

Guía práctica:

Protocolo interno para la gestión de reseñas online

@ Objetivo

Ofrecer un método claro y replicable para gestionar reseñas (positivas, negativas o falsas) de forma profesional, coherente y rápida.

Estructura y roles

Quién hace qué dentro del equipo:

| Rol | Función | Ejemplo práctico |
|---------------------------------|--|--|
| Recepción / Asistente | Revisa reseñas nuevas cada día y avisa al responsable. | Detecta una reseña sospechosa y la marca en el registro. |
| Responsable de marketing | Clasifica, redacta respuestas y valida tono. | Prepara respuesta empática y envía a dirección. |
| Gerente / Propietario | Clasifica, redacta respuestas y valida tono. | Revisa la denuncia antes de enviarla a Google. |

Tiempos de respuesta

| Tipo de reseña | Tiempo máximo | Ejemplo |
|---------------------------|---------------|---|
| Positiva | 24 h | "¡Gracias por tu confianza, Marta! Nos alegra que quedaras satisfecha 😊." |
| Negativa real | 48 h | "Lamentamos tu experiencia, Pedro. Escríbenos y lo revisamos enseguida." |
| Falsa / sospechosa | 72 h | Guardar capturas, denunciar en Google o a la policía y registrar seguimiento. |

Tono y estilo

- Profesional, empático y coherente con la imagen del negocio.
- Evita juicios, sarcasmos o respuestas automáticas.
- Muestra disposición real para resolver.

Ejemplo de tono adecuado:

"Gracias por tu comentario, Laura. Queremos entender lo que pasó para mejorarlo. Por favor, envíanos un correo a contacto@tudominio.com."

Procedimiento paso a paso

Detectar: revisar reseñas nuevas a diario.

Clasificar: positiva / negativa / sospechosa.

Responder: según protocolo de tono y tiempos.

Registrar: guardar datos en el archivo interno.

Escalar: si es falsa, difamatoria o repetida, escalar al consultor o al soporte de Google.

Denunciar ante Policía o Guardia Civil si hay acoso o competencia desleal.

Registro y seguimiento

| Dato a registrar | Descripción |
|----------------------|------------------------------------|
| Fecha y autor | Cuándo y quién escribió la reseña. |
| Enlace (URL) | Dirección directa de la reseña. |
| Tipo | Positiva / Negativa / Falsa. |
| Acción tomada | Respuesta, denuncia, seguimiento. |
| Estado | Pendiente / Resuelto. |

Ejemplo de tono adecuado:

04/11/2025 – Usuario “María G.” – Negativa real – Respondida con disculpa y contacto privado –
 Resuelto.

Revisión y mejora continua

- Revisar el protocolo cada 6 meses.
- Actualizar ejemplos y plantillas.
- Analizar métricas de reputación: número de reseñas nuevas, tiempos de respuesta, evolución de la puntuación media.
- Incorporar aprendizajes de casos reales.

Recomendación final

Ofrecer un método claro y replicable para gestionar reseñas (positivas, negativas o falsas) de forma profesional, coherente y rápida.