

12 respuestas para reseñas de Google

Elegí la que corresponde, completá lo que está entre corchetes y publicala.

Cambiá una palabra para que suene a vos.

REGLA 1

Respondé todas, también las viejas: las lee el próximo que te busca.

REGLA 2

Nombrá algo concreto de lo que contó: así no suena a respuesta automática.

REGLA 3

Si es mala, no discutas en público: agradecé, reconocé y seguí por privado.

Las de 5 estrellas

1 Sin texto o muy corta

¡Gracias, [nombre]! Nos alegra un montón que te haya gustado. ¡Te esperamos pronto en [negocio]!

2 Nombra a alguien del equipo

¡Gracias, [nombre]! Se lo pasamos a [persona del equipo]: le va a alegrar el día. Qué bueno que la atención haya estado a la altura.

3 Destaca algo puntual

¡Gracias por tomarte el tiempo, [nombre]! Qué bueno que te haya gustado [lo que destacó]: es justo lo que más cuidamos.

4 Cliente que vuelve

¡[nombre], gracias por elegirnos otra vez! Que vuelvas es lo mejor que nos puede pasar. ¡Nos vemos la próxima!

Las de 3 y 4 estrellas

5 4 estrellas con una sugerencia

¡Gracias, [nombre]! Anotamos lo de [su sugerencia]: nos sirve para mejorar. Ojalá la próxima te den ganas de ponernos 5.

6 3 estrellas, mitad y mitad

Gracias por contarnos, [nombre]. Nos alegra que [lo bueno] y tenés razón con [lo que falló]: ya lo estamos revisando. Si querés, escribinos por WhatsApp al [número] y lo charlamos.

Las de 1 y 2 estrellas

7 Esperó mucho

[nombre], tenés razón: la espera no estuvo bien y te pedimos disculpas. Estamos [lo que cambiaste, por ejemplo: sumando turnos a la tarde]. Escribinos por WhatsApp al [número] y te buscamos un horario.

8 Se sintió mal atendido

[nombre], lamentamos mucho cómo te sentiste: no es lo que queremos para nadie. ¿Nos escribís por WhatsApp al [número]? Queremos entender qué pasó y resolverlo.

9 Se queja del precio

Gracias por tu opinión, [nombre]. Entendemos lo del precio: [qué incluye o por qué cuesta eso]. Si querés, te contamos las otras opciones por WhatsApp al [número].

10 Algo salió mal con el trabajo

[nombre], disculpá lo que pasó con [el producto o el trabajo]. Escribinos por WhatsApp al [número] con [el comprobante o la fecha del turno] y lo solucionamos.

Casos especiales

11 Una estrella sin texto

Hola, [nombre]. Nos gustaría saber qué pasó para poder mejorar. Si querés, escribinos por WhatsApp al [número]: te leemos.

12 No lo reconocés como cliente

Hola, [nombre]. No encontramos tu visita en nuestros registros. Si fue con nosotros, escribinos por WhatsApp al [número] y lo vemos juntos.

Dónde se responden

1. Abrió Google con la cuenta dueña de la ficha.
2. Buscá el nombre de tu negocio: arriba aparece tu panel.
3. Tocá **Reseñas** y después **Responder** en la que quieras.

Antes de publicar, chequeá

- ✓ Que diga el nombre de la persona.
- ✓ Que nombre algo concreto de lo que contó.
- ✓ Que no tenga datos privados (teléfonos personales, montos, diagnósticos).
- ✓ Si es mala: sin discutir y con un camino para seguir por privado.

¿UN CASO QUE NO ESTÁ? PEDÍSELO A CLAUDE ASÍ

Respondé esta reseña de [mi negocio] en [localidad]. Tono cercano, 3 líneas como máximo. Agradecé, nombrá lo que contó y, si es mala, ofrecé seguir por WhatsApp sin discutir. Reseña: [pegala acá]

¿Querés que te llegue un borrador listo cada vez que entra una reseña nueva? Escribime por privado y te cuento cómo se arma.