GIRONA NOTICIES.COM + Periodisme

¿Cómo deshacerse de una reseña negativa de Google?

Actualidad Empresarial | 31/10/2023 | 00:00

Las reseñas de Google se están convirtiendo en un quebradero de cabeza para muchas empresas, que observan cómo un cliente despechado, un competidor deshonesto o un usuario despistado, dejan una opinión negativa después de una mala experiencia.

Cada día se publican en Google más de dos millones de reseñas de negocios, productos y servicios. Y gran parte de las mismas son reseñas negativas, que evalúan con una estrella, un comentario más o menos extenso e incluso fotos y vídeos, la experiencia del cliente. Esa valoración negativa queda para siempre, de manera pública y notoria, en el perfil de empresa del negocio 'reseñado'.

Todos los negocios, sin excepción, cuentan con clientes que no están satisfechos con sus productos o servicios. Pero resulta siempre incómodo ver cómo aparecen reseñas negativas en el perfil de Google.

Asier Ibarrondo, socio de DATA Comunicación y experto de producto Google My Business, asegura que «es muy complicado borrar una reseña negativa, pero se puede hacer». Lo primero, «denunciarla, por supuesto». Mandar un mensaje a Google solicitado que dicha reseña sea borrada.

Esta práctica raramente se muestra efectiva «porque Google tiene unas políticas muy claras. Y solo borra -y no siempre- aquellas reseñas que resultan manifiestamente erróneas (porque se demuestra que hacen referencia a otro negocio distinto, utilizan lenguaje ofensivo o inapropiado, o reseñas que se comprueban claramente falsas».

«Recibimos a diario llamadas de negocios que tienen reseñas que no les gustan, pero que por lo que cuentan, parecen ciertas. O negocios que quieren quitar reseñas que dicen que escribe la competencia, un empleado insatisfecho o alguien que nunca estuvo ahí. Y quieren que las borremos. Pero raramente se puede demostrar que son falsas».

Cuando esto pasa, lo mejor que se puede hacer es neutralizar dicha reseña. Para empezar, «hay que responder. Siempre. Aunque solo sea porque esa reseña seguirá a la vista de todo el mundo hasta que -en el mejor de los casos- Google la borre», señalan desde DATA Comunicación. «Y hay que responder dejando al margen los sentimientos, la frustración o ira que te produce dicha reseña. Atiendes a lo que dice, buscas información adicional, valora si tiene razón o no, y tratas de aportar una solución. No tienes que dar razón siempre, ni mucho menos, pero tienes que demostrar en la respuesta que sabes encajar las críticas y responder de manera eficiente», añaden para concluir que «una mala reseña es siempre una buena oportunidad que te brindan

los usuarios para mostrar buen talante y demostrar ser merecedor de confianza».

Siendo esto así, «también parece buena idea pedir a nuestro abogado que actúe si piensa que alguien está obrando de mala fe».

Desde DATA Comunicación recomiendan a todas las organizaciones que inicien procesos de captación de reseñas positivas. «Todos los negocios tienen clientes satisfechos, que además estarán encantados de dejar una reseña positiva, si se lo piden y se lo ponen fácil».

También recomiendan que se den cuenta de que además del sitio donde aparecen las reseñas, Google My Business es una herramienta hipereficiente para la generación de oportunidades de negocio.

«Realizamos auditorías de perfiles corporativos de Google My Business cada semana. Para clientes que tienen tres perfiles, y para clientes que tienen más de mil. El resultado es un torrente de oportunidades nuevas para la generación de negocio. Muchos clientes nos llaman porque les molesta tener una reseña negativa y terminan felices al descubrir las múltiples capacidades que estaban desaprovechando con sus perfiles corporativos», concluye Ibarrondo.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/221140-como-deshacerse-de-una-resena-negativa-de-google.htm