ZARZĄDZANIE OPINIAMI W WIZYTÓWKACH Google

Wstęp.	str. 2
Polityka Google względem opinii.	str. 4
Jak znaleźć wystawioną opinie w Google?	str. 7
Jak znaleźć wystawioną opinie w Google? (wersja mobilna)	str. 10
Jak zmienić wystawioną opinie w Google?	str. 14
- sposób 1 Polecany "zmiana opinii Google przez Google Maps"	str. 15
- sposób 2 "zmiana opinii przez Google Maps - Twój wkład"	str. 19
- sposób 3 "zmiana opinii Google przez Google.pl"	str. 23
Jak zmienić wystawioną opinie w Google? (wersja mobilna)	str. 27
Jak usunąć wystawioną opinię w Google?	str. 32
Jak usunąć wystawioną opinię w Google? (wersja mobilna)	str. 34
Jak usunąć negatywną opinię w Google?	str. 39
Inne metody usuwania negatywnych opinii Google	str. 45

Wstęp.	str. 2
Polityka Google względem opinii.	str. 4
Jak znaleźć wystawioną opinie w Google?	str. 7
Jak znaleźć wystawioną opinie w Google? (wersja mobilna)	str. 10
Jak zmienić wystawioną opinie w Google?	str. 14
- sposób 1 Polecany "zmiana opinii Google przez Google Maps"	str. 15
- sposób 2 "zmiana opinii przez Google Maps - Twój wkład"	str. 19
- sposób 3 "zmiana opinii Google przez Google.pl"	str. 23
Jak zmienić wystawioną opinie w Google? (wersja mobilna)	str. 27
Jak usunąć wystawioną opinię w Google?	str. 32
Jak usunąć wystawioną opinię w Google? (wersja mobilna)	str. 34
Jak usunąć negatywną opinię w Google?	str. 39
Inne metody usuwania negatywnych opinii Google	str. 45

Wstęp.

W poradniku tym, staramy się przybliżyć zagadnienie systemu ocen Google (Google Maps) a w szczególności odpowiedzieć na najczęściej zadawane i nurtujące pytania, w tym **jak usunąć negatywną opinię w Google?** Prezentujemy również sprawdzone i najszybsze rozwiązania podstawowych problemów z jakimi może spotkać się każdy przedsiębiorca lub recenzent.

Nie opisujemy wszystkich rozwiązań, których część stanowi tajemnicę firmy, jednakże te przedstawione poniżej w zupełności wystarczają do sprawnego reagowania na podstawowe problemy. Ponadto każdy z prezentowanych sposobów jest sprawdzony i najprostszy w wykonaniu.

W przypadku problemów lub chęci skutecznego podniesienia średniej opinii zapraszamy do bezpośredniego kontaktu.

Dla branży turystycznej posiadamy specjalne, dedykowane rozwiązania i oferty.

Pamiętaj!

Każdy świadomy konsument, przed wyborem usługi bądź dokonaniem zakupu, będzie w taki czy inny sposób dążył do zdobycia i sprawdzenia opinii o intersującym go produkcie lub usłudze. Szczególnie dotyczy to branż usługowych z naciskiem na turystyczne. Sytuacja w której klient nie skorzysta z Twoich usług, ze względu na recenzje i niskie oceny innych klientów jest katastrofą w której tracisz podwójnie. Przede wszystkim dlatego, iż potencjalny klient Cię znalazł i zapoznał się z Twoją ofertą a to oznacza, że wszystkie Twoje działania i koszty, mające na celu dotarcie do klienta legły w gruzach i poszły na marne. Jest to jeden z wielu przykładów, który wskazuje dlaczego opinie Google są tak ważne w biznesie.

Narzędzie Google Moja Firma to obecnie jedno ze skuteczniejszych marketingowych rozwiązań. Wraz z systemem ocen stanowi ono doskonałe źródło pozyskiwania nowych i przywiązywania stałych klientów oraz posiada ogromny potencjał opiniotwórczy.

Pozytywne opinie internautów uwiarygadniają produkt w oczach potencjalnych Klientów.

Google moja firma to nie tylko wizytówka lecz zweryfikowany zbiór przydatnych informacji prezentowanych potencjalnym klientom w wielu miejscach:

- wyszukiwarka Google
- serwis Google Maps
- sieci Google +

A także system połączony z innymi "opiniami z internetu" jak:

- Facebook
- GoldenLine
- Groupon

Czy nawet z systemami rezerwacyjnymi jak:

Booking.com

- Hotels.com
- Amoma.com
- PlanetRooms.com

Mapy Google to swoisty koncentrator uslug, stron i produktów.

Powoduje to, że prawidłowo skonfigurowana i prowadzona wizytówka, okazuje się wielokrotnie **źródłem największego ruchu na stornie!** Według naszych analiz, pod względem stosunku ceny do osiąganych efektów jest to najskuteczniejsza i najtańsza metoda pozyskania nowych klientów. Dzięki jej emisji w mapach Google, stanowi ona idealne rozwiązanie dla lokalnych firm.

Wizytówka w połączeniu z opiniami Google stanowi doskonałe źródło rzetelnej wiedzy dla Twoich przyszłych Klientów.

Ponadto Pamiętaj że:

- Opinie Google to najważniejsza cześć Twojego wizerunku.
- Opinie Google mają bezpośrednie przełożenie na ilość pozyskiwanych klientów.
- Prawidłowa wizytówka ma wpływ na Twoją pozycję w rankingach wyszukiwarek.
- Opinie Google mają znaczenie na emisję i pozycję Twojej firmy w Mapach Google.

Zadbaj więc, by oceny Twojej firmy były jak najwyższe!

Polityka Google względem opinii.

Polityka Google względem opinii w wizytówkach jest bardzo restrykcyjna i wymagająca. Przekonał się o tym każdy, kto próbował usunąć lub zmienić jakąkolwiek opinię zamieszczoną w Google Maps na temat jego firmy. Obostrzenia Google nie wynikają z niczego i są w pełni zrozumiałe. Google stara się w ten sposób dostarczyć wszystkim użytkownikom, w tym użytkownikom Google Maps, jak najbardziej rzetelnych i pomocnych informacji.

Właśnie dzięki temu opinie Google mają tak duże znaczenie i są tak bardzo opiniotwórcze.

Google nie może dopuścić do sytuacji, w której wszystkie firmy i punkty na Google Maps będą miały średnią 5.0, ponieważ nie będzie to w żaden sposób miarodajne, opiniotwórcze i wiarygodne. Gdyby była możliwość moderowania dodanych opinii, każdy właściciel czy menedżer firmy usuwałby wszystkie negatywne opinie, pozostawiając jedynie te pozytywne.

W ten sposób Google Maps stałoby się zwykła mapką z ewentualną funkcją nawigacji, a nie w pełni wartościowym narzędziem, ułatwiającym podróże, wyszukanie i dotarcie do sprawdzonych i interesujących nas miejsc, produktów i usług. Google Maps ma nam ułatwiać wybory, a ponieważ jest narzędziem z którego korzystają miliony ludzi na całym świecie to musi być narzędziem godnym zaufania. Jest to główny powód dla którego Google przywiązuje tak dużą wagę do stworzonego systemu ocen. Wymusiło to więc wdrożenie szeregu zasad i obostrzeń, z których jedna z głównych zasad brzmi:

Nie ma możliwości usunięcia negatywnej opinii

tylko dlatego, że jest ona negatywna.

O tej zasadzie od dawna informuje nas nawet samo Google w procesie zgłaszania opinii:

Obecny komunikat:

Wycięty fragment z wizytówka Potwierdzenie 2: Po prostu wytnij i ciekawie zamieść:

Wcześniej komunikat wyglądał następująco:

96A potwierdzenie usunięcia ostrzeżenie że nie usuwają od tak — strzałka Zgłoś opinię Ze względu na dużą aktywność użytkowników możesz spodziewać się opóźnień w przetwarzaniu przez nas Twojego zgłoszenia. Nie zgłaszaj dwa razy tej samej opinii. Można zgłaszać wyłącznie opinie, które

naruszają politykę treści Google.

Nie usuniemy negatywnych opinii ani opinii, z którymi się nie zgadzasz, jeśli są one zgodne z polityką treści Google.

Anuluj

Dalej

Co więcej, Google Zawęziło możliwość usunięcia recenzji tylko do pięciu poniższych przypadków:

- Ta opinia nie dotyczy tego,
- Konflikt interesów,
- Treści o charakterze jednoznacznie seksualnym lub obraźliwe,
- Kwestie dotyczące prywatności,
- Problem prawny

Z punktu widzenia właściciela wizytówki Google Moja Firma, brakuje tu najważniejszej rzeczy, czyli możliwości merytorycznego odniesienia się do danego komentarza. Nie mamy tutaj żadnej

możliwości napisania czy zgłoszenia czegokolwiek, w tym ewentualnych uwag, nawet w przypadku posiadania dowodów celowego działania konkurencji, poprzez tworzenie negatywnych wpisów.

Szerzej o usuwaniu negatywnych opinii piszemy w rozdziałach: "jak usunąć negatywną opinię Google?" oraz "inne metody usuwania negatywnych opinii"

Warto mieć świadomość, iż Google poprzez brak możliwości usuwania opinii w wizytówkach daje, właścicielom jednoznaczny przekaz, iż o opinie w Google trzeba dbać tak samo jak i o Klientów i to od samego początku.

Google jednak nie pozostawia właścicieli wizytówek całkowicie bezbronnymi. O ile usuwanie negatywnych opinii jest maksymalnie utrudnione, a wręcz niemożliwe, o tyle Google daje nam możliwość reagowania poprzez odpowiedzi. Te z kolei otwierają nam drogę do zmian ocen, treści merytorycznych aż do usunięcia opinii przez osoby, które ją wystawiły.

W celu poprawy autentyczności i rzetelności ratingów, Google zostało zmuszone do wdrożenia wielu systemów zabezpieczających, w tym również zabezpieczających przed publikowaniem sztucznie tworzonych pozytywnych opinii. Przyznać trzeba, iż systemy Google działają wyjątkowo skutecznie.

Tu już nie mówimy o systemach weryfikacji przy zakładaniu konta, kontroli adresów IP czy geolokalizacji, ale o bardziej wyrafinowanych metodach, takich jak w pełni zautomatyzowane systemy filtrujące powiązania, czasy oraz wiele innych danych.

Jest to jeden z powodów przez który często opublikowane opinie "znikają", a średnie ocen są zaniżane.

Im bardziej wymagające są zasady i restrykcje dotyczące funkcjonowania opinii w wizytówkach i na mapach Google, tym większa jest ich wartość i potencjał marketingowy.

W przypadku problemów lub chęci skutecznego podniesienia średniej opinii zapraszamy do bezpośredniego kontaktu.

Jak znaleźć wystawioną opinie w Google?

Zdarza się czasem, że z jakiegoś powodu chcemy znaleźć wystawioną przez nas opinie lub je wszystkie przejrzeć. Najczęściej dotyczy to sytuacji gdy chcemy dokonać zmiany wystawionej przez nas opinii lub ją usunąć.

Nie jest to problem, gdy dokładnie pamiętamy jakiego miejsca dotyczyła poszukiwana przez nas opinia.

Ale co w sytuacji, gdy nie pamiętamy już dokładnej nazwy, ani lokalizacji ocenianej wizytówki, czy też gdy chcemy po prostu przejrzeć wszystkie wystawione przez nas opinie Google?

Wówczas jest problem, którego najprostsze rozwiązanie opisuje poniżej:

Krok 1 - uruchom Google Maps i się zaloguj.

Wejdź na stronę <u>www.googlemaps.pl</u> lub <u>www.google.pl/maps</u>. Następnie upewnij się czy jesteś zalogowany, a jeśli nie to się zaloguj. Jeśli jesteś nie zalogowany, to w prawym górnym rogu będziesz miał niebieski napis "Zaloguj się". <mark>(01b Google Maps - nie zalogowany STRZAŁKA małe)</mark>



Jeśli będziesz zalogowany, to w tym samym miejscu, zamiast napisu "Zaloguj się" będzie kółko z Twoim zdjęciem, lub z pierwszą literą Twojego imienia jeśli nie dodałeś zdjęcia. (01b Google Maps - zalogowany STRZAŁKA małe)



Krok 2 – rozwiń menu Google Maps.

Rozwiń menu Google Maps (3 poziome kropki) w lewym górnym rogu. (03b Google Maps – gdzie menu STRZAŁKA małe)



Krok 3 – znajdź i wejdź w "Twój wkład".

W menu Google znajdź i wejdź w pozycje Twój wkład: (04a Google Maps - Twój wkład STRZAŁKA)



Krok 4 – Wejdź w zakładkę "Opinie".

Po wejściu w zakładkę "Opinie", zostaną wyświetlone wszystkie opinie jakie zostały opublikowane od samego początku istnienia tego konta. Opinie zostaną wyświetlone w kolejności od najnowszej do najstarszej opinii. Jest to zestawienie wystawionych przez nas opinii ale nie koniecznie opublikowanych przez Google, to zupełnie inna sprawa...

(05C Google Maps - Twój wkład STRZAŁKA)



Jak znaleźć wystawioną opinie w Google? (wersja mobilna)

Możliwości znalezienia wystawionej opinii na urządzeniu mobilnym (telefon, tablet) jest naprawdę mnóstwo, znacznie więcej niż na komputerze.

Większość użytkowników tych urządzeń i tak posiada zainstalowaną aplikacje "Mapy"

stworzonej przez Google i będącą mobilną wersją Google Maps.

Skupimy się więc tylko na tej aplikacji i tylko na jednym sposobie z założeniem, że jesteśmy już zalogowani.

Ciekawostka: Nowa ikona Map Google powstała na uczczenie 15-lecia aplikacji mobilnej wraz z nowym układem i nowymi kartami: Odkrywaj, Dojazd, Zapisane, Opublikuj i Najnowsze.

Krok 1 - uruchom aplikacje Mapy 💙 i wejdź w "Opublikuj".

Zdjęcie: 002 Mobile (opublikuj)



Krok 2 - wejdź w "Wyświetl swoje opinie".

Zdjęcie: 003 Mobile (wyświetl swoje opinie)

18:46 | 0,0kB/s 🚯

Opublikuj



Poniżej zostaną wyświetlone wszystkie opinie jakie wystawiliśmy z danego konta, posortowane od najnowszej do najstarszej.

Zdjęcie: 004 Mobile

	1 all 🧟 🥦 \$
← Opinie	
Pizza E Pizzeria · \$\$	
★★★★★ 10 miesięcy temu Jestem zachwycony!!! Zarówno sma obsługi!! Zdecydowanie jedno z najle przyjaznych biesiadowych miejsc na 809 wyświetleń	akiem jak i jakością epszych i najbardziej terenie Ursynowa
2 4	
Stomatologia Bit Stomatolog 4,1 km · Warszawa	
★★★★★ 10 miesięcy temu Dobry Lekarz, godny zaufania.	
salon fryzjerski Perełka Fryzjer 8,7 km · Warszawa	
★★★★★ 11 miesięcy temu	
Fryzier klasa, miłe dziewczyny :)	
54 www.ietlenia	

Jak zmienić wystawioną opinie w **Google**?

Zmiana własnej wystawionej opinii jest dość często przydatna.

Najczęściej dotyczy ona sytuacji, gdy dana firma w naszych oczach, znacząco poprawiła bądź pogorszyła jakość usług, lub gdy w drodze negocjacji doszliśmy do porozumienia z właścicielem wizytówki i chcemy zmienić wcześniej wystawioną opinie.

Zmiany tej można dokonywać wielokrotnie i może ona obejmować:

- zmianę treści opinii,
- zmianę ilości wystawionych gwiazdek,
- zmianę zamieszczonych zdjęć.

Do niedawna, zmiany po ich zaakceptowaniu były widoczne natychmiast, obecnie mogą się pojawić z opóźnieniem.

Zmiany wystawionej opinii można dokonać na wiele sposobów.

Jest jednak, jedna szczególnie skuteczna metoda, która bardzo przyśpiesza i ułatwia zmianę wystawionej opinii.

Sposób ten, nie skazuje nas na mozolne przeglądanie i wyszukiwanie wystawionej przez nas opinii z listy naszych ocen z zakładki "Twój wkład".

Jest to szczególne ułatwienie zwłaszcza, gdy z naszego konta wystawiliśmy bardzo dużą ilość opinii, np. kilkaset.

W metodzie tej bardzo ważna jest kolejność wykonywanych działań.

Dlatego też, w pierwszymi i trzecim przekładzie zaczynamy od zalogowania się – to bardzo ważne! Dzięki temu, po samym wejściu w opinie, nasza recenzja będzie już czekała na samej górze w trybie gotowym do edycji.

Pozwoli to nam uniknąć, zgłaszanej często sytuacji, w której użytkownik chcący znaleźć swoją recenzje, najpierw przeszukuje dziesiątki lub setki opinii danej wizytówki, a dopiero potem się loguje, tracąc w ten sposób swój cenny czas.

Poniżej przedstawiam trzy różne, metody zmiany wystawionej opinii Google: Sposób 1 - Zmiana opinii Google przez Google Maps - Zalecana Sposób 2 - Zmiana opinii Google przez Google Maps - Twój wkład Sposób 3 - Zmiana opinii Google przez Google.pl

Każda z tych sposobów ma swoje wady i zalety (więcej zalet) i jest skuteczniejszy w zależności od naszych potrzeb.

Pierwsza i druga metoda, jest przez mapy Google czyli przez **Google Maps** a trzecia przez samą wyszukiwarkę **Google**.

Jak zmienić wystawioną opinie w Google? Sposób 1 <u>Polecany</u> Zmiana opinii Google przez Google Maps:

W sposobie tym bardzo ważna jest kolejność działań i jeśli ma być on skuteczny to musimy zacząć od logowania.

Krok 1 - zaloguj się na swoje konto, z którego wystawiałeś opinię.

Wejdź na stronę Google Maps: <u>www.googlemaps.pl</u> lub <u>www.google.pl/maps</u> i upewnij się czy jesteś zalogowany. Jeśli w prawym górnym rogu mapy będzie niebieski prostokąt z napisem "Zaloguj się" to znaczy, że nie jesteś zalogowany. Jeśli w tym samym miejscu masz swoje zdjęcie lub kółko z pierwszą literą imienia to znak, że jesteś zalogowany i możesz przejść dalej.

Google Maps – nie zalogowany, zaloguj się: (01b Google Maps niezalogowany STRZAŁKA małe)





Google Maps - zalogowany: (02b Google Maps - zalogowany STRZAŁKA małe)

Krok 2 - znajdź na mapie miejsce, któremu wystawiłeś opinie.

Najprościej w pole wyszukiwania w lewym górnym rogu, wpisz nazwę własną lub adres wizytówki. Z każdym wpisanym znakiem Google będzie podpowiadało zawężając Twoje wyniki wyszukiwania. Jeśli popełnisz błąd to i tak Google wskaże najbardziej zbliżoną wizytówkę. Jeśli dalej nie możesz znaleźć wizytówki to możesz ręcznie przeszukać dany obszar mapy. Ostatecznie możesz przejrzeć do rozdziału "Jak znaleźć wystawioną opinie Google" i przeszukać ręcznie "Twój wkład", ale wtedy ta metoda edycji opinii Google, straci całkowicie funkcjonalność i swoją największą zaletę.

Wpisz i znajdź miejsce, którego szukasz: Wpisz miejsc(03b Google Maps - wyszukiwanie STRZAŁKA małe)



Krok 3 – wejdź w opinie.

Wejdź w opinie wizytówki, "klikając" w liczbę ilość opinii. (004a Google Maps - wyszukiwanie 2 STRZAŁKA)



Krok 4 - znajdź swoją opinię:

Na to czekaliśmy! Po wejściu do panelu ocen, Twoja opinia Google czeka już na samej górze. Nie ma tu znaczenia, kiedy nasza opinia została wystawiona, po prostu zawsze będzie ona na **samej górze gotowa do edycji**. W tym przypadku na pozycji pierwszej z 23 690 opinii. Gdy na naszym koncie Google jest duża ilość opinii, nawet kilkaset, to **jest to zdecydowanie najszybszy i najskuteczniejszy sposób na zmianę opinii** co właśnie obrazuje ten przykład.

Teraz wystarczy wejść już w opcje jej edycji "Edytuj Opinię" by móc ją dowolnie zmieniać. (005a Google Maps - znaleziona opinia STRZAŁKI)



Krok 5 - zacznij edytować swoją opinię:

Po wejściu w tryb edycji, możesz już dowodnie zmienić wystawioną opinie Google. Możesz zmienić ilość wystawionych gwiazdek, dodać lub usunąć dowolne zdjęcia, a także zmienić treść komentarza.

(06a Google Maps - edycja opinii STRZAŁKI)

Pamiętaj by po wprowadzeniu zmian, zaakceptować je przyciskiem "Opublikuj". **Po zaakceptowaniu, wprowadzone zmiany mogą być widoczne z opóźnieniem.**



Jak zmienić wystawioną opinie w Google?

Sposób 2

Zmiana opinii przez Google Maps - Twój wkład:

W metodzie tej kolejność działań i logowania jest nieistotna, ponieważ i tak na odpowiednim etapie zostanie ono wymuszone.

Metoda ta jest przydatna gdy chcemy zmienić opinię, którą niedawno wystawiliśmy, lub gdy chcemy przejrzeć historię naszych opinii Google.

Dla odmiany więc przedstawię poniżej opcje bez wcześniejszego logowania. Jeśli logujemy się automatycznie to opcja samego logowania będzie nie widoczna.

Krok 1 – uruchom Google Maps i wejdź w pole edycji:

Wejdź na stronę Google Maps: <u>www.googlemaps.pl</u> lub <u>www.google.pl/maps</u>. Strzałka nr. 1 pokazuje iż nie jesteśmy zalogowani. Rozwiń menu Google Maps w lewym górnym rogu (strzałka nr. 2) (001c Google Maps - nie zalogowany STRZAŁKI małe)



Krok 2 – znajdź i wejdź w "Twój wkład".

W menu Google znajdź i wejdź w pozycje Twój wkład. Jeśli byłeś zalogowany to automatycznie przejdziesz dalej. 05 NOWE zdjęcia KOPM / Robocze (04a Google Maps - Twój wkład STRZAŁKA)



Jeśli nie byłeś zalogowany, to teraz zostaniesz o to poproszony:

(07 Menu logowanie Google)

ogowanie – Konta Google 🗙 🕂				
→ O A https://accounts.google.com/Servicet.ogin/identifier		\$	Ę.	111
	Google Zaloguj się Uzyj konta Google			
	Adres e-mail lub telefon Nie pamiętasz adresu?			
	To nie Twój komputer? Aby się zalogować, użyj okna przeglądania prywatnego. Dowiedz się więcej			
	Utwórz konto Dalej			

Krok 3 – Wejdź w zakładkę "Opinie".

Po wejściu w zakładkę "Opinie", zostaną wyświetlone wszystkie opinie jakie zostały opublikowane od samego początku istnienia konta na które się zalogowaliśmy. Opinie zostaną wyświetlone w kolejności od najnowszej do najstarszej opinii. Jest to zestawienie wystawionych przez nas opinii, ale nie koniecznie opublikowanych przez Google. To jest zupełnie inny temat...

(04a opinie strzałka)



Krok 4 – Wybierz opinie którą chcesz zmienić:

Wybierz dowolną opinie z listy i chcąc ją zmienić, wejdź w tryb jej edycji, czyli trzy pionowe kropki (Strzałka 1). Rozwinie się wówczas menu edycji opinii (Strzałka 2).

(05b Zmiana opinii STRZAŁKI)



Krok 5 – Teraz możesz dowolnie edytować swoja opinie:

Po wejściu w tryb edycji, możesz już dowodnie zmienić wystawioną opinie Google. Możesz zmienić treść komentarza, ilość wystawionych gwiazdek czy dodać lub usunąć dowolne zdjęcia. Potwierdź zmiany przyciskiem Opublikuj.

06a Google Maps - edycja opinii STRZAŁKI

💡 Galeria Mokotów - Mapy Googi 🗙 🛛 🗙 🕇 +					- σ ×
← → O A https://www.google.pl/map	s/place/Galeria+Mokotów/				◎☆☆@ ⑧…
Wazystkie opinie	Piklub · Q Piklub · Q Piklub · Q Piklub · Q Piklub · Q Piklub · Q				Q Hangar 640 St Gathret Onelsologiany Mana Lonelsologiany Mana Lonelsologiany
Potr Nawrocki Prote Sawig Warrondre 1 Boot-Dointon ol	ster	Galeria Moko	tów	Teelfpunkt - cel	
		Udostępniasz publicznie			
🔀 Estytuj opinię	Study Pally Olu EN	****			
		Wiarygodne i bezpieczne opinie z Good-O	Jpinion,pl	bitow	
Najtrafniejsze 👻				Super-Pharm	
Janosik Janosik: 3 oprile F	electro fin (a c)	đ		10m	Barberhog Salar State Carrefour Expire
	Adecon Poland Sp. z e n. 		Anuluj Opublikuj	t # Wilshowska	
	AAA-Matowanie	Q LeokePtan Flent Management (Polska)	8	. Q shell	
Iga Lokaing przewodnik – 13. oprini	nitiona z				Po Centrum Fizyki Teoretycznej Polakiej Kasterky –
	Richka Ritarika				

Krok 6 – Potwierdzenie zmiany opinii: Po zaakceptowaniu zmian otrzymasz potwierdzenie z komunikatem. Pamiętaj, że zmieniana może, być udostępniona z opóźnieniem.



07 Potwierdzenie edycji

Jak zmienić wystawioną opinie w Google? Sposób 3 Zmiana opinii Google przez Google.pl:

W sposobie tym bardzo ważna jest kolejność działań i jeśli ma być on skuteczny to musimy zacząć od logowania.

Dość ciekawy lecz mało znany sposób zmiany opinii Google.

Utrudnieniem bywa czasem wyszukanie wizytówki w Google.

Ale jego dużą zaletą podobnie jak w przypadku sposobu pierwszego jest fakt, że nie trzeba na wizytówce ręcznie wyszukiwać swojej opinii.

Krok 1 - zaloguj się na swoje konto, z którego wystawiałeś opinię:

Wejdź na stronę Google: <u>www.google.pl</u> lub <u>www.google.com</u> i upewnij się czy jesteś zalogowany. Wejdź na stronę Google Maps: <u>www.googlemaps.pl</u> lub <u>www.google.pl/maps</u> i upewnij się czy jesteś zalogowany. Jeśli w prawym górnym rogu ekranu będzie niebieski prostokąt z napisem "Zaloguj się" to znaczy, że nie jesteś zalogowany. Jeśli w tym samym miejscu masz swoje zdjęcie lub kółko z pierwszą literą imienia to znak, że jesteś zalogowany i możesz przejść dalej.

Google - nie zalogowany: (katalog 04 itd. 001b Google nie zalogowany STRZAŁKA wąski)



Krok 2 - znajdź przez wyszukiwarkę Google wizytówkę ocenianej firmy:

Wizytówkę znajdziesz najszybciej "googlując" jej nazwę własną. Im bardziej zawęzisz wyszukiwanie tym szybciej ją znajdziesz.

Jeśli jednak nie pamiętasz jaka to byłą firma, lub nie możesz jej znaleźć z wykorzystaniem innych danych, to skorzystaj z drugiej opisanej tu metody, która w takich sytuacjach jest zdecydowanie najlepsza.

Jeśli prawidłowo wyszukasz wizytówkę, to pojawi się ona po prawej stronie wyników wyszukiwania.

(katalog 04 itd. 003b przez Google wyszukiwanie STRZAŁKI)



Krok 3 - wejdź w opinie:

Następnie wejdź w opinie. (katalog 04 itd. 003c przez Google wyszukiwanie opinie STRZAŁKI)



Krok 4 - znajdź opinie i ją edytuj:

Po wejściu do panelu ocen zaobserwujesz kilka ciekawych rzeczy:

Przede wszystkim panel ten służy jedynie do zmiany wystawionej opinii, nie da się jej tu usunąć.

Po drugie i najważniejsze, Twoja opinia będzie zawsze na samej górze i to bez względu na rodzaj sortowania.

Będziesz miał też dwa miejsca do edycji opinii.

Wejdź następnie w dowolny tryb Edycji: (katalog 04 itd. 006B przed edycją Google STRZAŁKI)



Krok 4 - zacznij edytować swoją opinię:

Po wejściu w tryb edycji możesz już dowodnie zmieniać swoją opinie Google. Możesz dodać lub usunąć zdjęcia, zmienić ilość wystawionych gwiazdek czy zmienić treść komentarza.

Pamiętaj by po wprowadzeniu zmian zaakceptować je przyciskiem "Opublikuj". **Po zaakceptowaniu, wprowadzone zmiany mogą być widoczne z opóźnieniem**

(katalog 04 itd. 007a edycja opinii Google STRZAŁKA)



Podsumowanie:

Każdy trzech przedstawionych sposobów edycji opinii Google jest inny i każdy skuteczny. Wybór sposobu zależy od naszych potrzeb i predyspozycji.

Jednak zdecydowanie najskuteczniejszym sposobem jest przykład pierwszy, który pozwala nam na najszybszą zmianę opinii, bez zbędnego wyszukiwania jej z listy opinii.

Podstawą jest bycie zalogowanym jeszcze przed rozpoczęciem dalszych działań.

Jak zmienić wystawioną opinie w Google? (wersja mobilna)

Zmiana wystawionej opinii jest bardzo podobna do usunięcia opinii Google i równie prosta.

Poniższa metoda jest jedną z kilku możliwych choć ma też wady, jak konieczność ręcznego znalezienia wystawionej opinii z ich zestawienia.

Tradycyjnie, wszystko przy użyciu aplikacji "Mapy" 💡

Krok 1 - Uruchom aplikacje Mapy i wejdź w "Opublikuj". Zdjęcie: 002 Mobile (opublikuj)



Krok 2 - Wejdź w "Wyświetl swoje opinie".

Zdjęcie: 003 Mobile (wyświetl swoje opinie)



Po wejściu zostaną wyświetlone wszystkie opinie jakie wystawiliśmy z naszego konta, posortowane od najnowszej do najstarszej.

Teraz znajdź opinie, którą chcesz zmienić i rozwiń menu opinii - trzy pionowe kropki (strzałka nr. 1) i wejdź w "Edytuj opinię" (strzałka nr. 2).

18:56 2,5kB/s	0	√ I	all 🗟 🥵 ‡
\leftarrow	Opir	nie	
★★★★★ n Serwis dobry, Jakość wyko bardzo wysoł	niesiąc temu nawet bardzo do nania naprawy łą kim poziomie. Je	obry ale nie bez cznie z lakiero dnak do tego p	z wad. waniem na poziomu pr
161 wyświetleń		1	
凸 <	2		
Dom Dom wypoczy 16km · Pasyr ***** 2 Fantastyczne nowy i obsze wiecej niż po	ynkowy n miesiące temu miejsce i waru rny. Jest w nim trzeba nawet zm	Edytuj opinio Usuń opinię	ek to juž p
786 wyświetleń			
		•	

Krok 3 – Edytuj opinię Google.

Po wejściu w "Edytuj opinię" pojawi się okno z możliwością jej decyzji. Po jej dokonaniu, zaakceptuj zmiany po przez "Opubliku".

Zdjęcie: 008 Mobile (Edycja Opinii)



Fantastyczne miejsce i warunki. Dom jest przemyślany, nowy i obszerny. Jest w nim wszystko a nawet więcej niż potrzeba, nawet zmywarka. Ogródek to już poprostu bajka a na nim ładne drewniane huśtawki, altanka z wiatą na wypoczynek w cieniu i na grilla a nawet wbudowane w altankę radyjko. Do dyspozycji gości są również rowery, łódka i nowe kapoki. Wszystko jest przemyślane i do relaksu ale również aktywnego wypoczynku nie brakuje niczego. Jest też miejsce parkingowe na terenie posesji a całość jest monitorowana i bardzo zadbana. Okolica bardzo spokojna, jeziorko a w okolicy jeszcze kilka innych w tym jedno z najczystszych w Polsce. Nieopodal w mieście mnustwo sklepików i lokalny stragan. Jedno z najpiękniejszych miejsc w jakich byłem na wczasy super 😃 na pewno jeszcze wrócę.

<	÷.	GI	F		x	2	•••		Ļ
q^{1}	W^2	e³	r ⁴	t	у ⁶	u ⁷	i ⁸	09	p°
а	S	d	f	g	h	j	k	Ι	
\uparrow	Z	Х	С	V	b	n	m	$\langle \times$	
?123	,	\odot						÷	
						•			

Warto też wiedzieć, że:

- zaakceptowanej zmiany nie można już cofnąć,
- maksymalna długość opinii w Google to 3480 znaków bez spacji,

 nasza zmieniona opinia, może nie być od razu widoczna a dopiero po jakimś czasie. Nie oznacza to, że nasza stara opinia z przed edycji będzie jeszcze widoczna. Nie, po prostu albo nie będzie jej wcale, albo będzie widoczna ale już tylko nasza nowa opinia.

Jak usunąć wystawioną opinię w Google?

Usunięcie własnej, wystawionej recenzji w Google jest proste. Poniżej przedstawiamy najszybszą i najprostszą metodą usunięcia opinii poprzez **Google Maps**.

• Krok 1 - zaloguj się na swoje konto, z którego wystawiałeś opinię:

Wejdź na stronę Google Maps: <u>www.google.pl/maps</u> i upewnij się czy jesteś zalogowany. Jeśli w prawym górnym rogu mapy będzie niebieski prostokąt z napisem "Zaloguj się" to znaczy że jesteś wylogowany – więc się zaloguj. Jeśli w tym samym miejscu masz swoje zdjęcie lub kółko z pierwszą literą imienia to znak, że jesteś zalogowany i możesz przejść dalej.

Google Maps - niezalogowany: 001c Google Maps - nie zalogowany STRZAŁKI małe



Google Maps - zalogowany: 02b Goole Maps - zalogowany STRZAŁKA małe



• Krok 2 - rozwiń menu znajdujące się w lewym górnym rogu mapy:

03a Goole Maps - gdzie menu STRZAŁKA



• Krok 3 - wejdź w zakładkę Twój wkład, a następnie w Opinie:

Po wejściu w zakładkę "Twój wkład" przejdź następnie w "Opinie". Teraz wyświetlą Ci się wszystkie opnie jakie dotychczas zostały wystawione z konta na które się zalogowałeś. Co więcej, będą one w kolejności od najnowszej do najstarszej.

05 NOWE zdjęcia KOPM / Robocze (04a Google Maps - Twój wkład STRZAŁKA)



• Krok 4 - Przejdź w tryb edycji i usuwania opinii Google.

Przy każdej opinii znajdują się trzy pionowe kropki. **Jest to tzw. tryb edycji Google**, w którym możesz usunąć wybraną opinię lub przejść w tryb jej edycji. **Pamiętaj, że usunięcia wystawionej recenzji nie można już cofnąć**, dlatego też, po uruchomianiu tej funkcji zostaniesz o tym ostrzeżony takim komunikatem: Usunąć tę opinie? Nie można przywrócić usuniętych opinii.

91 usuwamy pole edycji STRZAŁKA



Jak usunąć wystawioną opinię w Google? (wersja mobilna)

Usunięcie wystawionej opinii jest proste i najczęściej dotyczy sytuacji gdy zmieniliśmy zdanie, bądź doszliśmy do porozumienia z właścicielem wizytówki.

Poniższa metoda usunięcia wystawionej opinii Google jest najprostsza. Oczywiście przy usunięciu opinii korzystamy z aplikacji "Mapy"

Krok 1 - Uruchom aplikacje Mapy 💡 i wejdź w "Opublikuj".

Zdjęcie: 002 Mobile (opublikuj)



Krok 2 - Wejdź w "Wyświetl swoje opinie".



Po wejściu zostaną wyświetlone wszystkie opinie jakie wystawiliśmy z naszego konta, posortowane od najnowszej do najstarszej.

Teraz znajdź opinie, którą chcesz usunąć i rozwiń menu opinii - trzy pionowe kropki (strzałka nr. 1) i wejdź w "Usuń opinię".

Zdjęcie: 004 Mobile (usuń opinie)



Krok 3 - Potwierdź usunięcie opinii Google.

Po wejściu w "Usuń opinię" pojawi się ostatnie potwierdzenie decyzji. Pamiętaj, że po usunięciu opinii nie da się jej cofnąć a dołączone fotografie, również zostaną bezpowrotnie usunięte.

Zdjęcie: 005 Mobile (usuń opinie 2)



Jak usunąć negatywną opinię w **Google**?

Najczęstszym pytaniem jakie otrzymujemy, nawet kilkadziesiąt razy dziennie, to pytanie "*Jak usunąć negatywną opinie w Google?*". Najprostszą odpowiedzią jest, żeby nie dopuszczać do ich powstania. Jednak nie zawsze jest to możliwe i to często dzięki pomocy nieuczciwej konkurencji. Duży wpływ na usuwanie negatywnych opinii ma polityka Google, o której piszemy szerzej w rozdziale "**Polityka Google względem opinii**".

Przed próbą usunięcia jakiejkolwiek opinii, warto wiedzieć iż Google bardzo niechętnie je usuwa i czyni to tylko w bardzo wyjątkowych sytuacjach. Niechęć Google jest na tyle wysoka, że Google sama o tym informuje jeszcze przed zgłoszeniem danej opinii w panelu Google Moja Firma.

" Nie usuniemy negatywnych opinii, ani opinii, z którymi się nie zgadzasz, jeśli są one zgodne z polityką treści Google"

Zgłoś opinię

Ze względu na dużą aktywność użytkowników możesz spodziewać się opóźnień w przetwarzaniu przez nas Twojego zgłoszenia. Nie zgłaszaj dwa razy tej samej opinii. Można zgłaszać wyłącznie opinie, które naruszają politykę treści Google.

Nie usuniemy negatywnych opinii ani opinii, z którymi się nie zgadzasz, jeśli są one zgodne z polityką treści Google.



Do tego Google z roku na rok zawęża narzędzia i powody służące usuwaniu negatywnych opinii. W wyniku tego warto sobie zdawać sprawę, iż właściciel wizytówki czy profilu Google moja firma, względem konsumenta czy osoby wystawiającej opinię jest raczej na przegranej pozycji. **Nie oznacza to jednak, że jest on bezbronny.**

Google obecnie pozostawiło tylko jedno narzędzie służące do usuwania negatywnych opinii, a tak naprawdę tylko do ich oflagowania czyli zgłoszenia z tytułu jednego z poniższych powodów:

- Ta opinia nie dotyczy tego,
- Konflikt interesów,
- Treści o charakterze jednoznacznie seksualnym lub obraźliwe,
- Kwestie dotyczące prywatności,
- Problem prawny

Z punktu widzenia właściciela wizytówki, brakuje tu najważniejszej rzeczy, czyli możliwości merytorycznego odniesienia się do danego komentarza. Nie mamy tutaj żadnej możliwości napisania czy zgłoszenia czegokolwiek, w tym ewentualnych uwag, nawet w przypadku posiadania dowodów celowego działania konkurencji, poprzez tworzenie negatywnych opinii.

Jak widać na powyższym przykładzie nie ma możliwości usunięcia opinii dlatego, że jest ona negatywna.

Nawet w regulaminach i zasadach zgłaszania opinii Google informuje nas poniższą regułką iż negatywne opinie nie zostaną usunięte jeśli nie naruszają one zasad Google.

"Przeczytaj zasady. Zgłaszaj tylko te profile użytkowników, które zawierają treści naruszające zasady Google. Nie zgłaszaj użytkowników, którzy przesyłają treści, które Ci się nie podobają, ale są poprawne i trafne. Google nie angażuje się w spory sprzedawców i klientów dotyczące stwierdzeń o wrażeniach klientów, ponieważ nie ma żadnego

Pomimo powyższych zasad, przed próbą usunięcia negatywnej czy niechcianej opinii Google, warto się zapoznać z zasadami ich publikacji.

To z kolei pozwoli nam na możliwie jak najdokładniejsze scharakteryzowanie rodzaju ich naruszenia.

Zasady publikacji opinii Google są dość często zmieniane o czym informuje samo Google: "Zaglądaj do tych zasad co jakiś czas, ponieważ możemy je aktualizować."

Wcześniej były one bardziej precyzyjne a dziś są one bardziej ogólnikowe by nie powiedzieć lakoniczne.Nachwilęobecną(lipiec2020)brzmiąonenastępująco:

"Google chce pomóc Ci w odkrywaniu otaczającego Cię świata. Dzięki treściom udostępnianym przez użytkowników na naszych platformach, możesz oglądać i zwiedzać różne miejsca, zarówno te w pobliżu, jak i te po przeciwległej stronie globu. Dokładamy wszelkich starań, by treści publikowane przez użytkowników były przydatne i odzwierciedlały świat widziany oczami ich autorów.

Opracowaliśmy politykę treści publikowanych przez użytkowników Map Google, by mieć pewność, że każdy, kto ogląda treści przesłane przez użytkowników, będzie usatysfakcjonowany. Objaśniamy w nich istotne różnice w traktowaniu treści w różnych formatach, metody postępowania z niedozwolonymi treściami, a także kryteria publikacji obrazów lub filmów na platformach Google.

Publikowane treści muszą opierać się na prawdziwych doświadczeniach i informacjach. Celowe fałszowanie treści, kopiowanie lub kradzież zdjęć, opinie nie na temat, zniesławienia, ataki personalne i publikowanie niepotrzebnych lub nieprawdziwych treści naruszają nasze zasady. Jeśli zauważysz takie zachowania, zgłoś je.

Zastrzegamy sobie prawo do wyłączania treści publikowanych przez użytkowników w indywidualnych profilach firmy i kategoriach działalności, by zapobiegać nadużyciom. Zastrzegamy sobie także prawo do wyłączania treści publikowanych przez użytkowników w indywidualnych profilach firmy i kategoriach działalności, by zapobiegać nadużyciom. Zastrzegamy sobie również prawo do usuwania treści niezgodnych z naszymi zasadami i warunkami korzystania z usługi, a także do zawieszania lub usuwania kont użytkowników naruszających zasady.

Zaglądaj do tych zasad co jakiś czas, ponieważ możemy je aktualizować."

Wcześniej zasady publikacji Opinii Google brzmiały:

"Poniżej przedstawiam zasady Google dotyczące publikowania komentarzy:

• nie wolno wysyłać spamu ani publikować fałszywych opinii w celu podwyższenia lub obniżenia oceny,

- nie wolno publikować treści o charakterze jednoznacznie seksualnym lub obraźliwym ani zamieszczać linków do nich,
- nie wolno publikować treści stanowiących naruszenie zasad, szerzących nienawiść, zawierających groźby lub służących do nękania innych osób ani zamieszczać linków do nich,
- nie wolno publikować ani linkować plików zawierających wirusy, plików uszkodzonych, koni trojańskich ani żadnych innych elementów o szkodliwym lub destrukcyjnym charakterze,
- nie wolno publikować żadnych materiałów naruszających prawa autorskie lub prawa własności intelektualnej innych osób,
- nie wolno podawać się za inną osobę, nieprawdziwie przedstawiać swoje relacji z inną osobą lub podmiotem ani w inny sposób fałszować takich informacji,
- nie wolno naruszać innych obwiązujących praw ani przepisów,
- nie wolno używać komentarzy jako forum reklamowego.

Możesz też skorzystać z tych wytycznych i wskazówek:

- komentarze powinny zawierać informacje przydatne dla innych użytkowników,
- komentarze powinny być jasne, przydatne i prawdziwe oraz dotyczyć opiniowanych treści,
- warto wymieniać zarówno zalety jak i wady,
- należy grzecznie odnosić się do innych osób i ich nie atakować,
- tekst powinien być czytelny, nie należy nadużywać wielkich liter, ani znaków przystankowych,
- należy pisać zgodnie z zasadami gramatyki i sprawdzać poprawność pisowni.

Zastrzegamy sobie prawo do sprawdzania i usuwania komentarzy, które naruszają nasze zasady."

Google dopuszcza również możliwość usunięcia opinii ze względu na obowiązujące prawo. Treść tej wiadomości jest lakoniczna i brzmi dokładnie: "powinny zostać usunięte z usług Google w świetle obowiązującego prawa".

Warto wiedzieć, że w przypadku merytorycznej i kulturalnej opinii, szanse na jej usunięcie są znikome, by nie powiedzieć żadne.

Problemy z usunięciem negatywnych opinii ?

Służymy doświadczeniem i pomocą !

Zgłoszenie opinii do usunięcia można wykonać z dowolnych narzędzi:

- Google
- Google Maps
- Google Moja Firma (zgłoś nieodpowiednią treść)

Poniżej prezentujemy szczegółowy poradnik, jak krok po kroku zgłosić niechcianą opinię w Google:

Zgłoszenie wykonane przez Google: 93a Zgłoszenie opinii przez Google strzałka



Zgłoszenie wykonane przez Google Maps:



Zgłoszenie wykonane przez Google Moja Firma: Wizytówka Google usuwanie 3



Bez względu na rodzaj użytego narzędzia, zawsze zostaniemy przekierunkowani do tego samego panelu "Zgłoszenia naruszenia zasad":

94a Zgłoszenie opini przez Maps potwierdzenie czemu STRZAŁKA wąska

G Zglaszanie opinii innych użytko 🗙 +				-	U	<u>^</u>
← → O A https://www.google.com/local/review	v/rap/report?nS0VJQ0Fn	古	r∕≡	¢		100
Google						P
	Dlaczego ta opinia jest niewłaściwa?					
	O Ta opinia nie dotyczy tego miejsca					
	Konflikt Interesów					
	O Tredci o charakterze jednoznacznie seksualnym lub obrażliwe					
	O Kwestie dotyczące prywatności					
	O Problem prawny					
	Zgłoś					
	Zgłoś					

Zgłoszenia możemy dokonać po wcześniejszym zalogowaniu oraz wybraniu rodzaju naruszenia. Po jego wykonaniu pozostaje nam jedynie oczekiwać z płonną nadzieją na efekty...

Co ciekawe, tylko w przypadku zgłaszania opinii do usunięcia po przez panel Google Moja Firma, użytkownik jest informowany o możliwych opóźnieniach a także jasnej polityce Google względem usuwania opinii.

"Nie usuniemy negatywnych opinii ani opinii, z którymi się nie zgadzasz, jeśli są one zgodne z polityką treści Google"

Wizytówka Potwierdzenie 2



Inne metody usuwania negatywnych opinii Google...

Oczywiście wszystkich metod usuwania opinii Google nie zdradzimy 😉

Ale do pozostałych metod usuwania opinii w Google, należą wszystkie techniki negocjacji i pracy z osobą ją wystawiającą, czyli w pewnym sensie metody socjotechniczne. Z definicji, socjotechnika to rodzaj manipulacji człowiekiem do osiągnięcia swoich jasno sprecyzowanych i ukrytych celów. **Jak pisaliśmy we wcześniejszych rozdziałach** "*Jak zmienić wystawioną opinię w Google?*" oraz "*Jak usunąć wystawioną opinię w Google?*", osoba wystawiająca opinie ma prawo do jej usunięcia oraz dowolnej jej edycji. Będziemy więc dążyć do osiągniecia tych właśnie celów, starając się przy tym, by osoba pisząca negatywną opinię sama ją usunęła lub zamieniła na pozytywną.

Z naszego doświadczenia wynika, iż profesjonalnie poprowadzone negocjacje, przynoszą zaskakująco dobre wyniki i stanowią jedną z najskuteczniejszych metod usuwania negatywnych opinii.

Oczywiście w przypadku celowych, nieuczciwych działań konkurencji, usuniecie negatywnych i nieprawdziwych opinii może nie być łatwe. Odpowiednie ustosunkowanie się do nich, zawsze w sposób merytoryczny i wysoce kulturalny, da innym użytkownikom informację, iż dana opinia jest bezzasadna i nieprawdziwa. Jednakże profesjonalnie prowadzone działania mogą dać nam wiele cennych informacji, które z kolei możemy wykorzystać do innych, dalszych działań, zmierzających do osiągnięcia celu.

Pamiętaj:

Przed rozpoczęciem jakichkolwiek działań, wszystko dobrze i szczegółowo przemyśl. Pamiętaj, że cześć Twoich posunięć może zaowocować skutkami, których nie będziesz mógł cofnąć. **Postępuj więc rozważnie** i pamiętaj, że w tym przypadku emocje i pośpiech nie są Twoim dobrym doradcą.

Przed rozpoczęciem działań czyli odpisaniem, pamiętaj o głównych zasadach:

- Każda Twoja odpowiedź będzie widoczna dla innych;
- Przed publikacją odpowiedzi sprawdź poprawność pisowni, gramatyki oraz interpunkcji;
- Nigdy nie pisz całości dużymi, drukowanymi literami. W Internecie oznacza to krzyk;
- Zawsze odpowiadaj kulturalnie i merytorycznie;
- Odpowiadaj możliwie krótko i nie wdawaj się w długą dyskusję.

W odpowiedziach postaraj się:

• Zrozumieć Klienta

Po prostu, postaw się na miejscu Klienta i spróbuj go zrozumieć. Być może faktycznie błąd leżał po Twojej stronie, może Twój pracownik miał gorszy dzień lub coś gorzej wykonał. A może to Klient miał gorszy dzień. Spróbuj obiektywnie spojrzeć na sytuację i wyciągnąć z niej wnioski. Pamiętaj, prawie każdy niezadowolony Klient wystawi opinię, a prawie każdy zadowolony tego już nie zrobi. Spróbuj więc zrozumieć czego ten Klient oczekuje. Działaj więc tak, by Klient zauważył, że Ci na nim zależy.

• Załagodzić sytuację i nawiązać pozytywną relację

Wyobraź sobie sytuację, w której ktoś Cię bardzo zdenerwował. Ty wówczas zareagowałeś bardzo zdecydowanie, głośno i nieuprzejmie, a ta osoba spokojnie, kulturalnie i w stonowany sposób odpowiedziała Ci mówiąc "przepraszam Pana/Panią bardzo, nie zrobiłem tego specjalnie i nie chciałem. Jeśli Pan/Pani czuje się urażony, to najmocniej przepraszam." Jak się wtedy czujesz?. Z reguły głupio i niezręcznie, zauważając, że przesadziłeś. Klasyczna konwersja. Staraj się więc nie dać ponieść emocjom, a grzecznie i konstruktywnie nawiązać relację. Lepiej przeprosić, obrócić sytuację w żart, ale na pewno nie dać się sprowokować. Tylko w ten sposób możesz załagodzić sytuację.

• Podziękować za negatywną opinię, wskazanie problemu.

Dziękując Klientowi za negatywną opinię dajesz mu do zrozumienia, że liczysz się z jego zdaniem, jak i z jego osobą. W ten sposób pokazujesz innym użytkownikom a także swoim potencjalnym klientom, że dbasz o wizerunek swojej firmy i o swoich klientów. Jedocześnie dajesz do zrozumienia, że każda negatywna opinia jest dla Ciebie bardzo ważna, ponieważ właśnie dzięki niej, dowiadujesz się na co możesz zwrócić uwagę i co ewentualnie poprawić. Wtedy traktujesz taką osobę jak "partnera" pozwalającego Ci coś dostrzec i zrozumieć oraz podnieść jakość swoich usług. Jeśli autor negatywnej opinii zrozumie Twoją odpowiedź w ten sposób, to będzie dużo bardziej skory do współpracy.

Dodatkowym i bardzo ważnym atutem tego rozwiązania jest fakt, iż naszą odpowiedź ujrzą również pozostali użytkownicy, w tym potencjalni klienci, dla których taki przekaz będzie bardzo podnosił wartość i reputację marki.

• Przeprosić

O mechanizmie działania przeprosin pisaliśmy już wyżej, w punkcie jak załagodzić sytuację i nawiązać pozytywną relację. Oczywiście przepraszamy w sytuacji, kiedy faktycznie dane zdarzenie miało miejsce. To również zależy od rodzaju polityki wizerunkowej danej firmy. Każdy z nas będąc urażonym pozytywnie reaguje na słowa przeprosin. To po prostu działa.

• Przenieść rozmowę na prywatny telefon lub e-mail

Przeniesienie rozmowy na prywatną płaszczyznę przynosi same korzyści. Wykonane w odpowiedni sposób daje innym do zrozumienia, że staramy się konkretnie rozwiązać dany problem. Przez fakt, iż dalsze działania nie są już widoczne na forum, otwiera to nam możliwości swobodniejszych negocjacji i rozmów. Jest to również najlepszy czas i miejsce, żeby zaproponować zadośćuczynienie, zniżkę czy ewentualnie jakiś bonus. W innym przypadku, proponując to na przykład na forum, możemy narazić się na celowe działanie nieuczciwych ludzi, zmierzające do wyłudzenia zniżek czy osiągania innych korzyści.

Gdy zastosujesz się do powyższych zasad i całość operacji przeprowadzisz w sposób profesjonalny i z wyczuciem, szansa na usunięcie negatywnego komentarza będzie duża.

Zdarzy się czasem, że w wyniku Twojej odpowiedzi nie spotkasz się już z żadną reakcją z drugiej strony. Na to nie masz już wpływu i nie jesteś wstanie nic zrobić. Możesz ją ponownie zgłosić do usunięcia i czekać na ewentualną reakcję Google lub zgłosić się do nas...

ODPOWIADAJ RÓWNIEŻ NA POZYTYWNE OPINIE !

Warto też odpowiadać na pozytywne opinie klientów. To zawsze polepsza i ociepla wizerunek Twojej firmy w oczach pozostałych klientów. Wówczas widzą oni, że opinie innych klientów nie są Ci obojętne i jesteś osobą której zależy na firmie jak i na jej wizerunku.

W ramach świadczonych usług prowadzimy również działania z zakresu zarządzania kryzysowego