas.

Recursos adicionales

Consulta nuestro conjunto completo de guías de usuario para saber más sobre la plataforma de Reputation.

- *Acciones*
- *Administrador*
- *Redes sociales de la marca*
- *Fichas de empresa*
- *Paneles de control*
- *Experiencia*
- *Bandeja de entrada*
- *Aplicación móvil*
- *Páginas y Localizadores*
- *Rep Connect*
- *Informes*
- *Solicitando*
- *Reseñas*
- *Escuchar a social media*
- *Social Suite*
- *Encuestas*
- *Widgets*