

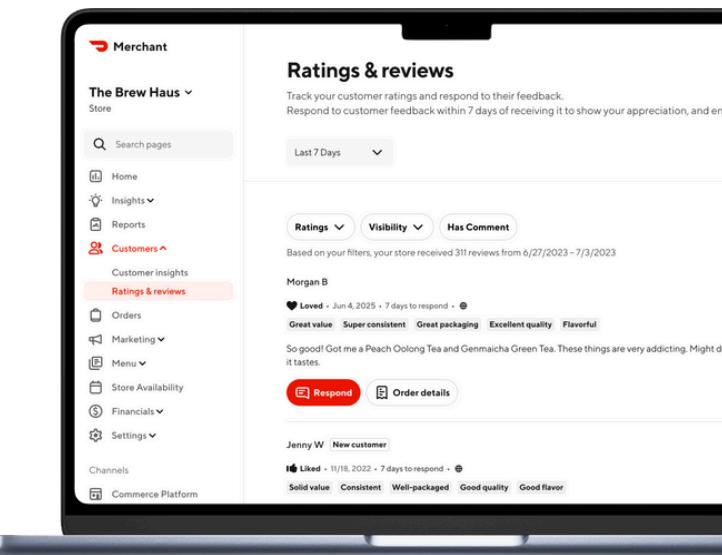
# LA GESTIÓN EFICAZ DE LAS RESEÑAS DE LOS CLIENTES PUEDE CONVERTIR LOS COMENTARIOS EN INGRESOS

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.



## 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