

설문조사



목차

I.	설문조사 개요2
	a. 설문조사 설계하기
	b. 설문소사 유영 호 호기 보스터
	d. 설문조사 결과
П.	설문조사 체크리스트
Ш.	설문조사 설계하기
	a. 새 설문조사
	b. 설문조사 경로 및 가시성
	C. 실문 유영 과 가사이 마쓰 페이지
	a. 심지의 말금 페이지 e. 후기 사이트
IV.	간단한 설문조사
V .	대화형 설문조사
VI.	설문조사 결과 조회하기
	a. 결과
	b. 결과 피드
	c. 결과 매니저
VII.	NPS 점수 산정29
VIII.	맞춤형 점수 사용하기
IX.	후기 부스터
	a. 설문조사 경험
	b. 모든 피드백 활용하기
	C. 우기 누스터 시작아기 서미 지나에 요마하고
Χ.	실문소사에 응답아기
	a. 작드 b. 섴무조사 곀과
	c. 플랫폼에서 응답하기
XI.	맞춤형 URL 매개변수 사용하기42
	a. 맞춤형 매개변수 예시
XII.	설문조사 위젯 만들기45
XIII.	유료 프리미엄 서비스47
XIV.	추가 리소스



© 2022 Reputation, Inc. | 1

이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

설문조사 개요

고객을 유치하고 고객 만족도를 유지하는 데 필요한 피드백과 정확한 인사이트를 사업장에 제공하세요.

비즈니스 제품, 서비스 및 전반적인 고객 경험(CX)을 개선하기 위해 브랜드가 고려해야 할 몇 가지 유용한 도구가 있습니다. 고객 설문조사를 실시하는 것은 CX 관련 노력의 영향을 측정하고 고객의 기대에 부합하는지 여부를 판단하기에 좋은 방법입니다.

평판 플랫폼 내의 설문 조사 탭을 사용하면 나쁜 후기가 평점에 영향을 미치기 전에 성능을 평가하고 숨겨진 서비스 문제를 발견하기 위해 맞춤형 고객 설문 조사를 작성하고 보낼 수 있습니다. 설문조사를 통해 다음을 할 수 있습니다.

보다 빠르게 피드백을 수집

고객이 선호하는 채널을 통해 설문조사를 제공





설문조사 설계하기

이메일, SMS 또는 위치 기반 키오스크를 통해 사용자 정의 설문조사를 만들고 높은 응답률을 생성하는 스타일링, 페이지 및 질문을 빠르고 쉽게 구성할 수 있습니다. 경로, 조건부 가시성 및 페이지 점프를 설정하고, 맞춤형 평점을 구성하고, 전체 평점 등급, 순수 고객 추천 지수(NPS) 및 댓글에 사용할 질문을 지정할 수 있습니다.

Rating		0 0 0
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
Dething	Click on a star to set a rating.	✓ Done

간단한 설문조사

간단한 설문조사의 흐름은 "별" 또는 "스마일리"로 평점을 요청하는 기본 요청 템플릿을 사용합니다. 이러한 템플릿은 설문조사에 대한 어떠한 사용자 정의도 허용하지 않지만, 후기 요청(서드 파티)과 간편하게 바로 사용할 수 있는 피드백 요청(퍼스트 파티)으로 설계되었습니다.

대화형 설문조사

즉각적인 인사이트를 얻을 수 있도록 대화형 설문조사는 SMS 의 빠른 대화 교류에 적합하도록 설계되었습니다. 부정적인 경험을 통제할 수 있으려면 적시성이 중요합니다.

모든 설문조사 탭에서 새로운 대화형 설문을 작성하세요. 설문 빌더로 질문, 경로 및 조건부 가시성을 설정할 수 있습니다. 준비되는 즉시 모바일 기기에서 설문조사의 흐름을 테스트할 수 있습니다.

참고 사항: 대화형 설문조사는 텍스트 메시지의 기술적 한계로 인해 보다 적은 유형의 질문을 제공하지만, 일반적으로 단순한 설문조사보다 오픈율이 높습니다.

키오스크 설문조사

대면 접촉 시, 태블릿에 있는 웹 기반 설문조사로 고객의 피드백을 즉시 수집하는 방법을 키오스크 설문조사라고 합니다. 이러한 설문조사의 예로는 의사 진료 예약 후 진료 장소에 머무는 동안, 레스토랑에서 결제 마치고 후식 기다리는 동안 등이 있습니다.



후기 부스터

후기 부스터는 비공개 설문조사 피드백을 Google 과 같은 사이트에서 공개 후기로 변환하여 대규모로 선택할 수 있도록 도와줍니다. API 통합을 활용하여 피드백 낭비 없이 설문조사 및 후기 응답을 늘리세요. 고객이 후기를 남기지 않기로 한 경우, 해당 고객의 피드백 대신 위젯을 통해 유료 Google Ads 나 웹 사이트 페이지에 별점을 스트리밍할 수 있습니다.

Customer Satisfaction Survey	
1. Please rate your visit.	2 We would be grateful if you would take a moment your review on Google.
1. Please let us know about your experience.	Yes, post my review on Google No, don't post my review on G
Submit	

설문조사 결과

플랫폼의 여러 곳에서 한눈에 볼 수 있는 메트릭과 실행 가능한 데이터를 받아보세요. 영업의 장점, 그리고 주목이 필요한 부분을 즉시 파악하게 될 것입니다.

또한, 팀이 고객의 우려 사항 및 불만 사항에 신속하고 적절하게 대응하도록 힘을 실어주고, 고객의 경험을 개선하기 위한 노력을 입증할 수 있습니다.



이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

설문조사 체크리스트

다음 체크리스트를 완료하여 첫 설문조사를 성공적으로 배포해보세요!

설문조사 설정

설문조사 설정 프로세스는 다음과 같은 주요 단계로 구성됩니다.



1. 설문조사 설계

플랫폼 내 설문 빌더 내에서 사용자 정의 스타일, 페이지 및 질문을 사용하여 설문조사를 쉽게 설계할 수 있습니다. 또한 경로 및 가시성을 설정하고 전반적인 평점, NPS 및 댓글에 사용할 질문을 지정할 수 있습니다. 레퓨테이션 팀이 이 과정에 도움을 드릴 수 있지만, 설문조사 빌더는 설문지 설계에 필요한 도구를 제공해 드립니다!

2. 전송

설문조사의 설계를 고려하기 전에 고객이 설문조사에 액세스하는 방법을 결정해야 합니다.

요청 템플릿을 사용하여 레퓨테이션 플랫폼을 통해 이메일 또는 SMS 를 통해 자동화된 설문조사를 보냅니다. 이 옵션은 선호되며, 모든 데이터가 하나의 시스템 내에 있기 때문에 전체 설문조사 프로세스를 간소화하는 데 유용합니다.

또한 플랫폼에서 전송하면 NPS 또는 별점과 같은 메시지 본문에 초기 설문조사를 삽입하여 응답에 기반한 즉각적인 경로(예: 긍정적 흐름 대 부정적 흐름)를 활용할 수 있습니다.

이미 완전히 관리되는 고객 이메일 또는 SMS 인프라를 보유하고 있는 경우, Facebook, 웹사이트, 이메일 등에서 설문조사로 연결되는 직접 링크를 받아 안에 표시할지 고려해보세요. 필요한 구성에 대한 지원은 고객 성공 관리자에게 문의해보세요.



© 2022 Reputation, Inc. | 5

이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

3. 요청 템플릿

플랫폼에서 이메일/SMS 를 통해 설문을 보내기로 결정한 경우, 요청 템플릿을 설정할 때 레퓨테이션 팀이 도움을 드릴 수 있습니다. 템플릿에 대한 몇 가지 중요한 고려사항은 다음과 같습니다.

항목	설명		
유형	설문조사 초대장을 SMS 로 보내야 합니까 아니면 이메일로 보내야 합니까? SMS 는 대화형 스타일을 지원하지만, 전자 메일 템플릿은 보다 유연한 설계를 제공합니다.		
수신자 API를 통한 실시간 데이터 또는 SFTP를 통한 CSV를 통한 트 데이터를 사용하는 Rep Connect 를 사용하여 CRM 또 시스템과의 자동 통합을 구성합니다. 또는 수신자 목록을 적 빠른 요청 또는 플랫폼의 대량 업로더를 통해 설문 조사 보냅니다.			
세분화	세분화, 템플릿이 테넌트(모든 사업장) 혹은 사업장 수준(위치별로 고유)에 적용되는지 결정합니다.		
설계 요소	템플릿 유형에 따라 브랜드와 일치하는 로고, 헤더 콘텐츠, 및 바닥글 텍스트를 지정합니다.		
내용	사용자 정의 변수를 적용하여 이메일 개인화, 메시지의 초기 설문조사 질문을 사용하여 긍정적/부정적 흐름을 시작할지 여부를 결정합니다.		

참고 사항: 요청 템플릿은 설문조사 응답자의 이메일 및 이름을 요구합니다(보기에서는 숨길 수 있음). 이 질문들은 전달과 답변에 필요한 정보를 확인합니다.



설문조사 설계하기

설문은 항상 간결해야 하며, 목적에 부합해야 합니다. 설문 목적이 다양한 경우, 여러 설문조사를 만드는 것이 좋습니다.

스타일, 페이지 및 질문에 필요한 맞춤 설정:

- 고객에게 최고의 사용자 경험을 제공하기 위해 경로, 조건부 가시성 및 페이지 이동을 지정합니다.
- 전체 평점, NPS 및 의견에 사용할 질문을 선택합니다.
- 맞춤형 채점 구성을 설정합니다.

새 설문조사

미리 구축된 설문조사 템플릿(일반, 대화 또는 키오스크)에서 작성하거나 처음부터 설문조사를 새로 작성할 수 있습니다. 빈양식의 설문지에는 시작 페이지(맞춤화 가능), 한 페이지(최소 하나의 질문 포함) 및 감사 페이지(사용자 정의 가능)가 포함되어 있습니다.

해당 항목을 제거하거나 추가 질문/페이지를 추가하고, 진행률 표시줄을 켜고 끄고, 머리글을 편집하고, 로고를 사용자 지정하고, 다른 디자인 요소를 수정하고, 고급 속성과 경로 지정 및 가시성을 설정할 수 있습니다.



설문 조사 흐름 샘플은 다음과 같습니다.

1. 시작 페이지



2. 질문 페이지

4. 감사의 말씀 페이지

3. 후기 요청 페이지

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



새 설문조사를 작성하려면:

- 플랫폼에서 설문조사 위로 마우스를 이동한 다음 모든 설문조사를 클릭합니다.
- 2. 설문조사 작성을 클릭합니다.

STATE	CITY	LOCATIO	N ZON	IE
All	✓ All	✓ All	- A	
BRAND	DATE RANG	E		
All	 Last year 	r •		
 ▲ Hide Filters C R All Surveys (44) 	eset Filters			
		Sort By Recent First	· 🖽 🗄	① Create a Survey

3. 일반 탭에서, 빈양식 설문조사 > 작성 다음 만들기를 클릭합니다.

참고 사항: 미리 구축된 설문지 템플릿에서 시작하거나 대화형 설문조사 또는 키오스크 설문조사를 처음부터 작성하도록 선택할 수도 있습니다.

- 4. 아래 이미지에서 강조 표시된 아이콘을 클릭하여 다음을 편집합니다.
 - a) 설문 제목: 연필 아이콘을 클릭하여 설문에 라벨을 지정합니다.
 - b) 색상 구성표: 드롭다운을 클릭하여 설문조사의 색상 구성표를 변경합니다.
 - c) 속성: 기어 아이콘을 클릭하여 설문조사 품질 지표, 로케일, PII 만료일, 익명성 등을 포함한 설문조사의 설정을 변경합니다.

<	🖹 Untitled 🖉 🛛 Design	Regular	Last saved 10/20/22 2:21 PM	•	۲	ŵ
					\square	⊥
0	Survey 🕒 Welcome Page	<u>ևս</u> Score	es 🏼 Review 🖂 Request			
ŵ	Reporting Settings 🛛 📼 Trai	islations	> JSON Editor			



5. 질문 및/또는 페이지를 추가합니다. 사용 가능한 질문 유형은 15 페이지를 참조하세요.

Rating		0 0 0
1. Please rate ye	bur visit.	
Click on a star to se	et a rating.	
222	3222	
Poor	Excellent	
	Add a Question	

- 6. 질문 속성을 편집합니다. (질문 위로 마우스를 가져가서 클릭). 경로 및 가시성은 11 페이지를 참조하세요.
- 7. 필요에 따라 아래 이미지에 표시된 대로 각 질문을 편집합니다.
 - a. 줄임표를 클릭하여 질문 유형 또는 등록 정보를 변경합니다.
 - b. 오른쪽에 있는 화살표를 보려면 모듈 위로 마우스를 이동합니다. 위 또는 아래를 클릭하여 질문의 순서를 다시 정렬합니다.

Rating	•••
1. Please rate your visit. Click on a star to set a rating. Operation of the set of the	Change Page Change Question Type Duplicate Edit Question Visibility Edit Advanced Properties Delete
Add a Question	

8. 페이지 상단의 탐색 메뉴에서 **후기**를 클릭하여 전체 평점, NPS 및/또는 댓글을 측정하는 질문을 지정합니다.

?	Survey		Welcome Page	네 Score	s Review	🖾 Request	Reporting Settings	Translations	> JSON Editor	
	Review									
		Overall Rating Question Please rate your visit.								
	Overall NPS Question There are no nps questions defined in the survey.									
	Overall Comment Question(s) Please tell us about your experience.					•				
		C	verall Top Box Qu	estion	Select					*
			Additional Review	Fields	By submitting feed	back, you grant	Reputation.com and {{loca	tion-name}} the right	to publish or share the res	•

9. 눈 아이콘을 클릭하여 설문 조사와 변경 사항을 미리보기 합니다.

참고 사항: 작업 과정에서 변경 사항이 저장됩니다. 필요에 따라 맞춤형 평점 및 요청 속성에 대한 도움을 받으려면 지원팀에 문의하세요.

설문조사 경로 및 가시성

설문 경로 및 조건부 가시성은 조건을 기반으로 하는 설문 작성에서 놀라운 신축성을 제공합니다. 경로 및 가시성은 개별 질문이나 페이지 수준에 적용됩니다.

기본적으로, 기본적으로 설문조사 내의 질문과 페이지는 나열된 순서대로 표시됩니다. 경로를 활용하면 설문의 다른 섹션으로 바로 진입할 수 있습니다. 진입한 후, 조건부 가시성 또는 추가적인 경로가 랜딩 지점에 적용되지 않은 이상 설문이 나열된 순서대로 흘러갑니다.

속성	설명	예시
경로	응답에 따라 설문조사 참여 장소를 결정합니다. 따라서 응답자의 응답에 따라 특정 질문이 아닌 다른 페이지로 리디렉션됩니다. 참고 사항: 경로를 사용하면 받은 특정 응답의 수를 관리할 수 있습니다. 예를 들어, 데이터가 부정적인 댓글에 집중되도록 하려면 감사 페이지에 긍정적인 평점을 한 사용자의 수 또는 비율을 보내는 경로 규칙을 설정하세요.	답변이 인 경우, 응답자의 [<u>number/percentage]</u> 을 /를 question 페이지로 보냅니다.
조건부 가시성	조건(스크립트 변수)에 따라 질문을 표시/숨길지 결정합니다. 정적 환경설정에 따라 가시성을 설정할 수도 있습니다. '숨김'은 숨겨진 응답자 데이터를 결과(예: 이름 및 이메일)에 전달하는 데 종종 사용됩니다.	질문 >, 또는 질문 < 에 대한 값이 있는 경우 이 질문을 숨깁니다.



경로를 적용하는 방법

- 1. 패팅을 적용하려는 질문을 클릭합니다.
- 2. 규칙 집합에 따라 조건부로 페이지 또는 질문으로 이동하려면 체크박스를 클릭합니다.

Rating		000
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 🔻
Pathing	Click on a star to set a rating.	
		🗸 Done

 다음 질문 또는 페이지로 이동하도록 설정하려는 사용자 수량 또는 비율을 확인하세요.

Please rate your v	isit.		Insert Variable 👻
Click on a star to s	et a rating.		
lf answer is	to	send	of respondents to
1	5	100	Than 🔻 Than 🔻 🗙
🕀 Add Path		Add Percer	ntage Rule Thanks for the word! Review Sites

4. 완료를 클릭합니다.



조건부 가시성 적용 방법

- 1. 조건부 가시성을 적용하려는 질문에 대한 줄임표를 클릭합니다.
- 2. 질문 가시성 편집을 클릭합니다.
- 3. 표시, 숨김, 조건부 숨김 및 조건부 표시 옵션 중 하나를 선택합니다.

Edit Conditional Visibility	×
Visibility	
Shown	-
Shown	~
Hidden	
Conditionally Hidden	
Conditionally Shown	

- 고객이 특정 방식으로 응답하는 경우 다음 질문을 표시하거나 숨기려면 필터(또는 조건)를 적용하세요.
 - a. 가시성을 '조건부로 숨김' 또는 '조건부로 표시'로 설정한 경우, 조건을 표현식으로 지정해야 하며, 최소한 다음과 같은 요소가 포함되어야 합니다.

변수	연산자	값
변수는 질문에 대한 코드 참조입니다. 스크립트 변수 및 값 열기 버튼을 클릭하여 사용할 변수를 찾습니다.	연산자는 > < = 또는 및 포함하지 않음 등 사용할 논리 표기법을 정의합니다. 문자열을 작은 따옴표로 묶습니다.	값은 선택한 변수에 대한 입력을 가리킵니다.

b. 고급 탭에 코드를 입력하거나 기본 탭에서 필터 세트 작성기를 사용할 수 있습니다.

Visibility		
Conditionally Shown		*
Advanced Basic		
Filter Set 1 🗸		
Please rate your visit.	▼ is less than or 🦣 3	- / 11
⊕ Add Filter	Filter	
🕀 Add Filter Set	is greater than or equals	
	is less than	
	is less than or 🖌 equals	Cancel Done



5. 완료를 클릭합니다. 질문 모듈은 조건부 가시성이 적용될 때 표시됩니다.

Comment		Conditional Visibility •••
Required	Please tell us about your experience.	Insert Variable 👻
5 Response box lines	Enter optional subtext	
	Type your comments here	
Validate answer		
🗆 PII Field		
		🗸 Done

맞춤형 요청 템플릿에서 전반적인 긍정적 또는 부정적 흐름을 개시하는 것이 가장 보편적인 경로 기술입니다. 이메일 요청에 직접 초기 경로 질문을 포함하거나 설문 조사에 초기 경로 질문을 추가할 수 있습니다.

어느 쪽이든 긍정/부정적 흐름을 개시하는 것이 목표라면 별점 또는 순수 고객 추천 지수(NPS) 질문 유형을 사용하는 것이 좋습니다.

참고 사항: 페이지 수준에서 줄임표를 클릭하여 페이지 이동을 편집하거나 페이지			
가시성을 편집 하여 응답자를 페이지에서 페이지로 안내합니다.			
페이지 수준에서 경로를 적용하려면 페이지 내의 어떤 질문에도			
경로를 적용하지 않은 상태여야 합니다.			
Page 1 🖉			
	Move Up		
	Move Down		
Rating	Edit Page Jump		
	_ Edit Page Visibility		
	Duplicate		
1. Please rate your visit.	Delete		
Click on a star to set a rating			



질문 유형

다음 질문 유형으로 설문을 설계할 수 있습니다.

유형	예시		
NPS	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		
별점	Please rate your visit. Click on a star to set a rating. Correction of the set of the se		
단일 선택	Which of the following do you prefer? Select one. Quality Value Selection		
다수 선택	Which of the following do you prefer? Select one or more. Quality Value Selection		
날짜	When did you attend our facility?		
드롭다운	Which of the following do you prefer? Select one.		

유형	예시		
그리드 단일 선택	Please state your opinion on the scale below. One response required per row.		
	Poor Fair Good Excellent N/A		
	Quality O O O O		
	Value O O O O		
	Selection O O O O		
그리드 다중 선택	Please state your opinion on the scale below. Select one or more per row.		
	Breakfast Lunch Dinner Snack		
	Apple		
	Banana		
	Orange		
댓글	Please tell us about your experience.		
서비스 약관	□ By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location- name}} the right to publish or share the response with others.		
헤더	We want to hear about your experience!		
	Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.		



유형	예시
이미지	Url Upload
라벨	Customer Service Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.
HTML	<h3 class="text-center">Custom HTML</h3>
파일 업로드	□ Upload a file Insert Variable ▼ Required Enter optional subtext ✓ Validate answer File U ▼ Any File Type ● PII Field
응답자 이메일*	What is your email? * Type your email here
응답자 이름*	What is your name? * Type your name here
응답자 전화번호*	What is your phone number? * +1 Type your phone here
응답자 익명성	□ Submit my response anonymously

참고 사항: *이러한 질문은 종종 숨겨진 응답 데이터를 결과에 전달하기 위해 "숨김"(조건부 가시성 = 숨김)으로 삽입됩니다.



감사의 말씀 페이지

설문에 끝까지 응한 응답자에게 보여줄 감사 메시지를 포함합니다. 기본적으로 새 설문의 감사 페이지에는 헤더 및 후기 사이트 섹션이 포함되어 있습니다. 따라서 해당 페이지를 맞춤 설정하거나 삭제할 수 있습니다.

후기 사이트

후기 사이트에는 다음과 같은 맞춤 설정을 허용합니다.

 플랫폼이 출처 선택: 플랫폼이 포함할 후기 사이트를 선택할 수 있도록 자동 출처 선택 체크 박스를 체크합니다. 자동 출처 선택에서 특정 사이트를 제외하려면 그 옆에 있는 체크 박스를 체크합니다.

Review	/ Sites		0 0 0
✓ Automatic Source Selection	Select the sources Check all Uncheck Glassdoor DocSpot Indeed Facebook	s to exclude from auto all Google BBB G2 RateMDs	omatic source selection. MD.com ZocDoc HealthGrades

 특정 출처 선택됨: 자동 출처 선택의 체크 박스를 해제하고 감사 말씀 페이지에 표시할 출처를 선택합니다. 특정 사이트를 포함하려면 그 옆에 있는 체크 박스를 체크합니다.

Review	/ Sites		
□ Automatic Source Selection	Select the sources Check all Uncheck Glassdoor DocSpot Indeed Facebook	s that can show. all Google BBB G2 RateMDs	☐ MD.com ☐ ZocDoc ☐ HealthGrades ✔ Done

이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

간단한 설문조사

간단한 설문조사는 퍼스트파티 피드백을 요청하는 후기 요청 템플릿입니다.

고객의 간단한 설문조사로 피드백을 요청하려면 왼쪽 탐색 메뉴에서 **요청**을 클릭한 다음 대량 요청을 클릭합니다. 사용 가능한 기본 요청 템플릿 중에서 선택하여 필요에 따라 간단한 설문조사를 맞춤 정의하세요.

어느 때이든 긍정적인 경험을 한 고객에게 공개 후기를 남기도록 요청하는 등 후기 게이팅을 하는 기업은 드물었습니다. 그러나 이는 본질적으로 부풀린 평점을 온라인에 비추고 긍정적인 평점으로 부정적인 평점을 묻히도록 해 보상을 받고자 하기 때문에 매우 논란의 여지가 있는 방법입니다.

이에, 레퓨테이션 플랫폼은 이제 후기 게이팅을 지양합니다.

간단한 설문조사 흐름이 끝나면(선택한 템플릿에 관계없이) 소비자에게 공개 게시를 위해 설문조사 피드백을 타사 후기에 복사할 수 있는 옵션이 제공됩니다. 요청 설정에서 어떤 후기 사이트 옵션을 선택할지 정할 수 있습니다.

Un-check sites below to exclude those	sites from requests.	
✓ DocSpot	Facebook	🗌 Glassdoor
✓ Google	🛱 LinkedIn	🗌 Survey

요청 옵션으로 Google 을 선택하는 소비자는 피드백을 양식에 복사/붙여넣기 하지 않아도 됩니다. 대신, 평점 및 댓글이 설문에서 자동으로 수집되어 레퓨테이션 플랫폼에서 Google 로 직접 게시되는 Google 후기 박스에 입력됩니다. 저희 플랫폼에서 보내면(후기작성자를 Google 시스템으로 푸시하는 것과 달리) 후기를 요청으로 돌리는 속성 기능을 제고시킬 수 있습니다. 또한 후기작성자가 거칠 단계가 줄어들어 전환에 도움이 됩니다.

참고 사항: 간단한 설문 조사 요청에서 생성된 평점을 내 레퓨테이션 신디케이션 페이지에 게시할 수 있습니다. 관리자 설정으로 이동하여 신디케이션 을 클릭합니다.



대화형 설문조사

텍스트 메시지 설문으로 짧고, 빠른 피드백을 대량으로 수집하세요.

설문 빌더로 설문조사를 구성하는 질문을 지정할 수 있습니다. 경로 및 조건부 가시성도 설정할 수 있습니다. 준비되는 즉시 모바일 기기에서 설문조사의 흐름을 테스트할 수 있습니다.

참고 사항: 설문조사를 설계하는 동안 설문조사 전략 및 질문 유형에 대한 설명에 대한 자세한 내용은 12 페이지를 참조하세요.

대화형 설문을 작성하는 방법:

- 1. 플랫폼에서 설문조사 > 모든 설문조사를 클릭합니다.
- 2. 설문조사 작성을 클릭합니다.
- 3. 대화형 탭에서, 빈양식 설문 > 작성)을 클릭합니다.



참고 사항: 또한 사전 구축된 템플릿이 있는 경우 이를 사용해서 시작할 수 있습니다.



- 4. 설문조사 이름(예: "이름 이니셜 대화형")을 설정합니다.
- 5. 평점 질문 내부를 클릭하여 속성을 표시합니다.

Rating		000
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
	Click on a star to set a rating.	
	Enter an optional response for a positive rating	
	Enter an optional response for a neutral rating	
	Enter an optional response for a negative rating	

- 6. 긍정적, 중립 및 부정적 평점에 대한 선택적 응답을 입력합니다. 이러한 응답은 조건부로 설문조사의 다음 응답 요소에 미리 추가됩니다.
 - 긍정적: 멋진 경험을 하셨다니 저희도 기쁩니다!
 - 중립적: 귀하의 최근 경험이 그다지 특별하지 않다는 점을 유감스럽게 생각합니다.
 - **부정적:** 긍정적인 경험을 하지 못하셨다니 매우 유감입니다.
- 7. 완료를 클릭하여 질문 특성을 닫습니다.
- 8. 평점 질문 아래에서, 질문 추가 > 댓글을 클릭합니다.
- 9. 댓글 질문 안쪽을 클릭하여 특성을 확장합니다.

Commen	t	000
Required	Please tell us about your experience.	Insert Variable 👻
5	Enter optional subtext	
Response box lines	Enter an optional response	
□ Validate answer	Type your comments here	
🗆 PII Field		

10. 질문 내용을 "다시 찾아주신다면 저희가 개선해야 할 점은 무엇인가요?"로 변경합니다.

참고 사항: 이 질문은 고객의 평점하는 즉시 바로 나타납니다. 평점의 값에 따라 다른 응답 질문을 표시하려면, [...] 줄임표를 클릭하고 조건부 가시성 기능을 둘러보세요.

11. 완료를 클릭하여 질문 특성을 닫습니다.



12. 헤더 질문 안쪽을 클릭하여 내용을 "피드백을 주셔서 감사합니다."로 변경합니다.

Heading		• • •
We want to hear about your experience!	Insert Variable 👻	
Please take a minute to rate our service and tell us about your recent v	isit.	
		🗸 Done

- 13. 질문 추가하기 > 후기 사이트를 클릭합니다.
- 14. 후기 사이트 질문 내부를 클릭합니다. 자동 출처 선택 체크 박스를 비우고 Google 및 다른 후기 사이트를 선택합니다. 모두 마치면 완료를 클릭합니다.

Review Sites				
Select the sources tha	t can show.			
Check all Uncheck all				
Glassdoor	🗹 Google	MD.com		
DocSpot	BBB	ZocDoc		
Indeed	🗆 G2	HealthGrades		
Facebook	RateMDs			
			🗸 Done	
	Select the sources tha Check all Uncheck all Glassdoor DocSpot Indeed Facebook	ites Select the sources that can show. Check all Uncheck all Glassdoor Google DocSpot BBB Indeed G2 Facebook RateMDs	ites Select the sources that can show. Check all Uncheck all Glassdoor DocSpot BBB ZocDoc Indeed G2 HealthGrades Facebook RateMDs	

15. 설문 설계 상단의 설정을 클릭합니다.



16. 설문 상태를 활성화으로 설정합니다.

Default Locale 🔅	English (United States)		
Survey Experience Ty be saved Template K	ey is live and re l. Questions an e removed. Aut disabled.	d options osaving is	
Survey Status 🗊	Active	In Testing	Design

17. 저장을 클릭합니다.



18. 설문조사 빌더 상단의 요청을 클릭합니다. 드롭다운에서 이 설문조사를 보내는 데 사용할 요청 템플릿을 선택합니다. 이렇게 하면 요청을 보낼 때 대화형 설문 조사를 선택할 수 있습니다.

Request			
Se	elect request template(s) that will be used with the survey		
	Select		
1	۲۹۳ Fenant Templates		
6	Appointment Follow-up		
0	Conv Survey		
0	Conversational Survey		

19. 요청 탭(왼쪽의 기본 탐색 메뉴)에서 빠른 요청을 클릭합니다.

참고 사항: 대화형 설문 요청을 대량으로 보낼 수 있습니다. 대량 요청 전송에 대한 자세한 내용은 19 페이지를 참조하세요.

20. 대화형 설문조사 탭을 클릭합니다.

21. 사업장 박스에서 요청을 사용하려는 사업장을 입력합니다(예: "BDP - Uptown"). **22.** 이름과 전화번호를 입력하세요.

Conversational Survey
Location:
BDP - Uptown
Customer Name:
e.g. John Smith
Phone Number:
Template:
SMS Survey Invitation
Skip the request template

23. 템플릿 드롭다운에서, 대화형 설문용으로 설계된 템플릿을 선택합니다.

참고 사항: 대화형 설문에 대한 시스템 템플릿은 없으므로, 계정용으로 템플릿을 생성해야 합니다.



24. 설문 템플릿 드롭다운에서 방금 설계한 설문지를 선택합니다.

Survey Template:				
Select	.			
Hide advanced options				
Duna mia Dialdar				
Dynamic Fields:				
Custom Variables	~			
* recipient-name:				
Standard Variables	>			
Review Sites:				
Reputation.com inserted				
O Manually inserted				
Un-check sites below to exclude those sites from requests.				
✓ DocSpot	Facebook			
Glassdoor	Google			
Z LinkedIn	Z Survey			

25. SMS 보내기를 클릭합니다.

참고 사항: 테스트를 클릭하여 SMS 를 미리 봅니다. 결과가 저장되지 않으나, 메시지 기능과의 대화를 시도해볼 수 있습니다. SMS 전송을 클릭하여 문자 메시지를 수신하고 흐름을 경험해 보세요.



설문조사 결과 조회하기

설문조사 탭은 귀하의 회사에서 보낸 퍼스트파티 설문조사의 결과를 표시합니다.

설문조사 탭에서 생성한 모든 설문을 카드 조회 또는 목록 조회에서 조회할 수 있습니다





통계

통계	설명
전송됨	지정된 템플릿에서 보낸 전자 메일 및/또는 SMS 요청 수량. 설문조사를 설계할 때 요청 설정에서 각 설문조사와 연결할 템플릿을 선택합니다.
시작됨	브라우저에서 설문조사가 열리는 횟수. 이에 설문조사의 미리 보기가 포함되어 있습니다.
완료됨	완료되거나, 제출된 설문조사의 수량.



결과

선택한 설문 조사의 요약, 점수(해당되는 경우) 및 세부 결과를 보려면 **결과** 아이콘을 클릭합니다. 상단 라인 필터를 사용하여 표시되는 데이터를 제한합니다.

ደ약

결과 요약 탭에는 전체 결과를 그래픽으로 보여줍니다. 결과는 다음과 같이 나누어집니다.

- 전반적인 NPS / 전반적인 평점 시간과 사업장에 따라 정렬됩니다(전체, 상위 10 개, 하위 10 개). NPS 와 평점 사이에서 전환합니다.
- 질문 그래프는 질문 유형에 따라 다릅니다.
- 설문조사 속성 추가 보고가 가능한 메타데이터는 설문조사 설계 과정에서 결정됩니다.

질문 섹션의 차트를 클릭하여 요약 탭을 필터링하거나 페이지 상단에 있는 추가 필터 옵션으로 특정 답변에 대한 결과와 추세를 더 자세히 알아볼 수 있습니다.

나중에 조회 드롭다운에서 참조할 수 있도록 **조회 저장하기**를 클릭하여 필터링된 요약 탭을 복사본으로 저장하세요.



점수

설문 조사 결과를 클릭하면 점수를 클릭하여 고객 피드백을 자세히 살펴봅니다.

Computed Score				
Empathy				
Enter optional description				
Set custom scale default is 0 to 5				
Enter the Groovy DSL script below.				
<pre>if (sq21.contains('o22')) a=100</pre>				
<pre>else if (sq21.contains('o23')) a=75</pre>				
<pre>else if (sq21.contains('o24')) a=50</pre>				
<pre>else if (sq21.contains('025')) a=25</pre>				
<pre>else if (sq21.contains('o26')) a=0</pre>				
else a = null				
if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10 else return nu	11			

참고 사항: 맞춤형 점수는 설계 과정에서 설문 조사에 포함되어야 합니다.



세부 정보

제출된 설문조사를 조회하고 고객에게 응답합니다.

BDP - Upto	WN Jun 9	9, 2022								
음 Anonymo	us ⊠ k*	******	Completion T	ime - 1m 21s	Device Type	- Desktop	IP Addre	ss - 2******	** Pe	eople
How would	l you rate	e the emp	athy of the	e staff at th	is clinic?					
Exceptional	Good	Moderat	e Less th	nan expected	Not at a	11				
You selecte and answe	ed Except r questic	tional . Ho ons?	w well did	the physic	ian or pra	ctitioner	you met	with expl	ain yo	ur options
Excellent	Good	Moderate	Less thar	n expected	Not at all					
Wait times you see yo	include t ur provic	time spent ler within	in the wa 30 minute	iting room s of your a	and exam ppointmer	room. Ir nt time?	the las	t 12 mont	hs, ho	w often did
Always	Usually	Sometimes	Never							
Overall how	w would	you rate tł	ne hygiene	or cleanli	ness of this	s clinic?				
Excellent	Good	Moderate	Less thar	n expected	Not at all					
Based on y colleague?	our expe	erience; ho	ow likely ar	e you to re	comment	this clin	ic to a fi	iend, fam	ily me	mber, or
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Not Likely										Very Likely

결과 피드

날짜, 위치, 하위 브랜드 또는 센티먼트에 따라 설문조사 데이터를 필터링하는 것과 같이 가장 의미 있는 방식으로 설문조사 결과를 봅니다.

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

이러한 시각화는 사용자가 설정한 필터에 따라 동적으로 업데이트되므로 텍스트나 표 데이터보다 중요한 피드백 테마를 강조할 수 있습니다. 시간 경과에 따른 등급, 설문 조사 완료/응답 또는 시간 경과에 따른 NPS 차트 중에서 선택하세요.



이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

결과 매니저

설문 결과 매니저는 분석을 위해 모든 응답을 한 번에 조회할 수 있도록 합니다. 설문조사 데이터를 필터링하고 쉽게 액세스할 수 있도록 맞춤형 조회로 저장할 수 있습니다. 예를 들어, NPS < 3 카테고리 = 주차가 있는 응답을 필터링할 수 있습니다.

결과 매니저 사용 방법:

- 1. **설문조사** 메뉴에서 결과 매니저를 클릭합니다.
- 설문조사 드롭다운 메뉴에서 관리하려는 설문조사를 선택합니다.(한 번에 하나씩 선택할 수 있습니다.)
- 3. 추가 필터를 클릭하여 설문조사 질문/값으로 결과를 필터링합니다.
- 4. 결과에 표시되는 화면 데이터를 사용자 정의하려면 열 편집을 클릭합니다.
- 5. CSV 로 다운로드하거나 보고서를 정기적으로 전송하도록 예약하려면 생략 부호를 클릭합니다.

참고 사항: 또한 설문조사 대시보드에서 모든 설문조사에 대한 전체 NPS/평점, NPS/평점 추세, 설문조사 상태 지표 및 댓글 스냅숏을 볼 수 있습니다.



NPS 점수 계산

순수 고객 추천 지수(NPS)는 -100 에서 100 까지의 범위 지수로, 고객이 귀사의 제품이나 서비스를 타인에게 추천할 의향을 측정합니다.



이 지수는 설문 조사 질문 유형을 기반으로 하며, 다음과 같은 색상으로 구분됩니다.

6 점 또는 그 이하를 주는 고객은 비추천 고객입니다.

👥 7 점 또는 8 점을 주는 고객은 **중립 고객**입니다.

💙 9 점 또는 10 점을 주는 고객은 **추천 고객**입니다.

NPS 계산을 위해 시스템이 추천 고객 비율에서 비추천 고객의 비율을 뺍니다. 응답자의 50%가 추천 고객이고 10%가 비추천 고객인 경우, 순수 고객 추천 지수는 40 으로 됩니다.





맞춤형 점수 사용하기

맞춤형 설문조사 점수를 사용하면 설문조사 응답을 재구성하여 결과 내에서 업체만의 평점 메커니즘을 생성할 수 있습니다. 커스텀 스코어에 대한 계산은 Groovy DSL 스크립트를 사용하여 작성됩니다.(구문 예시는 아래를 참조하세요.)

다음 시나리오에 맞추는 점수를 만들어 보겠습니다. 다음 두 질문에 비하인드 스토리 점수를 주세요. 그런 다음 해당 개별 점수의 평균을 기반으로 총 '슈퍼스타 직원' 점수를 생성합니다. 점수를 받으면 각자 최상위 사업장 랭킹을 세울 수 있습니다.

미리 알려드립니다! 실시간 설문조사에 점수를 추가하는 경우 설문조사 설계자를 종료한 후에는 스크립트를 편집할 수 없습니다.

맞춤형 점수를 생성하는 방법:

- 설문조사 > 모든 설문조사 탭에서 점수를 적용하려는 설문조사 옆에 있는 편집을 클릭합니다.
- 2. 설문 설계자에서 점수 탭을 클릭합니다.
- 3. 점수 추가하기를 클릭합니다.

스크립트 상자에 기본 스크립트가 나타납니다. return sq19

- 4. 점수 라벨을 입력합니다. 이번 예시의 첫 점수는 공감 질문입니다.
- 5. 스크립트 상단에서, 스크립트에 사용할 수 있는 변수 링크를 확장합니다.

설문조사 내에서 사용 가능한 모든 변수와 값은 스크립트에서 참조할 수 있도록 나열됩니다. 공감 질문은 설문조사의 첫 번째 질문이므로 sq19(변수)와 가능한 모든 값(o20, o21, o22, o23, o24)을 참조하면서 시작하겠습니다.



6. 공감 점수에 배정된 변수가 'a'인 경우 스크립트를 다음과 같이 수정합니다.

```
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

> **참고 사항:** 최종 점수는 맞춤형 척도가 될 수 있지만 해당 기본값은 0-5 입니다. 이 예시에서 계산 구문을 표시하기 위해 0-100 점의 점수를 사용했습니다. 해당 점수 범위는 질문에 3 개, 4 개 또는 5 개의 옵션이 존재하거나 일반 척도로 변환해야 하는 경우에 적합합니다.

7. 테스트를 클릭합니다.

계산된 질문 테스트 창에서 임의로 설문조사 답변/값이 생성됩니다. 스크립트에 오류가 없으면 테스트 결과는 선택한 임의의 값을 기반으로 점수를 반환합니다. 다시 테스트하기를 클릭하여 새 임의 값을 생성하고 그에 따라 점수가 업데이트되는지 확인하세요.

- 8. 완료를 클릭하여 스크립트 페이지로 돌아갑니다.
- 9. 점수 추가하기를 클릭합니다.
- **10.** 다음 스크립트를 사용하여 **소통**에 대한 다른 점수를 생성하려면 위의 단계를 반복하세요. 여기서 'b'는 **소통** 점수에 할당된 변수입니다.

```
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. 점수 추가하기를 클릭합니다.



12. 상기 단계를 반복해 **슈퍼스타 직원**에 대한 다른 점수를 생성합니다. 이는 **공감**과 **소통** 점수의 평균입니다.

```
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('o28')) 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
```

13. 저장을 클릭합니다.

참고 사항: 다음에 누군가가 설문조사를 완료하면 점수 정보가 결과에 포함됩니다.

14. 설문조사 > 모든 설문조사 탭으로 돌아가서 방금 수정한 설문조사에서 **결과**를 클릭합니다.



15. 점수 탭을 클릭합니다.



참고 사항: 사업장은 점수에 따라 순위가 매겨집니다.



후기 부스터

더 많은 후기를 더 빠르게 생성하고, 규모에 맞게 선택합니다.

후기 부스터는 상위 검토 사이트와의 API 통합을 활용하여 한 번의 클릭으로 퍼스트파티 설문 조사 피드백을 공개 후기로 전환하는 프로세스를 단순화합니다. 고객이 공개적으로 피드백을 남기지 않을 경우, 해당 피드백을 이용하여 Google 셀러 별점, 웹사이트의 경험 인사이트, 위젯을 빈틈없이 알뜰히 개선하세요.

후기 부스터가 귀하의 비즈니스에 도움이 되는 이유:

- 고객으로부터 받은 피드백의 수량을 늘립니다.
- 피드백을 후기 사이트, 유료 Google 광고, 또는 귀하의 공식 웹사이트에 게시합니다.
- 유료 광고에서 더 높은 고객 전환율을 끌어냅니다.

설문조사 경험

후기 부스터의 첫 번째 단계는 고객에게 설문조사를 돌려 귀하의 업체에 대한 피드백을 수집하는 것입니다. 다음은 고객의 관점에서 본 설문 조사 프로세스의 예입니다.

1. 고객 피드백을 포착합니다.

- 설문조사는 최소한 별점과 댓글을 수집해야 합니다.
- 설문 조사는 기존 (이메일 또는 SMS) 또는 대화 (SMS 전용) 방식으로 실시할 수 있습니다.
- 피드백을 공개하려면 고객이 약관 박스에 체크를 해야합니다.
- 설문 조사가 제출되고 나면 설문 조사 > 모든 설문 조사 탭에서 결과를 확인할 수 있으며 경험 탭에서 분석을 볼 수 있습니다.

2. 피드백을 후기로 공유하는 것을 제안합니다.

- 설문 조사 설계에서 후기 사이트 옵션을 구성합니다.
- Google 과 Trip Advisor 및 DealerRater 에서는 비공개 API 를 통해 후기 부스터를 이용할 수 있습니다.

이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

3. 고객에게 적절한 흐름을 안내합니다.

예(온라인 공유): 별점 평점을 공유하고 설문 조사에 이미 입력한 의견을 공유하기 위해 '예'를 클릭하면 리뷰 상자에 자동으로 채워져 고객이 피드백을 다시 입력하는 추가 단계를 저장합니다.

• 고객이 후기 게시를 확인합니다.

아니요(온라인 공유 거절): 피드백을 리뷰로 게시하지 않기로 선택하면 감사 페이지로 이동하고 추가적인 후기 사이트에 공유하기 위해 피드백을 복사할 수 있는 옵션이 제공됩니다.

모든 피드백 활용하기

후기 부스터의 다음 단계는 비즈니스에 이롭도록 모든 피드백을 이용하는 것입니다.

고객이 후기를 피드백으로 공유하지 않기로 선택하는 경우에도 Google 셀러 점수를 공유하거나 귀하의 웹사이트의 SEO 활성화 서베이 위젯으로 스트리밍하여 후기를 이용할 수 있습니다. 당연히 내부적으로는 귀하께서 언제든 사용하실 수 있습니다.

Google 판매자 평점

Google 판매자 평점 (GSR) 은 광고와 함께 업체의 평균 평점을 자동으로 표시하는 Google 광고 확장 프로그램입니다. Google 에 따르면 GSR 이 포함된 광고의 클릭률(CTR)은 등급이 없는 동일한 광고보다 17% 더 높다고 합니다. 이 확장 기능에는 요금이 부과되지 않으며 평소 Google 에서 하듯 광고 클릭에 대해서만 비용이 청구됩니다.

GSR 을 이용하려면 Google 애드워즈의 고객이어야 합니다. 또한, 셀러 점수를 받으려면 다음 조건이 필요합니다.

- 12 개월 이상의 기간 동안 확인된 후기가 있는 실제 거래가 최소 150 건 이상 있어야 합니다.
- 누적 별점이 3.5 점을 초과해야 합니다.
- 후기 출처는 반드시 Google 에서 승인한 후기 시스템 약 15~20 가지 중 하나여야 합니다.

설문조사 위젯

웹 사이트에서 직접 설문조사 등급을 확인할 수 있습니다. 설문조사 위젯을 통해 웹 사이트에 동적 기준 등급을 게시하면 잠재적 고객이 귀하의 업체를 언급한 내용을 간단히 살펴볼 수 있게 됩니다.

퍼스트파티 설문 조사를 스트리밍하면 검색에서 사이트 순위를 높일 수도 있습니다.



후기 부스터 시작하기

후기 부스터를 쉽고 빠르게 시작합니다! 실행 매니저 또는 고객 성공 매니저와 협력하여 다음을 수행합니다.

- 설문 조사를 설계합니다.
- 설문 요청 템플릿을 생성합니다.
- 플랫폼을 통해 설문조사를 게시합니다(빠른 요청, 일괄 업로드, 대화형 서베이 또는통합).
- 위젯을 설계하여 웹사이트에 추가합니다.

참고 사항: 설문 조사 위젯 생성에 대한 자세한 내용은 45 페이지를 참조하세요.



설문조사에 응답하기

설문조사 탭은 귀하의 회사에서 보낸 퍼스트파티 설문 조사의 결과를 표시합니다.

결과 피드 탭을 사용하면 설문조사 데이터를 모니터링하고 설문 조사 제출물을 관리하고 응답할 수 있습니다.

미리 알려드립니다! 설문조사 응답에는 인증 정보가 필요합니다. 응답자의 이메일 주소와 전화번호가 포함된 설문조사 또는 위젯으로 스트리밍된 설문조사만 플랫폼에서 응답을 보낼 수 있습니다.

필터

상단 라인 필터는 탭에 표시된 데이터에 작용합니다. 대화형 차트 데이터를 클릭하면 보조 필터가 적용됩니다.

이 탭에는 선택한 날짜 범위 동안 활성화된 모든 설문조사의 모든 결과가 표시됩니다. 설문 조사로 결과를 필터링하려면 차트 아래의 **설문조사 유형** 필터를 사용합니다.



다음 항목만 표시하도록 설문조사를 필터링합니다. 플래그된 설문조사 업데이트된 설문조사 읽지 않은 설문조사 댓글이 있는 설문조사(평점만 제외) 설문조사 정렬 기준:

최신순 오래된 순 긍정적인 후기 먼저 부정적인 후기 먼저 글자수(오름차순) 글자수(내림차순)



평균 별점

평균 평점 섹션에는 세 가지 주요 부분이 있습니다. 평균 평점 섹션에 있는 링크 하나를 클릭하면 그래프와 결과 목록이 필터링됩니다.

- 별점 선택한 필터로 걸러진 모든 별점의 평균 점수입니다(합계를 선택된 항목 수로 나눔) 평점 등급은 1~5₩, 소수점 한 자리까지 남깁니다. 이 메트릭은 별점 질문이 있는 설문조사에만 포함됩니다.
- **센티먼트** 긍정적(≥ 4), 중립적(3) 부정적(≤ 2) 설문의 비율
- 완료된 설문조사 귀하의 회사에서 이미
 응답하거나 아직 응답하지 않은 설문의
 수량입니다.



차트

차트 섹션에는 최대 세 개의 차트가 포함됩니다. 차트 섹션에 있는 바 하나를 클릭하면 그래프와 설문 목록이 필터링됩니다.

시간 경과에 따른 평점

선택한 기간의 평균 평점을 조회하게 됩니다. 이 메트릭은 별점 질문이 있는 설문조사에만 포함됩니다.



이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

완료된/응답된 설문조사



선택한 기간 내의 응답한 설문과 응답하지 않은 설문을 총체적으로 조회하게 됩니다.

시간 경과에 따른 순수 고객 추천 지수(NPS)

선택한 기간 내의 순수 고객 추천 지수(NPS)를 조회하게 됩니다. 이 메트릭은 순수 고객 추천 지수(NPS) 질문이 있는 설문조사에만 포함됩니다.





설문조사 결과

설문 섹션에는 선택한 필터 또는 차트 선택 항목에 대한 모든 제출이 표시됩니다. 제출은 거의 실시간으로 표시됩니다. 기본 설정으로 모든 제출이 최신순으로 정렬됩니다. 후기마다 다음과 같은 구성 요소가 포함됩니다.

항목	설명
Survey	실시된 설문조사의 이름입니다.
BDP - 업타운	설문조사와 연관된 사업장의 이름입니다.
Laura R	설문 응답자(이름, 이메일 주소 또는 전화번호).
ත Responded	응답 상태(있는 경우). 상태 옵션에는 읽기, 플래그 표시, 응답, 전달, 공유 또는 게시가 포함됩니다. 응답을 (자동) 제출하거나 후기 생략 부호(•••)에서 수동 선택을 하면 응답 상태를 변경할 수 있습니다.
10	응답자가 선택한 NPS 평점. 순수 고객 추천 지수(NPS) 평점은 NPS 질문을 포함하는 설문에만 적용됩니다.
★★★★☆ 4.0/5	응답자가 선택한 별점 등급에 이어 해당 설문이 제출된 날짜가 표시됩니다. 별점은 평점 질문을 포함하는 설문에만 적용됩니다.
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	응답자의 댓글입니다. 댓글은 댓글을 요구하는 설문에만 적용됩니다.
설문조사 질문	설문 조사의 기타 질문 및 답변.
Comfort / AttractivenessPeopleProfessionalismStaff	후기 댓글을 설명하는 카테고리입니다. 카테고리는 플랫폼의 데이터 과학 엔진에 의해 자동으로 적용됩니다. 운영 탭은 카테고리를 사용하여 설문조사 결과에 대한 추가 통찰력을 제공합니다.
Respond to this Survey	설문조사에 응답(응답된 경우), 후기 응답 창(응답되지 않은 경우). 응답은 설문조사 수신자에게 직접 이메일로 전송됩니다.



모든 설문조사에 대한 옵션

추가적인 옵션에 액세스하려면, **결과 피드** 페이지의 오른쪽 상단 모서리에 있는 줄임표를 클릭하세요. 현재 데이터 세트에 적용되는 상단 라인 필터는 모든 설문 옵션에서 동일하게 유지됩니다.

참고 사항: 대량의 데이터를 처리하는 데 시간이 걸리는 작업을 하는 경우, 해당 작업의 다운로드를 기다리거나(동일한 화면에 계속 머물러 있어야 함) 다운로드로 가는 링크를 이메일로 받을지(다른 화면으로 이동할 수 있음) 선택할 수 있는 팝업창이 나타납니다.

옵션	설명
PDF 다운로드	현재 데이터 세트를 PDF 보고서로 내보냅니다. 보고서의 타이틀 페이지에는 계정 로고, 보고서 이름(설문조사 내보내기), 선택한 기간 및 선택한 사업장이 포함됩니다.
CSV 다운로드	현재 데이터 세트를 CSV 형식으로 내보냅니다.
일정 예약	현재 데이터 세트가 포함된 메일을 플랫폼(개인 또는 역할) 내의 다른 사용자에게 PDF 또는 CSV 첨부 파일로 자동으로 보내거나 계정 외부의 메일 주소로 보내도록 예약된 보고서를 만듭니다. 메일 본문에 포함할 보고서 이름, 빈도, 양식, 및 메시지를 지정합니다. 데이터 상호 작용과 고객 맞춤을 위한 보고서 다운로드 링크 또는 플랫폼 내에서 보고서를 게시할 수 있는 링크가 메일에 포함됩니다. (인증 정보를 갖춘 계정에만 적용됨) 예약된 보고서를 보고서 탭에서 할 수 있습니다.
전달	PDF 또는 CSV 첨부 파일이 포함된 현재 데이터 세트를 메일을 통해 플랫폼 내의 다른 사용자(개인 또는 역할) 또는 계정 외부의 메일 주소로 보냅니다. 이메일 본문에 포함할 제목과 메시지를 정합니다. 데이터 상호 작용과 고객 맞춤을 위한 보고서 다운로드 링크 또는 플랫폼 내에서 보고서를 게시할 수 있는 링크가 메일에 포함됩니다. (인증 정보를 갖춘 계정에만 적용됨)



플랫폼에서 응답하기

응답을 서드파티 사이트나 웹 사이트에 게시하지 않는 한 응답은 이메일 또는 SMS를 통해 설문 응답자에게 직접 전송됩니다.

참고 사항: 고객들이 SMS 문자메시지를 통해 설문조사를 받는 경우, SMS 로도 설문에 응답할 수 있습니다.

설문 조사에 응답하려면:

1. 설문조사 창 내부를 클릭합니다.

소개 및 서명 옵션으로 설문조사 영역을 확장합니다. 차별화되고 효율적인 응답을 위해 미리 지정된 템플릿을 사용할 수 있도록 텍스트 시작 또는 종료 옵션이 포함되어 있습니다. 매크로 이름 위에 마우스를 올리면 텍스트 미리보기가 표시됩니다.

Select Introduction -	Select Signature	- C	
Thank you again for taking questions, please give us a	g the time to let us knov a call. We are always ha	v how we did! If y ppy to help!	ou have any further
		Cancel	জ Respond 🗢

참고 사항: 관리자 설정의 매크로 탭에서 템플릿을 관리할 수 있습니다.

- 2. 응답 옵션 중 하나 또는 그 이상을 선택하거나, 응답 부분에서 응답을 직접 입력하세요. 전송하기 전에 자동으로 생성된 응답을 편집할 수 있습니다.
- 추가적으로, 비공개 박스를 체크하여 설문 응답을 오프라인 상태로 유지할 수 있습니다(웹 사이트의 위젯에 게시하지 않음). 설문 응답자가 이메일을 통해 응답을 받게 됩니다.
- 4. 응답을 클릭합니다. 응답은 설문 응답자에게 이메일로 전송됩니다. 제출 상태가 '응답됨'으로 변경됩니다.

참고 사항: 또한, **모든 설문조사**에서 **세부 정보** 섹션에 있는 설문에 응답할 수 있습니다.



맞춤형 URL 매개변수 사용하기

맞춤형 URL 매개변수를 통해 설문 결과에서 메타데이터를 표시합니다.

쿼리 문자열에서 맞춤형 URL 매개변수를 사용하여 설문조사 결과, 보고서 및 알림에 특정 메타데이터를 표시하세요.

쿼리 문자열을 사용하면 설문조사 URL 끝에 변수와 값을 추가하여레퓨테이션 플랫폼에 정보를 전달할 수 있습니다. 해당 변수 및 값 정보는 보고서 및 알림뿐만 아니라 개별 설문조사 결과에도 표시됩니다. 설문 결과와 연관시킬 정보에 따라 하나 이상의 변수를 추가할 수 있습니다.

맞춤형 매개변수 예시

맞춤형 매개변수는 설문 결과에 설명형 및/또는 거래형 데이터를 추가하는 데 사용할 수 있습니다.

- 설명형 고객의 성명, 나이, 머리색, 소득 수준, 등.
- 거래형 거래 번호, 고객을 대한 판매/서비스 담당자, 거래 유형, 고객 차량 VIN 번호, 등.

맞춤형 URL 매개변수 추가하는 방법:

1. 설문 > 모든 설문 탭에서 매개변수를 적용하려는 설문 옆의 편집을 클릭합니다.





- 2. 설정을 클릭합니다.
- 3. 아래로 스크롤하여 변수 섹션으로 이동합니다. 필수 정보를 입력합니다.
 - 변수 이름 통합 또는 파일 업로드에 사용할 변수 이름입니다. 이는 설문 작성자에게 보이지 않습니다.
 - 변수 라벨 설문 결과, 보고서 및 알림에 표시될 변수 이름입니다.
 - 유형 변수 유형입니다. 옵션에는 날짜 또는 텍스트가 포함됩니다.
 - PII 데이터를 개인 식별 정보로 취급하는 경우 이 박스에 표시됩니다.
 PII는 PII에 액세스하기 위한 역할 권한에 따라 별표로 마스킹됩니다.
 - 필터 수준 변수가 표시되는 곳을 결정합니다. 옵션에는 기본(설문 페이지의 최상위 수준에 표시), 보조(보고서 사용자 정의에 표시), 없음이 포함됩니다.

variables (1)	Variable Name Variable Label Wha* PII How*	+
	No items	
		1.50

참고 사항: 변수는 대소문자를 구분합니다!

- 4. 완료 시 플러스 아이콘 (+)을 클릭합니다.
- 5. 저장을 클릭합니다.
- 6. 설문에서 저장을 클릭합니다.



- 7. 설문 링크 생성을 클릭합니다.
- 기업 또는 사업장을 선택합니다. 사업장을 고르는 경우, 드롭다운 메뉴에서 사업장을 선택합니다.
- 9. 클립보드에 복사를 클릭합니다.





- **10.**텍스트 편집기(예: Microsoft Word, TextEdit 등)에서 설문조사 URL 을 붙여넣습니다.
- 11. 다음과 같은 형식으로 URL 에 매개변수를 추가합니다.

"&property-value-" + <>=value (e.g., &property-value-requestsource=sms)



12. 추가된 설문조사 URL 을 플랫폼의 요청 템플릿에 추가하거나 고객에게 피드백을 요청하기로 선택한 모든 사업장에 추가합니다.

메타데이터는 **설문 결과 > 세부 정보**와 메타데이터가 포함된 **알림**에 표시됩니다.



설문조사 위젯 만들기

설문조사로 인해 긍정적인 센티멘트가 증가되면서 설문 위젯을 만들어 웹 사이트에서 평점의 가시성을 직접 높이는 것이 좋습니다. 기준에 맞는 동적 평점을 웹 사이트에 게시하면, 잠재 고객/클라이언트가 다양한 후기 사이트에서 귀사의 영업에 대한 각기 다른 고객 평점을 스냅숏 하나로 볼 수 있습니다.

미리 알려드립니다! 위젯의 추가 또는 수정 작업에는 관리자 계정의 권한이 필요합니다. 도움이 필요한 경우, 고객 성공 매니저나 레퓨테이션 지원 팀에게 문의하세요.

다음 유형의 설문 조사 위젯 중에서 선택하세요.

- 레퓨테이션 NPS 점수
- 레퓨테이션 설문조사 요약
- 레퓨테이션 설문조사 3.0
- 레퓨테이션 설문조사 3.0 임베디드
- 레퓨테이션 설문조사 3.0 피드백 버튼,
- 레퓨테이션 설문조사 3.0 하위 평점 포함

설문조사 위젯을 만들려면:

- 1. 플랫폼의 오른쪽 상단 모서리에서 설정을 클릭합니다.
- 2. 왼쪽 내비게이션에서 위젯을 클릭합니다.
- 3. 위젯 추가를 클릭합니다.
- 4. 유형 드롭다운에서, Reputation 설문조사 3.0 (평점 요약) 또는 레퓨테이션 후기를 클릭합니다(후기 위젯을 참조하세요).

추가적인 구성 설정이 나타납니다. 설정을 구성할 때 미리 보기 창에 설정이 어떻게 표시되는지 자동으로 표시됩니다.

- 5. 위젯 설정을 구성합니다.
 - 이름 위젯의 이름입니다. (이름은 고객에게 표시되지 않습니다.)
 - 수준 모든 사업장의 후기에 접속하거나 (테넌트) 클릭), 사업장을 클릭하여 후기를 불러올 개별 사업장을 선택합니다. 각 사업장의 웹 사이트에서 별도의 위젯을 생성하는 경우, 별개의 사업장을 사용하는 것이 도움이 됩니다. 대량으로 사업장 위젯을 생성하는 데 도움이 필요하면 고객 성공 매니저에게 문의하세요.

이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

- 설문조사 템플릿- 각 제출을 불러올 설문 템플릿 옆의 체크 박스를 선택합니다.
 최소 설문 수량을 설정하기 전까지 결과가 나열되지 않습니다.
- 최소 설문 수량 선택한 설문 템플릿이 하나 이상인 경우, 응답 풀에서 사용할 설문 템플릿의 최소 수량을 지정하세요.
- 후행 날짜 제한 특정 기간 이후의 설문 조사 제출을 포함합니다.
- 너비 위젯 픽셀의 너비. SEO 활성화 위젯 U/I 로 높이를 편집할 수 없습니다.
- 높이 위젯 픽셀의 높이. SEO 활성화 위젯 U/I 로 높이를 편집할 수 없습니다.
- 배경색 위젯의 배경색을 설정합니다. 기본 설정은 흰색입니다. SEO 활성화 위젯 U/I 로 높이를 편집할 수 없습니다.
- 텍스트 색상 댓글 내용의 글꼴 색상을 설정합니다. 기본 설정은 검정색입니다.
- 고급 SEO-활성화 iframe 에 대한 위젯 코드를 생성하려면 이 체크 박스의 선택을 취소합니다. iframe 은 실행 및 관리가 가장 쉬운 위젯 유형입니다. 이 체크 박스를 선택하면 코드 대신 링크가 생성됩니다. 링크는 표준 스타일 시트를 사용하여 후기 스트림의 전체 HTML 을 웹 사이트에 전달합니다. 웹 마스터는 해당 HTML 을 재정의하여 높이, 너비, 배경색, 필터* 등을 관리할 수 있습니다. 이 실행 방법에는 고객 성공 관리자를 통해 제품 팀과의 공동 작업이 필요할 수 있습니다.

참고 사항: *테넌트 수준에서 다양한 사업장의 위젯을 만들거나 다른 사용자 지정 속성(브랜드, 시장, 등)으로 위젯 결과를 필터링하려면 SEO 지원 위젯을 사용하여 위젯 결과를 필터링할 수 있습니다. 결과 URL 에 다음 매개 변수를 추가합니다.

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

&filterName=brand&filterValues=abc.

매개변수는 대소문자를 구분하며 계정 관리 페이지의 **필터** 탭에 표시된 대로 정확하게 입력해야 합니다. URL 에 포함된 공백 간격은 %20 로 대체됩니다.

6. 저장을 클릭합니다.

iframe 에 코드를 사용하는 경우 생성된 코드를 복사하고 웹 마스터에 전송하면 웹 사이트의 HTML 에 위젯을 배치할 수 있습니다. SEO 활성화 옵션을 사용하는 경우, URL 에 cURL 작업을 하여 결과를 직접 불러옵니다.

웹 사이트로 이동하면, 기준에 맞는 최신 후기가 위젯에 동적으로 업데이트됩니다.



유료 프리미엄 서비스

유료 프리미엄 서비스 플랫폼 전문가에게 작업을 맡겨보세요.

저희 플랫폼은 직관적이고 효율적으로 설계되었으나, 저희는 귀하의 시간의 가치 또한 깊이 이해하고 있으며, 자원과 대역폭의 한계 또한 잘 알고 있습니다. 레퓨테이션에는 리스팅 관리, SEO 최적화, 소셜 게시물 게시, 게시 및 큐레이션을 지원하는 동시에 후기 응답을 전담하는 전문가 팀이 있습니다. 저희 플랫폼과 제품에 기반하는 부가가치 서비스 제품군은 고객에게 탁월함을 약속해드릴 수 있습니다. 저희 전문가가 다음 부분에서 도움을 드립니다.

- 정확함(업체 리스팅 관리 서비스)을 넘어서는 탁월함
- 비즈니스 프로필(Google 관리 서비스)의 매력을 극대화
- 소셜 미디어(소셜 관리 서비스)의 역량을 활용
- 가장 세심히 살피는 브랜드가 우승합니다(후기 응답 관리 서비스)



참고 사항: 프리미엄 유료 서비스는 레퓨테이션 플랫폼 내에서 많은 솔루션을 다루지만 설문 조사에서는 작동하지 않습니다. 사용자 정의 설문조사에 대해 CX 전략 팀과 협력하려면 계정 담당자에게 연락하세요.

이 가이드가 도움이 되었나요? 저희에게 알려주세요. https://bit.ly/rep-guides

추가 리소스

사용자 가이드 전체를 둘러보고 레퓨테이션 플랫폼에 대해 더 많이 알아보세요.

- 조치
- 관리자
- *브랜드 소셜*
- 업체 리스팅
- 대시보드
- *경험*
- 받은 편지함
- 모바일 앱
- 페이지 및 로케이터

- Rep Connect
- 보고서
- 요청 중
- *후*기
- 소셜 리스닝
- 소셜 스위트
- 설문조사
- *위젯*

