

# LA GESTIÓN EFICAZ DE LAS RESEÑAS DE LOS CLIENTES PUEDE CONVERTIR LOS COMENTARIOS EN INGRESOS

Hasta el 98 % de los clientes potenciales leen las reseñas en línea de los negocios locales\*. Responder tanto a las buenas como a las malas reseñas de los clientes puede mejorar tu reputación y crear una base de clientes fieles.

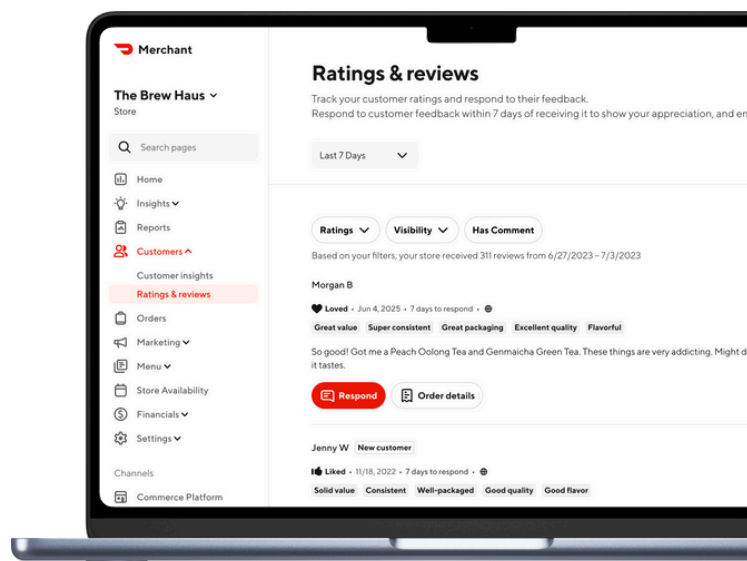
## LAS OPINIONES DE TUS CLIENTES IMPORTAN

Los comentarios son muy valiosos a la hora de comprender — y mejorar — la experiencia del cliente, por lo que es importante no perder de vista las reseñas.

Las reseñas negativas son inevitables de vez en cuando, pero la forma de responder a ellas puede ayudar a generar confianza y fidelidad. Dar las gracias por las reseñas positivas también ayuda mucho a establecer relaciones con los clientes.



Las reseñas negativas le ocurren a todo el mundo, pero es útil considerarlas como oportunidades de crecimiento. Responde con rapidez y empatía, y utiliza los comentarios para mejorar.



## CÓMO MANEJAR LAS RESEÑAS DE LOS CLIENTES

En el Portal de Tiendas:

- 1 Selecciona clientes del menú principal
- 2 Ver pestaña Perspectivas del Cliente

También puedes ver las reseñas de los clientes en la aplicación Business Manager.

Cómo responder con mensajes privados y personalizados:

- 1 Leer todas las reseñas, incluidas las más recientes
- 2 Puedes seleccionar una plantilla del menú desplegable o comenzar a escribir una respuesta personalizada a la calificación
- 3 Decide si quieres hacerle un descuento al cliente en su próxima orden de tu restaurante
- 4 Haz clic en Enviar

\*Encuesta sobre reseñas de consumidores locales de Brightlocal 2023