

# Sondaje



## Cuprins

I.	<ul> <li>Sondaje: prezentare generală</li></ul>
П.	Listă de verificare a sondajelor5
III.	<ul> <li>Proiectarea unui sondaj</li></ul>
IV.	Sondaje simple
۷.	Sondaje conversaționale
VI.	Vizualizarea rezultatelor sondajelor
VII.	Calculele punctajului NPS
VIII.	Utilizarea punctajelor personalizate
IX.	<ul> <li>Review Booster (Impulsionarea recenziilor)</li></ul>
Χ.	<ul> <li>Răspunsurile la sondaje</li></ul>
XI.	Utilizarea parametrilor URL personalizați
XII.	Crearea unui widget de sondaje45
XIII.	Servicii Premium cu plată
XIV.	Resurse suplimentare



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

## Sondaje: prezentare generală

Oferiți locațiilor feedbackul și informațiile precise de care au nevoie pentru a atrage, încânta și fideliza clienții.

Există câteva instrumente valoroase pe care mărcile trebuie să le ia în considerare atunci când caută să-și îmbunătățească produsul, serviciile și experiența generală a clienților (CX). Sondarea clienților este o modalitate excelentă de a măsura impactul eforturilor dvs. pentru CX și de a determina dacă îndepliniți așteptările clienților.

Fila Sondaje din cadrul platformei Reputation permite crearea și trimiterea de sondaje de satisfacție personalizate pentru evaluarea performanței și descoperirea problemelor operaționale ascunse, înainte ca recenziile negative să vă afecteze evaluările. Cu Sondaje, puteți să:

#### Colectați mai rapid feedbackul

Trimiteți sondajele prin canalele preferate de clienți



### Proiectarea unui sondaj

Configurați rapid și ușor stilul, paginile și întrebările pentru a crea un sondaj personalizat și pentru a genera rate mari de răspuns prin e-mail, SMS sau la chioșcuri bazate pe locație. De asemenea, puteți specifica parcursul, vizibilitatea condiționată și salturile dintre pagini, puteți configura formule personalizate pentru punctaj și puteți specifica întrebările folosite pentru evaluarea generală, NPS și comentarii.

Rating		0 0 0
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
D Pathing	Click on a star to set a rating.	🗸 Done

## Sondaje simple

Fluxurile de sondare simple folosesc șabloanele de solicitare implicite, în variantele cu "Stele" sau cu "Fețe zâmbitoare". Aceste șabloane nu permit personalizări ale sondajelor, fiind concepute pentru solicitări de feedback simple și gata de utilizare (directe), urmate de o solicitare a unei recenzii (prin terți).

## Sondaje conversaționale

Sondajele conversaționale sunt concepute pentru o interacțiune rapidă sub forma unui dialog prin mesaje SMS, pentru a obține o perspectivă de moment. Promptitudinea este esențială pentru a preveni ieșirea de sub control a experiențelor negative.

Puteți crea sondaje conversaționale noi din fila **Toate sondajele**. Creatorul de sondaje vă permite să specificați întrebările, parcursul și vizibilitatea condiționată. Când sunteți gata, puteți testa desfășurarea sondajului pe propriul dvs. dispozitiv mobil.

**Notă:** deși sondajele conversaționale oferă mai puține tipuri de întrebări din cauza limitărilor tehnice ale SMS-ului, acestea au de obicei rate de deschidere mai mari decât cele ale sondajelor simple.

## Sondaje tip chioşc

Sondajele chioșc adună instantaneu feedbackul printr-un sondaj web pe o tabletă prin interacțiune personală. Astfel de sondaje se întâlnesc după programarea la medic în timp ce pacientul se află încă la clinică, sau după achitarea mesei la un restaurant.



### Booster pentru recenzii

Review Booster vă ajută să fiți ales la scară, transformând feedbackul privat din sondaj în recenzii publice pe site-uri precum Google. Profitați de integrările API pentru a spori numărul de răspunsuri la sondaje și recenzii, fără a risipi feedbackul. În cazul în care un client alege să nu posteze feedback sub formă de recenzie, feedbackul primit poate fi redirecționat către reclamele Google plătite sub forma unui punctaj de evaluare sau către paginile site-ului dvs. prin intermediul widgeturilor.

1	Customer Satisfaction Survey	
	1. Please rate your visit.	2
	Poor Excellent	
	1. Please let us know about your experience.	- 1
	Submit	
		_

### **Rezultatele sondajelor**

Obțineți indicatori intuitivi și date practice în mai multe locuri din platformă. Veți afla rapid care vă sunt punctele forte și care aspecte necesită atenție.

Puteți, de asemenea, oferi echipei dvs. abilitatea de a răspunde rapid și adecvat la preocupările și reclamațiile clienților, demonstrându-vă angajamentul pentru îmbunătățirea experienței acestora.



## Listă de verificare a sondajelor

Parcurgeți următoarea listă de verificare pentru a implementa cu succes primul dvs. sondaj!

## Configurarea sondajului

Procesul de configurare a unui sondaj cuprinde următoarele etape principale:



#### 1. Proiectarea sondajului

Proiectați cu ușurință sondaje cu stiluri, pagini și întrebări personalizate în generatorul de sondaje din platformă. De asemenea, puteți specifica parcursul și vizibilitatea, puteți configura punctajul personalizat și puteți specifica întrebările pentru evaluarea generală, NPS și comentarii. Deși echipa Reputation vă poate ajuta cu acest proces, creatorul de sondaje vă oferă tot necesarul pentru a efectua mare parte din proiectare chiar dvs.!

#### 2. Livrarea

Înainte de a vă gândi la proiectarea sondajului, trebuie să stabiliți modul în care vor accesa sondajul clienții dumneavoastră.

Trimiteți sondaje automate prin e-mail sau SMS prin platforma Reputation, folosind un șablon de solicitare. Această opțiune preferată ajută la eficientizarea întregului proces de sondaj, deoarece toate datele se află într-un singur sistem.

În plus, trimiterea de pe platformă vă permite să încorporați o întrebare inițială a sondajului în corpul mesajului, cum ar fi un NPS sau un punctaj cu evaluare, pentru a seta imediat un parcurs în baza răspunsului (de exemplu, flux pozitiv sau negativ).

Dacă aveți deja o infrastructură de e-mail sau SMS pentru clienți complet gestionată, gândiți-vă la trimiterea de sondaje de pe Facebook, site-ul dvs. web, e-mail etc. obținând un link direct către sondaj, de afișat în interior. Luați legătura cu managerul pentru succesul clienților pentru asistență cu configurațiile necesare.



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

#### 3. Şablonul de solicitare

Dacă optați pentru trimiterea de sondaje prin e-mail/SMS de pe platformă, echipa Reputation vă poate ajuta la configurarea șablonului de solicitare. Câteva aspecte importante legate de șablon sunt:

Element	Descriere
Тір	Invitația la sondaj să fie trimisă prin SMS sau e-mail? Deși SMS-urile permit un stil mai conversațional, șabloanele pentru e-mail oferă mai multă flexibilitate în design.
Destinatari	Configurați o integrare automată cu CRM-ul dvs. sau cu un sistem extern, utilizând Rep Connect, care folosește date în timp real prin API sau date tranzacționale în format CSV prin SFTP. În mod alternativ, puteți întocmi o listă de destinatari și puteți trimite solicitări de sondare prin solicitare rapidă sau prin încărcarea în grup din platformă. Pentru informații suplimentare, consultați portalul nostru de asistență.
Segmentare	Stabiliți dacă șablonul se aplică la nivelul entității găzduite (toate locațiile) sau al locației (unic pentru fiecare locație).
Elemente de design	În funcție de tipul șablonului, specificați o siglă, conținutul antetului și un text de subsol care să fie consecvente mărcii dumneavoastră.
Corp	Compuneți introducerea, folosiți variabile specifice pentru personalizarea e-mailului și stabiliți dacă în mesaj trebuie să apară o întrebare inițială de sondaj pentru a porni un flux pozitiv/negativ.

**Notă:** șabloanele de solicitare trebuie să includă întrebări legate de e-mailul și numele respondentului în sondaj (pot fi ascunse vederii). Aceste întrebări transmit informații de identificare, necesare pentru livrare și răspunsuri.



## Proiectarea unui sondaj

Este de preferat ca sondajele să rămână concise și axate pe obiectivul dorit. Dacă aveți obiective multiple, puteți crea sondaje multiple.

Personalizați stilul, paginile și întrebările pentru a crea un sondaj care se potrivește nevoilor dvs.:

- Specificați parcursul, vizibilitatea condiționată și salturile de pagină pentru a optimiza experiența de utilizator a clienților dvs.
- Alegeți ce întrebări vor fi folosite pentru evaluarea generală, NPS și comentarii
- Configurați punctajele personalizate

## Sondaje noi

Puteți alege să construiți începând de la un șablon de sondaje predefinit (Normal, Conversațional sau Chioșc) sau să creați un sondaj de la zero. Un sondaj nou, în forma inițială, include o pagină de întâmpinare (configurabilă), o pagină (conținând cel puțin o întrebare) și o pagină de mulțumire (configurabilă).

Puteți elimina aceste elemente sau adăuga alte întrebări/pagini, puteți afișa/ascunde bara de progres, edita antetul, modifica sigla sau alte elemente de design și puteți seta proprietăți avansate, parcursul și vizibilitatea.



Un exemplu de flux de sondaj este următorul:



### 3. Pagină de solicitare a unei 4. Pagină de mulțumire recenzii





#### Pentru a crea un sondaj nou:

- 1. Din platformă, plasați cursorul peste **Sondaje** și apoi dați clic pe **Toate sondajele**.
- 2. Dați clic pe Creare sondaj.

STATE	CITY	LOCATION	ZONE
All	All 👻	All	All
BRAND	DATE RANGE		
All 👻	Last year 👻		
A Hide Filters C Reset F	ilters		
All Surveys (44)			
	Sort By Rec	ent First 🔹 🖽	E Treate a Survey

3. Din fila Normal, dați clic pe Sondaj gol și apoi pe Creare.

**Notă:** puteți de asemenea porni de la un șablon de sondaj predefinit sau să construiți de la zero un sondaj de tip conversațional sau chioșc.

- Editați următoarele făcând clic pe pictogramele evidențiate în imaginea de mai jos:
  - a) Titlul sondajului: dați clic pe pictograma creion pentru a eticheta sondajul
  - **b)** Schema cromatică: dați clic pe lista verticală pentru a schimba schema de culori a sondajului
  - c) Proprietăți: dați clic pe pictograma cu angrenaj pentru a modifica setările sondajului, inclusiv indicatorii de calitate a sondajului, localizarea, expirarea IIP, anonimitatea și altele.

🔇 🖹 Untitled 🖉 Design	Regular	Last saved 10/20/22 2:21 PM	•	۲	ŝ
				Z	⊥
⑦ Survey 🖹 Welcome Page	जित्त Score	s 🏼 Review 🖂 Request			
🕲 Reporting Settings 🛛 🎟 Transl	ations <	/> JSON Editor			

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

5. Adăugați întrebări și/sau pagini. Consultați pagina 15 pentru tipurile de întrebări disponibile.

Rating		000				
1. Please rate y	1. Please rate your visit.					
	Click on a star to set a rating.					
Poor	Excellent					
	Add a Question					

- 6. Editați proprietățile întrebărilor. (Plasați cursorul peste întrebare și dați clic). Consultați pagina 11 pentru **parcursuri** și **vizibilitate**.
- 7. Editați fiecare întrebare după caz, așa cum se arată în imaginea de mai jos:
  - a. Schimbați tipul întrebării sau proprietățile ei din punctele de suspensie.
  - b. Plasați cursorul peste modul pentru a vedea săgețile din partea dreaptă.
     Dați clic în sus sau în jos pentru a rearanja ordinea întrebărilor.

1. Please rate your visit.       Change Page         Click on a star to set a rating.       Change Question Type         Outplicate       Edit Question Visibility         Edit Advanced Properties       Delete	Rating			• • •	
Poor Excellent	1. Please rate your visit. Click on a star to set a rating.			Change Page Change Question Type Duplicate Edit Question Visibility Edit Advanced Properties Delete	
	Poor	Excellent			

8. Dați clic pe **Recenzie** din meniul din susul paginii pentru a specifica întrebările care măsoară evaluarea generală, NPS-ul și/sau comentariile.

?	Survey 🖹 Welcome Page 💷 Sco	res 【 Review 🖾 Request 🔞 Reporting Settings 🚥 Translations 📣 JSON Editor	
	Review		
	Overall Rating Ouestion	Please rate vour visit.	•
	5.0		
	Overall NPS Question	There are no nps questions defined in the survey.	
	Overall Comment Question(s)	Please tell us about your experience.	-
	Overall Top Box Question	Select	*
	Additional Review Fields	By submitting feedback, you grant Reputation com and //location-name3), the right to publish or share the res	-
	Additional Review fields	by submitting recubicity you grant reputation contained (location numery) are right to publish of share the res	
1			

9. Dați clic pe pictograma ochi pentru a previzualiza sondajul și modificările.

**Notă:** modificările sunt salvate pe măsură ce lucrați. Apelați la Asistență pentru ajutor cu punctajul personalizat și proprietățile solicitării.

## Parcursurile și vizibilitatea condiționată în sondaje

Configurarea parcursului și a vizibilității condiționate vă oferă o flexibilitate incredibilă atunci când creați scenarii de sondare bazate pe anumite condiții. Puteți configura parcursul și vizibilitatea la nivelul întrebărilor individuale sau al întregii pagini.

În mod implicit, întrebările și paginile din sondaj sunt afișate în ordinea în care sunt listate. Configurarea parcursului permite saltul la alte secțiuni din sondaj. După un salt, sondajul continuă în ordinea listată dacă punctul de destinație nu are aplicată vizibilitate condiționată sau alte configurări de parcurs.

Proprietate	Descriere	Exemplu
Parcurs	Stabiliți unde se merge în sondaj pe baza răspunsului. Acest lucru redirecționează respondenții către o altă pagină, mai degrabă decât către o anumită întrebare, în funcție de răspunsurile lor. <b>Notă:</b> folosind parcursurile, puteți gestiona numărul de răspunsuri de un anumit tip primite. De exemplu, dacă doriți ca datele să se concentreze pe comentariile negative, configurați o regulă de parcurs care să trimită un număr sau procent din persoanele care au acordat o evaluare pozitivă către pagina de mulțumire.	Dacă răspunsul este, trimite [ <u>număr/procentaj</u> ] din respondenți la pagina întrebarea
Vizibilitate condiționată	Stabiliți dacă să afișați/ascundeți întrebarea pe baza condițiilor (variabile de scriptare). De asemenea, puteți seta vizibilitatea pe baza preferințelor statice. "Ascuns" este adesea folosit pentru a trece în rezultate date ascunse ale respondenților, cum ar fi numele și e-mailul.	Ascunde această întrebare dacă valorile pentru întrebarea > , SAU pentru întrebarea <

#### *Cum se configurează parcursul*

- 1. Dați clic pe întrebarea pentru care doriți să configurați parcursul.
- 2. Dați clic pe caseta de selectare pentru a sări condiționat la o pagină sau la o întrebare conform unui set de reguli.

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

3. Configurați regula pentru a direcționa un număr sau un procent din persoane către următoarea întrebare sau pagină.

Please rate your vis	sit.		Insert	Variable 👻
Click on a star to se	et a rating.			
lf answer is	to	send	of respondents to	
1	5	100	Than 🔻 Tha	n • X
🕀 Add Path		Add Percer	ntage Rule Than wor	nks for the 🔹
			Revi	ew Sites

4. Dați clic pe Terminat.



#### Cum se configurează vizibilitatea condiționată

- 1. Dați clic pe punctele de suspensie pentru întrebarea căreia doriți să îi aplicați vizibilitatea condiționată.
- 2. Dați clic pe Editare vizibilitatea întrebării.
- 3. Alegeți dintre opțiunile: Afișat, Ascuns, Ascuns condiționat și Afișat condiționat.

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

- **4.** Aplicați filtre (sau condiții) pentru a afișa sau a ascunde următoarea întrebare dacă clientul răspunde într-un anumit fel.
  - a. Când configurați vizibilitatea ca "Ascunsă condiționat" sau "Afişată condiționat", trebuie să specificați condiția sub forma unei expresii care conține cel puțin următoarele:

Variabila	Operator	Valoare
Variabilele sunt referințe codate la întrebări. Dați clic pe butonul "Deschidere variabile și valori de scriptare" pentru a găsi variabila dorită.	Operatorii definesc notația logică folosită, cum ar fi > < = SAU ȘI NU CONȚINE. Încadrați șirurile de caractere între ghilimele simple.	Prin Valoare se înțeleg datele de intrare pentru variabila selectată.

**b.** Introduceți codul în fila **Avansat** sau folosiți constructorul de filtre din fila **Simplu**.

/isibility		
Conditionally Shown		
Advanced Basic		
Filter Set 1 🗸		
Please rate your visit.	• is less than or The second seco	• • D
🕀 Add Filter	Filter	
🕀 Add Filter Set	is greater than or equals	
	is less than	
	is less than or 🗸 equals	Cancel Done

**5.** Dați clic pe **Terminat.** Modulul întrebării va fi afișat când este aplicată vizibilitatea condiționată.

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

Cea mai uzuală metodă de a configura parcursul este de a iniția un flux general pozitiv sau negativ din cadrul șablonului de solicitare personalizat. Puteți fie să încorporați întrebarea inițială legată de parcurs direct în solicitarea prin e-mail, fie să adăugați întrebarea inițială de parcurs în sondaj.

În orice caz, este indicat să folosiți întrebările de tip Punctaj de evaluare sau NPS dacă doriți să invocați un flux pozitiv/negativ din start.

<b>Notă:</b> dați clic pe punctele de suspensie ale pa <b>pagină</b> sau pentru a <b>Edita vizibilitatea paginii</b> p de la o pagină la alt	aginii pentru a <b>Edita saltul în</b> pentru a direcționa respondenții a.
Pentru a configura parcursul la nive	el de pagină, nicio
întrebare din cadrul paginii nu poate ave	<u>a configurat parcursul.</u>
Page 1 🔗	
	Move Up
	Move Down
Rating	Edit Page Jump
-	Edit Page Visibility
	Duplicate
1. Please rate your visit.	Delete
-	

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

## Tipuri de întrebări

Тір	Exemplu	
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	
Punctaj	Please rate your visit. Click on a star to set a rating. Door Excellent	
Selectați unul	Which of the following do you prefer? Select one. Quality Value Selection	
Selectați mai multe	Which of the following do you prefer? Select one or more. Quality Value Selection	
Dată	When did you attend our facility?	
Listă verticală	Which of the following do you prefer? Select one.	

Puteți întocmi sondajele folosind următoarele tipuri de întrebări:

Тір	Exemplu		
Grilă cu selecție unică	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		
Grilă cu selecție multiplă	Please state your opinion on the scale below. Select one or more per row.		
	Breakfast Lunch Dinner Snack		
	Apple		
	Banana		
	Orange		
Comentariu	Please tell us about your experience.		
	Type your comments here		
Termenii de utilizare a serviciului	By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location- name}} the right to publish or share the response with others.		
Antet	We want to hear about your experience! Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.		

Тір	Exemplu	
Imagine	Url Upload	
Etichetă	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>	
Încărcare fișier	Upload a file Insert Variable ▼   Required Enter optional subtext   ✓ ✓   Validate answer File U ▼   Any File Type ▼	
E-mailul respondentului*	What is your email? * Type your email here	
Numele respondentului*	What is your name? * Type your name here	
Telefonul respondentului*	What is your phone number? *         +1         Type your phone here	
Anonimitatea respondentului	Submit my response anonymously	

**Notă:** \*aceste întrebări sunt des folosite în forma "Ascuns" (Vizibilitate condiționată = Ascuns) pentru a include invizibil date despre respondenți în rezultate.

## Pagină de mulțumire

Includeți un mesaj de mulțumire pentru participanții la sondaj care au ajuns la final. În mod implicit, sondajele noi includ un antet și o secțiune cu site-uri de recenzii pe pagina de mulțumire. Acestea se pot modifica, dar pot fi și eliminate.

### Site-uri de recenzii

Site-urile de recenzii permit următoarele personalizări:

 Platforma selectează sursele: bifați caseta Selectare automată a surselor pentru a lăsa platforma să aleagă site-urile de recenzii care vor fi incluse. Bifați căsuța din dreptul site-urilor care trebuie excluse din selecția automată a sursei.

Review	/ Sites		000
	Select the sources	s to exclude from aut	omatic source selection.
Automatic	Check all Uncheck	call	_
Source	Glassdoor	🗆 Google	□ MD.com
Selection	DocSpot	🗆 ввв	□ ZocDoc
	🗆 Indeed	🗆 G2	HealthGrades
	🗆 Facebook	🗆 RateMDs	
			🗸 Done

 Anumite surse selectate: debifați caseta Selectare automată a surselor pentru a selecta sursele care pot apărea pe Pagina de mulțumire. Bifați caseta din dreptul site-urilor care trebuie incluse.

Review	v 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



## Sondaje simple

Sondajele simple sunt șabloane de solicitare a unei recenzii care pot cere și feedback direct.

Pentru a solicita feedback cu sondaje simple de la clienți, dați clic pe **Solicitări** din meniul de navigare din stânga, apoi dați clic pe **Solicitări în bloc.** Alegeți dintre șabloanele de solicitare implicite disponibile pentru a personaliza sondajul simplu în funcție de nevoile dvs.

În trecut nu era neobișnuit ca o companie să practice preselectarea recenzenților, adică să roage clienții cu experiențe pozitive să lase recenzii publice. Aceasta însă e o metodă extrem de controversată, deoarece e în mod inerent înșelătoare prezentarea de evaluări umflate și compensarea recenziilor negative prin îngroparea lor în cele pozitive.

#### Ca atare, platforma Reputation nu mai acceptă preselectarea recenzenților.

La finalul fluxului din sondajul simplu (indiferent de şablonul ales), consumatorului i se prezintă posibilitatea de a posta feedbackul din sondaj sub forma unei recenzii pentru un terț. În setările cererii puteți alege variantele de site-uri de recenzii care sunt oferite.

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

Consumatorii care aleg aici varianta Google nu vor fi nevoiți să copieze și să lipească feedbackul în formular. Evaluarea și comentariul vor fi în schimb preluate automat din sondaj și completate în caseta de recenzii Google, care este transmisă direct la Google de către platforma Reputation. Postarea de pe platforma noastră (comparativ cu trimiterea recenzentului către sistemul Google) permite o mai bună corelare a recenziilor cu cererile. Este, de asemenea, un pas mai puțin de făcut pentru recenzent, ceea ce ajută la conversie.

**Notă:** opțional, puteți publica evaluările generate de solicitările de sondare simplă pe pagina dvs. de difuzare **My Reputation**. Accesați **Setări administrative** și dați clic pe **Sindicalizare**.



## Sondaje conversaționale

Colectați un volum mare de feedback concis și prompt cu ajutorul sondajelor prin SMS.

Creatorul de sondaje vă permite să specificați întrebările care alcătuiesc un sondaj. Puteți, de asemenea, să specificați parcursul și vizibilitatea condiționată. Când sunteți gata, puteți testa desfășurarea sondajului pe propriul dvs. dispozitiv mobil.

**Notă:** consultați pagina 12 când concepeți un sondaj pentru alte sfaturi legate de strategii de sondare și o descriere a tipurilor de întrebări.

Pentru a crea un sondaj conversațional:

- 1. Din platformă, dați clic pe Sondaje > Toate sondajele.
- 2. Dati clic pe Creare sondaj.
- 3. Din fila Conversational, dați clic pe Sondaj gol > Creare.



Notă: puteți alege și să porniți cu un șablon predefinit, dacă e disponibil.



- 4. Setați numele sondajului (de exemplu, "Inițialele dvs. Conversațional").
- 5. Dați clic în interiorul întrebării Evaluare pentru a-i afișa proprietățile.

Rating		
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. Introduceți răspunsuri opționale pentru evaluări pozitive, neutre și negative. Aceste răspunsuri vor fi adăugate în mod condiționat la următorul element de răspuns din sondaj:
  - Pozitivă: Ne bucurăm mult că ați avut o experiență plăcută!
  - Neutră: Ne pare rău că experiența dvs. recentă nu a putut fi una excepțională.
  - Negativă: Suntem dezamăgiți că experiența dumneavoastră nu a fost pozitivă.
- 7. Dați clic pe **Terminat** pentru a închide proprietățile întrebării.
- 8. Sub întrebarea de evaluare, dați clic pe Adăugați o întrebare > Comentariu.
- 9. Dați clic în interiorul întrebării de tip Comentariu pentru a-i extinde proprietățile.

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

10. Modificați textul întrebării în: "Ce putem face mai bine la următoarea vizită?"

Notă: vom afișa această întrebare imediat după răspunsul clientului legat de evaluare. Dacă doriți să afișați întrebări de tip comentariu care diferă în funcție de evaluarea acordată, dați clic pe punctele de suspensie și experimentați cu vizibilitatea condiționată.

11. Dați clic pe Terminat pentru a închide proprietățile întrebării.

**12.** Dați clic în interiorul întrebării de tip Heading (Antet) pentru a schimba formularea în: "Vă mulțumim pentru feedback."

Heading		000
We want to hear about your experience!	Insert Variable 👻	
Please take a minute to rate our service and tell us about your recent vis	it.	
		🗸 Done

- 13. Dați clic pe Adăugare întrebare > Site-uri de recenzii.
- 14. Dați clic în interiorul întrebării de tip Site-uri de recenzii. Debifați caseta Selectare automată a surselor, apoi selectați Google și încă un site de recenzii. Dați clic pe Terminat când ați încheiat.

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

15. În partea de sus a creatorului de sondaje, dați clic pe Setări.



16. Setați Starea sondajului pe Activ.



17. Dați clic pe Salvare.



18. Dați clic pe Solicitare în partea de sus a generatorului de sondaje. Din lista verticală, selectați șabloanele de solicitare care vor fi folosite pentru a trimite acest sondaj. Astfel, sondajul dvs. conversațional poate fi selectat atunci când trimiteți solicitări.

1	Request
4	Select request template(s) that will be used with the survey
	Select
	Tenant Templates
C	Appointment Follow-up
	Conv Survey
	Conversational Survey

 Din fila Solicitări (în meniul de navigare principal, pe partea stângă), dați clic pe Solicitare rapidă.

Notă: solicitările de sondaje conversaționale pot fi trimise și în grup. Consultați pagina 19 pentru a afla mai multe despre trimiterea solicitărilor în bloc.

- 20. Dați clic pe fila Sondaj conversațional.
- În caseta Locație, introduceți locația pe care doriți să o utilizați pentru cerere (de exemplu, "BDP - Uptown").
- 22. Introduceți numele și numărul dvs. de telefon.

Conversational Survey	
ocation:	
DP - Uptown	
ustomer Name:	
e.g. John Smith	
hone Number:	
emplate:	
SMS Survey Invitation	Ŧ
] Skip the request template	

**23.** Din lista verticală Șablon, alegeți șablonul conceput pentru Sondaje conversaționale.

**Notă:** nu există șabloane de sistem pentru Sondaj conversațional, așa că va trebui creat unul pentru contul dvs.



24. Din lista verticală Șablon de sondaj, alegeți sondajul pe care tocmai l-ați proiectat.

Survey Template:		
<b>▼</b>		
~		
>		
S.		
✓ Facebook		
✓ Google		
Survey		

25. Dați clic pe Trimitere SMS.

**Notă:** dați clic pe **Test** pentru a vedea felul în care va arăta SMS-ul. Rezultatele nu sunt salvate, dar nu puteți interacționa cu funcționalitatea mesajului. Dați clic pe **Trimitere SMS** pentru a primi un SMS și a testa fluxul.



## Vizualizarea rezultatelor sondajelor

În fila Sondaje sunt afișate rezultatele obținute din sondajele directe trimise de compania dumneavoastră.

Toate sondajele pe care le creați în fila Sondaje apar în vizualizarea Toate sondajele, în Vizualizare carduri sau Vizualizare listă.



Notă: trebuie să fie indicată o întrebare referitoare la evaluare sau NPS în setările Recenziilor sondajului.

## Statistici

Statistică	Descriere
Trimise	Numărul de solicitări trimise prin e-mail și/sau SMS din șablonul desemnat. Alegeți șabloanele asociate fiecărui sondaj în cadrul setărilor de <b>Solicitare</b> , când proiectați un sondaj.
Începute	De câte ori a fost deschis un sondaj într-un browser. Aceasta include previzualizarea unui sondaj.
Finalizate	Numărul de sondaje finalizate și trimise.

### Rezultate

Dați clic pe **Rezultate** pentru a vizualiza Scorul rezumat (dacă este cazul) și Rezultatele detaliate pentru sondajul selectat. Folosiți filtrele de pe linia superioară pentru a limita datele afișate.

#### Rezumat

În fila Rezumat pentru rezultate sunt afișate reprezentări grafice pentru rezultatele totale. Rezultatele sunt grupate după:

- NPS general/Evaluare generală Sortabil după timp sau locație (Toate, Top 10, Ultimele 10). Comutați între NPS și Evaluare.
- Întrebare Graficele variază după tipul întrebărilor.
- Proprietățile sondajului Alte metadate raportabile stabilite la proiectarea sondajului.

Filtrați fila Rezumat dând clic pe diagramele din secțiunea Întrebări sau utilizând opțiunea Mai multe filtre din partea superioară a paginii pentru a cerceta mai îndeaproape rezultatele și tendințele pentru anumite răspunsuri.

Dați clic pe **Salvare vizualizare** pentru a salva o copie filtrată a filei Rezumat ca referință viitoare în lista verticală Vizualizări.

All Surveys > Visit + Total Experience			
> Unsaved View -	√ More Filters	Û	Save View

#### Scor

După ce dați clic pe rezultatele sondajului, dați clic pe **Scoruri** pentru a afla mai multe despre feedbackul clienților.

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	
<pre>else if (sq21.contains('o23')) a=75</pre>	
<pre>else if (sq21.contains('o24')) a=50</pre>	
<pre>else if (sq21.contains('o25')) 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 null	-

**Notă:** scorurile clienților trebuie integrate în sondaj în etapa de proiectare.



#### Detalii

Citiți răspunsuri individuale la sondaje și răspundeți-le clienților.



## Fluxul rezultatelor

Vizualizați rezultatele sondajului în modul cel mai semnificativ pentru dvs., cum ar fi filtrarea datelor sondajului după dată, locație, brand secundar sau sentiment.

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

Aceste vizualizări se actualizează dinamic în funcție de filtrele setate, permițându-vă să evidențiați teme importante de feedback mai bine decât prin text sau date tabelare. Alegeți dintre graficele Evaluări în timp, Sondaje finalizate/cu răspuns sau NPS în timp.



## Administratorul rezultatelor

Administratorul rezultatelor din sondaje permite afișarea tuturor răspunsurilor într-o singură vizualizare, pentru a fi analizate. Puteți filtra datele din sondaje și le puteți salva sub forma unei vizualizări personalizate, mai ușor accesibilă. De exemplu, poate doriți să filtrați răspunsurile care au NPS < 3 și Categoria = Parcare.

Pentru a folosi Administratorul rezultatelor:

- 1. Din meniul Sondaje, dați clic pe Administrator rezultate.
- Din lista verticală Sondaje, selectați sondajul pe care doriți să îl gestionați. (Puteți selecta unul odată.)
- 3. Dați clic pe **Mai multe filtre** pentru a filtra rezultatele după o întrebare/valoare din sondaj.
- 4. Dați clic pe **Editare coloane** pentru a ajusta datele de pe ecran care apar în rezultate.
- Dați clic pe punctele de suspensie și apoi pe Descărcare CSV sau pe Programare pentru o livrare periodică a raportului.

**Notă:** în Panoul de comandă al sondajelor mai puteți vizualiza NPS general/Evaluarea generală, Tendința NPS/evaluării, Indicatorii de calitate ai sondajelor și un Instantaneu al comentariilor pentru toate sondajele.



## Calculele punctajului NPS

Punctajul net de recomandare (NPS) este un indice cu valori de la -100 la 100 care măsoară disponibilitatea clienților de a recomanda produsele și serviciile dvs. altora.



Acest scor se bazează pe genul următor de întrebare de sondaj, unde culorile corespund următoarelor descrieri:



Clienții care vă acordă un 6 sau mai puțin sunt Detractori.



Clienții care vă acordă 7 sau 8 sunt **Pasivi**.



Clienții care vă acordă 9 sau 10 sunt Promotori.

Pentru a calcula NPS, sistemul scade procentul de Detractori din procentul de Promotori. De exemplu, dacă 50% din respondenți au fost Promotori și 10% au fost Detractori, obțineți un Punctaj net de recomandare de 40.





## Utilizarea punctajelor personalizate

Punctajele personalizate pentru sondaje vă permit să restructurați răspunsurile la sondaje și să generați un mecanism propriu de stabilire a punctajelor în cadrul rezultatelor. Calculele pentru scorurile personalizate sunt scrise folosind scripturi Groovy DSL. (Vedeți mai jos exemplu de sintaxă.)

Să creăm un punctaj personalizat pentru următorul scenariu. Acordați punctaje invizibile următoarelor două întrebări. Generați apoi un punctaj total "Angajați superstar" bazat pe media celor două punctaje. Odată ce ați obținut punctajele, puteți face clasamentul celor mai bune locații pentru fiecare din ele.

Atenție! Dacă adăugați punctaje la un sondaj activ, nu mai puteți edita scripturile după ce ieșiți din creatorul de sondaje.

#### Pentru a crea punctaje personalizate:

- 1. Din fila **Sondaje > Toate sondajele**, dați clic pe **Editare** lângă sondajul care doriți să aibă punctaje.
- 2. Din Creatorul de sondaje, dați clic pe fila Punctaje.
- 3. Dați clic pe Adăugați un punctaj.

Un script implicit apare în caseta de scripting: return sq19

- Introduceți o etichetă pentru punctaj. În exemplul nostru, primul punctaj va fi pentru întrebarea Empatie.
- 5. În partea de sus a scriptului, extindeți linkul Variabilele disponibile pentru scriptare sunt.

Toate variabilele și valorile din sondaj care sunt disponibile sunt listate și pot fi utilizate în scriptul dumneavoastră. Întrucât întrebarea despre Empatie este prima din sondaj, vom începe prin a ne referi la sq19 (variabila) și la toate valorile ei posibile (o20, o21, o22, o23, o24).



6. Modificați scriptul după cum urmează, unde variabila "a" reprezintă punctajul pentru **Empatie**:

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

Notă: punctajul final poate fi exprimat pe o scară la alegere, dar implicit este 0–5. În exemplu se folosește un punctaj de 0–100 puncte în scopul evidențierii sintaxei de calcul. Gama aceasta este potrivită când întrebările au 3, 4 sau 5 opțiuni și trebuie făcută conversia la o scară comună.

7. Dați clic pe Test.

În fereastra Testare întrebare calculată, sunt generate pentru dvs. răspunsuri/valori de sondaj selectate aleatoriu. Dacă scriptul nu conține erori, rezultatele testului ar trebui să prezinte un punctaj bazat pe valoarea aleatorie aleasă. Dați clic pe Test Again (Testare din nou) pentru a genera noi valori aleatorii și asigurați-vă că punctajul se actualizează corespunzător.

- 8. Dați clic pe **Terminat** pentru a reveni la pagina de Script.
- 9. Dați clic pe Adăugați un punctaj.
- Repetați pașii de mai sus pentru a crea un alt punctaj pentru Comunicare folosind următorul script, unde variabila "b" reprezintă punctajul pentru Comunicare:

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

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

- 11. Dați clic pe Adăugați un punctaj.
- 12. Repetați pașii de mai sus pentru a crea un alt punctaj, Angajați superstar, care este o medie între punctajele Empatie și Comunicare:



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

13. Dați clic pe Salvare.

**Notă:** data următoare când finalizează cineva sondajul, informațiile despre punctaj vor fi incluse în rezultate.

14. Reveniți la fila **Sondaje > Toate sondajele** și dați clic pe **Rezultate** sub sondajul pe care tocmai l-ati modificat.



15. Dați clic pe fila Punctaje.







## Booster pentru recenzii

### Generați rapid volume de recenzii pentru a vă promova pe scară largă.

Review Booster (Impulsionarea recenziilor) folosește integrarea API cu marile site-uri de recenzii pentru a transforma cu un singur clic feedbackul din sondajele directe în recenzii publice. În cazul în care clienții aleg să nu își facă public feedbackul, îl puteți totuși utiliza pentru evaluările de vânzător pe Google, Perspective privind experiența și widgeturi pe site-ul dvs. web pentru a nu pierde nimic.

Review Booster vă ajută compania:

- Să crească volumul de feedback primit de la clienții dvs.
- Să implementeze feedbackul pe site-uri de recenzii, anunțuri Google plătite sau pe propriul dvs. site web.
- Să genereze rate mai înalte de conversie a clienților în cadrul eforturilor dvs. de publicitate plătită.

### Experiența de sondare

Primul pas din Review Booster este trimiterea de sondaje clienților pentru a aduna feedbackul lor despre afacerea dvs. Iată un exemplu de desfășurare a unui sondaj, din punctul de vedere al clientului.

#### 1. Capturați feedback de la client.

- Sondajul capturează cel puțin o evaluare și un comentariu.
- Sondajele pot fi tradiționale (transmise prin e-mail sau SMS) sau conversaționale (doar SMS).
- Caseta Termeni și condiții trebuie să fie bifată de client pentru a publica feedbackul.
- După trimitere, rezultatele Sondajului sunt disponibile în fila Sondaje > Fluxul rezultatelor și sunt disponibile pentru analiză în fila Experiență.

#### 2. Oferiți posibilitatea de partajare a feedbackului sub formă de recenzie.

- Configurați opțiunile site-ului de recenzii la proiectarea sondajului.
- Google, Trip Advisor şi DealerRater sunt disponibile în prezent pentru Review Booster prin intermediul API-urilor private.
- 3. Direcționați clientul către fluxul corespunzător.

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

Da (Partajare online): dacă s-a ales "da" pentru a trimite feedback, punctajul de evaluare și comentariul existent din sondaj apar automat într-o casetă de recenzie, economisind timpul și necesitatea reintroducerii feedbackului.

Clientul confirmă postarea recenziei.

Nu (Nu partajați online): dacă clientul alege să nu-și posteze feedbackul ca recenzie, este direcționat către o pagină de mulțumire și i se oferă opțiunea de a-și copia feedbackul pentru a-l partaja pe alte site-uri de recenzii.

### Valorificați tot feedbackul primit

Următorul pas din Review Booster este utilizarea întregului feedback primit în beneficiul afacerii dvs.

Dacă un client nu a ales să distribuie feedbackul ca recenzie, îl puteți distribui totuși prin intermediul Google Seller Ratings sau prin transfer către un widget de sondaj cu SEO activat pe site-ul dvs. web. Vă va sta întotdeauna la dispoziție și pe plan intern, desigur.

#### Evaluarea de vânzător Google

Evaluarea de vânzător Google (Google Seller Rating/GSR) este o extensie Google Ads care afișează automat evaluarea medie a companiei dvs. alături de reclamă. Google afirmă că reclamele cu GSR obțin o rată de clic (CTR) cu 17% mai mare decât aceleași reclame fără evaluări. Nu sunteți taxat pentru extensie, ci doar pentru clicurile pe anunțul dvs., așa cum face în mod normal Google.

Trebuie să fiți un client Google AdWords pentru a utiliza GSR. În plus, pentru a avea un Rating de vânzător:

- Trebuie să aveți cel puțin 150 de recenzii autentice, verificate prin tranzacții, într-un interval de 12 luni consecutive.
- Scorul total trebuie să fie mai mare de 3,5 stele pentru a fi afișat.
- Sursa recenziei trebuie să fie unul dintre cele aproximativ 15-20 de sisteme de recenzii aprobate de Google.

#### Widget-uri de sondaj

Creșteți vizibilitatea punctajelor dvs. din sondaje direct pe site-ul dvs. web. Prin postarea de punctaje dinamice, bazate pe criterii, pe site-ul dvs. web folosind widget-uri de sondaj ajutați potențialii clienți să-și formeze o imagine despre ce spun alți clienți despre afacerea dvs.

Și transferul sondajelor directe vă poate ajuta site-ul să se claseze pe o poziție superioară în cadrul unei căutări.



### Introducere în Review Booster (Impulsionarea recenziilor)

Review Booster este simplu și rapid de utilizat! Colaborați cu Directorul dvs. de implementare sau Customer Success Manager-ul dvs. pentru a vă:

- Proiecta sondajul.
- Crea şablonul de solicitare pentru sondajul dvs.
- Transmite sondaje prin platformă: Solicitare rapidă, Încărcare în grup, Sondaj conversațional sau Integrare
- Proiectați-vă widgeturile și adăugați-le pe site-ul dvs. web

Notă: Consultați pagina 45 pentru a afla mai multe despre crearea widgeturilor pentru sondaje.



## Răspunsurile la sondaje

În fila Sondaje sunt afișate rezultatele sondajelor directe trimise de compania dvs.

Fila Fluxul rezultatelor vă permite să monitorizați datele sondajului, precum și să gestionati si să răspundeți la trimiterile de răspunsuri la sondaj.

Atentie! Pentru a putea răspunde, sunt necesare informatii de identificare. Numai sondajele care contin adresa de e-mail si numerele de telefon ale respondentului sau sondajele transmise printr-un widget pot trimite un răspuns de pe platformă.

### **Filtre**

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

Fila afișează toate rezultatele de la toate sondajele care au fost active în intervalul de date selectat. Pentru a filtra rezultatele după sondaj, folosiți filtrul **Tip sondaj** de sub grafice.



#### Filtrați sondajele pentru a vedea doar:

Sondajele care au fost actualizate

Sondajele marcate

Sondajele necitite

#### Sortați sondajele după:

Cele mai noi primele Cele mai vechi primele Cele pozitive primele Sondajele care au comentarii (nu doar cu notă) Cele negative primele Număr de cuvinte (crescător) Număr de cuvinte (descrescător)



## **Evaluarea medie**

Secțiunea Evaluare medie conține trei părți principale. Dacă dați clic pe oricare dintre linkurile din secțiunea Evaluare medie puteți filtra graficul și lista de rezultate.

- Punctajul de evaluare media tuturor punctajelor de evaluare, pentru filtrele selectate (totalul împărțit la numărul de elemente din selecție). Scala de evaluare este de 1-5 cu maxim un punct zecimal. Numai sondajele care solicită un punctaj de evaluare sunt incluse în acest indicator.
- Sentiment Procentul de sondaje Pozitive (≥ 4), Neutre (3) și Negative (≤ 2)
- Sondaje finalizate Numărul și procentul de sondaje la care firma dvs. a răspuns sau pe care le-a lăsat fără răspuns.



### Diagrame

Secțiunea Diagrame conține maxim trei diagrame. Un clic pe oricare dintre barele din diagramă filtrează graficul și lista de sondaje.

#### Evoluția în timp a evaluărilor

Vizualizați evoluția punctajului de evaluare în intervalul de timp selectat. Numai sondajele care solicită un punctaj de evaluare sunt incluse în acest indicator.



#### Sondaje finalizate/cu răspuns

Vedeți numărul total de sondaje împărțit în cele cu și cele fără răspuns din intervalul de timp selectat.



#### Evoluția în timp a NPS-ului

Vedeți evoluția scorului NPS pentru intervalul de timp selectat. Doar sondajele cu o întrebare NPS sunt incluse în acest indicator.



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

## **Rezultatele sondajelor**

Secțiunea Sondaje afișează înregistrările corespunzătoare filtrelor alese sau selecțiilor din diagramă. Înregistrările sunt afișate aproape în timp real. Implicit, toate înregistrările sunt afișate și sortate cu cele mai noi întâi. Fiecare înregistrare are componentele:

Element	Descriere
Survey	Numele sondajului completat.
BDP - Uptown	Numele locației căreia îi este asociat sondajul.
Laura R	Respondentul la sondaj (nume și adresă de e-mail sau număr de telefon).
্ব Responded	Starea răspunsului (dacă este disponibil). Opțiunile de stare includ: Citit, Semnalat, Cu răspuns, Redirecționat, Partajat sau Publicat. Puteți schimba starea răspunsului trimițând un răspuns (automat) sau selectând manual o stare de la punctele de suspensie ( ••• ) ale sondajului.
10	Evaluarea NPS aleasă de respondent. Evaluarea NPS este disponibilă doar dacă sondajul include o întrebare NPS.
<b>****</b> 4.0 /5	Punctajul de evaluare ales de respondent, urmat de data la care a fost completat sondajul. Punctajul de evaluare e disponibil doar dacă e inclusă o întrebare de evaluare.
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	Comentariile respondentului. Comentariile sunt disponibile doar dacă sondajul include o întrebare despre comentarii.
Întrebări din sondaj	Alte întrebări și răspunsuri din sondaj.
Comfort / Attractiveness People Professionalism Staff	Categorii care descriu comentariile recenziei. Motorul de știința datelor folosit de platformă aplică automat categoriile. Fila Operațiuni folosește aceste categorii pentru a oferi o analiză suplimentară a rezultatelor sondajului dvs.
Respond to this Survey	Răspunsul la sondaj (dacă s-a răspuns), fereastra pentru răspuns la sondaj (dacă nu s-a răspuns). Răspunsurile sunt trimise prin e-mail direct destinatarului sondajului.



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

## Opțiuni pentru toate sondajele

Pentru a accesa opțiuni adiționale, apăsați pe punctele de suspensie din colțul din dreapta sus al paginii **Fluxul rezultatelor**, de sub grafice. Orice filtrele din linia de sus aplicate în prezent pe setul de date vor persista indiferent de opțiunile pentru sondaje.

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

Opțiune	Descriere
Descărcare PDF	Exportați setul actual de date într-un raport PDF. Pagina de titlu a raportului include sigla contului dvs., numele raportului (Sondaj Exportat), intervalul de timp selectat și locațiile alese.
Descărcare CSV	Exportați setul actual de date într-un format CSV.
Programare	Creați un raport programat care să trimită automat un e- mail cu setul de date actual atașat în format PDF sau CSV către alți utilizatori din platformă (individual sau după rol) sau către adrese de e-mail din afara contului. Specificați pentru raport numele, frecvența, formatul și mesajul de inclus în corpul e-mailului. E-mailurile includ un link pentru descărcarea raportului, dar și unul pentru lansarea raportului în platformă pentru a permite interacțiunea cu datele și adăugarea de personalizări (disponibile utilizatorilor cu date de acces). Puteți edita rapoartele programate din fila Rapoarte.
Redirecționare	Trimiteți setul de date curent prin e-mail cu un atașament PDF sau CSV către alți utilizatori din platformă (individual sau după rol) sau către adrese de e-mail din afara contului. Specificați un subiect și un mesaj de inclus în corpul e-mailului. E-mailurile includ un link pentru descărcarea raportului, dar și unul pentru lansarea raportului în platformă pentru a permite interacțiunea cu datele și adăugarea de personalizări (disponibile utilizatorilor cu date de acces).

## Răspunsul de pe platformă

Cu excepția cazului în care publicați răspunsul pe un site terț sau pe propriul site web, răspunsurile la sondaje sunt trimise prin e-mail sau SMS direct respondentului.

Notă: dacă clienții primesc un sondaj prin SMS, pot răspunde la el și prin SMS.

#### Pentru a răspunde la un sondaj:

1. Dați clic în fereastra de răspuns la Sondaje.

Zona cu sondaje se va lărgi cu opțiuni pentru Introducere și Semnătură. Aceste opțiuni includ texte pentru început și sfârșit bazate pe șabloane predefinite care vă vor ajuta să vă diferențiați răspunsurile și să răspundeți mai eficient. Țineți cursorul peste numele macrocomenzii pentru a vedea o previzualizare a textului.

Select Introduction - Select Signature	- C
Thank you again for taking the time to let us know questions, please give us a call. We are always hap	how we did! If you have any further py to help!
	Cancel 🧠 Respond 🗸



- Alegeți una din opțiunile de răspuns sau introduceți răspunsul direct în zona pentru răspunsuri. Puteți edita răspunsurile generate automat înainte de a le trimite.
- În mod opțional, bifați caseta Privat pentru a menține offline răspunsurile la sondaj (nu vor fi publicate în widget-uri pe site-ul dvs. web). Respondentul va primi totuși răspunsul dvs. prin e-mail.
- **4.** Dați clic pe **Răspuns**. Răspunsul este trimis prin e-mail respondentului la sondaj. Starea sondajului se va modifica la "Cu răspuns".

Notă: de asemenea, puteți răspunde la sondaje în secțiunea Detalii, rubrica Toate sondajele.



## Utilizarea parametrilor URL personalizați

Afișați metadate în rezultatele sondajelor folosind parametrii URL personalizați.

Folosiți parametrii URL personalizați în șiruri de interogare pentru a afișa anumite metadate în rezultatele sondajelor, rapoarte și notificări.

Un șir de interogare vă permite să transmiteți informații platformei Reputation prin adăugarea de variabile și valori la capătul URL-ului sondajului dvs. Aceste informații sub formă de variabile și valori apar în rezultatele fiecărui sondaj, dar și în rapoarte și notificări. Puteți adăuga una sau mai multe variabile, în funcție de informațiile pe care doriți să le asociați rezultatelor sondajului dvs.

### Exemple de parametri personalizați

Parametrii personalizați pot fi utilizați pentru adăugarea de date descriptive și/sau tranzacționale rezultatelor unui sondaj.

- Descriptive: numele clientului, vârsta, culoarea părului, nivelul de venit etc.
- Tranzacționale: numărul tranzacției, reprezentantul de vânzări/servicii care s-a ocupat de client, tipul tranzacției, numărul de înmatriculare al vehiculului clientului etc.

#### Pentru a adăuga parametri URL personalizați:

1. Din fila **Sondaje > Toate sondajele**, dați clic pe **Editare** în dreptul sondajului căruia doriți să îi aplicați parametri.

Visit + Total Experience •••				
Active	F 🖉	Edit		
	Ľ	Create	Survey Link	
	D	Сору		
C	<b>)</b> 1t	24 Started	21 Completed	



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

- 2. Dați clic pe Setări.
- 3. Derulați în jos până la secțiunea Variabile. Introduceți informațiile necesare:
  - Denumirea variabilei Numele variabilei, folosit la integrări sau încărcări de fișiere. Acesta nu este vizibil respondentului la sondaj.
  - Eticheta variabilei Numele variabilei aşa cum va fi afişat în rezultatele sondajului, rapoarte şi notificări.
  - Tip Tipul variabilei. Printre opțiuni: dată sau text.
  - IIP Bifați această casetă dacă datele trebuie tratate ca informații de identificare personală. IIP sunt mascate cu asteriscuri, în funcție de permisiunile rolului de a accesa IIP.
  - Nivelul de filtrare Stabilește unde sunt afișate variabilele. Printre opțiuni se numără: Primar (afișată la nivelul superior al paginilor Sondaj), Secundar (afișată în rapoartele personalizate), Niciuna.

Variable Name Variable Label Wha • DPI H	ow *	+
No items		
	Cancel	✓ Save

Notă: variabilele prezintă sensibilitate la majuscule și litere mici.

- 4. Dați clic pe pictograma plus când ați terminat.
- 5. Dați clic pe Salvare.
- 6. Dați clic pe Salvare în sondajul dvs.
- 7. Dați clic pe Creare link către sondaj.



- 8. Alegeți Corporativ sau Locație. Dacă ați ales Locație, selectați o locație din lista verticală.
- 9. Dați clic pe Copiere în clipboard.





- **10.** Într-un editor de text (cum ar fi Microsoft Word, TextEdit etc.), inserați adresa URL a sondajului.
- **11.** Adăugați parametrul la adresa URL în următorul format:
  - "&property-value-" + <>=value (e.g., &property-value-requestsource=sms)



**12.** Adăugați URL-ul sondajului astfel completat la un șablon de solicitare din platformă sau oriunde doriți să solicitați feedback de la clienții dvs.

Metadatele apar în **Rezultate sondaj > Detalii**, precum și în **notificările** care includ metadate.



## Crearea unui widget de sondaje

Când generați mult sentiment pozitiv ca urmare a eforturilor de sondare, luați în calcul crearea unui widget cu sondaje pentru a face vizibile evaluările direct din site-ul dvs. Postarea de punctaje dinamice, bazate pe criterii, pe site-ul dvs. cu un widget de sondaj permite potențialilor clienți să aibă o imagine despre ce se spune despre afacerea dvs.

Atenție! Contul dvs. trebuie să aibă privilegii de administrator pentru a adăuga sau modifica widget-uri. Dacă aveți nevoie de ajutor, contactați managerul pentru succesul clienților sau echipa de asistență Reputation.

Alegeți dintre următoarele tipuri de widget pentru sondaje:

- Punctajul NPS Reputation
- Sumar de sondaj Reputation
- Sondaje Reputation 3.0
- Sondaje Reputation 3.0 încorporate
- Butonul de feedback la sondajele Reputation 3.0,
- Sondaje Reputation cu evaluări secundare

#### Pentru a crea un widget de sondaje:

- 1. Din colțul din dreapta sus al platformei, dați clic pe Setări.
- 2. Din panoul de navigare din stânga, dați clic pe Widget-uri.
- 3. Dați clic pe Adăugare widget.
- 4. În lista verticală Tip, dați clic pe Sondaje Reputation 3.0 (rezumat al evaluărilor) sau Recenzii Reputation. Vor apărea setări de configurare suplimentare. O fereastră de previzualizare va arăta automat efectul setărilor în timpul configurării.
- 5. Configurați setările widget-ului:
  - **Nume** Numele widgetului. (Numele nu va fi vizibil pentru clienți.)
  - Nivel Accesați recenzii din toate locațiile (clic pe Entitate găzduită) sau dați clic pe Locație pentru a selecta individual locații din care să fie preluate recenzii. Selecția individuală e utilă dacă creați widget-uri separate pentru site-ul web al fiecărei locații. Contactați-vă Customer Success Manager-ul dacă aveți nevoie de asistență pentru a crea widgeturi pentru locații în grup.

- Şabloane de sondaj Bifați caseta de selectare de lângă fiecare şablon de sondaj din care să fie extrase sondaje completate. Nu se afişează rezultate până când nu specificați un Număr minim de sondaje.
- Număr minim de sondaje Dacă ați selectat șabloane multiple de sondaj, specificați numărul minim de șabloane de folosit în grupul de răspunsuri posibile.
- Limita datei de expirare Includeți sondajele după un anumit timp.
- Lățime Lățimea în pixeli a widgetului. Nu poate fi modificată din interfața de utilizator pentru widget-urile cu opțiunea SEO activată.
- Înălțime Înălțimea în pixeli a widgetului. Nu poate fi modificată din interfața de utilizator pentru widget-urile cu opțiunea SEO activată.
- Culoare de fundal Setează culoarea de fundal a widgetului. Culoarea implicită este alb. Nu poate fi modificată din interfața de utilizator pentru widget-urile cu opțiunea SEO activată.
- Culoarea textului Setează culoarea caracterelor din textul comentariilor. Culoarea implicită este negru.
- Avansat SEO activată Lăsați această casetă nebifată pentru a genera codul de widget pentru un iframe. Un iframe este tipul de widget cel mai ușor de implementat și întreținut. Bifarea casetei generează un link în loc de cod. Linkul livrează întregul HTML al fluxului de recenzii către site-ul dvs. folosind o foaie de stil standard pe care administratorul dvs. web o poate înlocui pentru a gestiona înălțimea, lățimea, culoarea de fundal, filtrele\* etc. Această metodă de implementare poate necesita conlucrarea cu Echipa de produs prin Customer Success Manager.

Notă: dacă doriți să creați un widget cu mai multe locații la nivelul entității găzduite, sau dacă doriți să filtrați rezultatele widget-ului după o altă proprietate personalizată (marcă, piață etc.), o puteți face cu un widget cu opțiunea SEO activată. Adăugați următorii parametri la adresa URL rezultată:

#### &filterName=location&filterValues=001XXX,002XXX sau

#### &filterName=brand&filterValues=abc.

La parametri se face diferența între literele mari și mici, deci trebuie introduși exact așa cum este indicat în fila **Filtre** din pagina de

6. Dați clic pe Salvare.

Dacă folosiți codul pentru un iframe, copiați codul generat și trimiteți-l administratorului dvs. web pentru a fi introdus în HTML-ul site-ului dvs. web. Dacă aveți opțiunea SEO activată, folosiți curl pentru a descărca rezultatele direct de la URL.

Odată instalat pe site-ul dvs., widget-ul se va actualiza dinamic cu cele mai recente recenzii care îndeplinesc criteriile impuse.



## Servicii Premium cu plată

## Lăsați-i pe experții noștri din platforma Servicii Premium cu plată să se ocupe de problemă pentru dvs.

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

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



**Notă:** deși serviciile noastre premium plătite acoperă multe soluții în cadrul platformei Reputation, acestea nu funcționează în sondaje. Apelați la directorul de cont pentru a conlucra cu echipa noastră de strategie CX la sondaje personalizate.



## Resurse suplimentare

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

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

- Conectare Rep
- Rapoarte
- Solicitare
- Recenzii
- Listări pe rețelele sociale
- Suita pentru rețele sociale
- Sondaje
- Widgeturi

