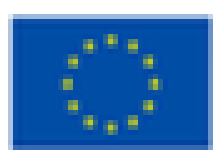


ACTUALIZAR PERFIL EN GOOGLE MY BUSINESS E TRIPADVISOR E RESPONDER A RESEÑAS

XEOPARQUE CABO ORTEGAL



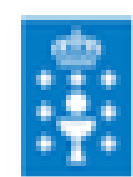
Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



XUNTA
DE GALICIA



Deputación
DA CORUÑA

Por que é importante manter os teus perfís de Google My Business e TripAdvisor actualizados?

Unha Buyer Persona é unha representación semificticia do teu cliente ideal baseada en datos reais e suposicións sobre os seus comportamentos, motivacións, necesidades e problemas. Comprender a túa Buyer Persona axúdache a crear mensaxes personalizadas que conecten mellor co teu público obxectivo e a optimizar os teus esforzos de mercadotecnia.

TIP

Un perfil completo e actualizado aumenta as posibilidades de que a túa empresa sexa atopada, recomendada e contratada por novos clientes.



Google My Business: optimiza a túa presenza en liña

Google My Business é unha das ferramentas máis potentes para os negocios locais. Mostra a túa información básica (endereço, número de teléfono, horario, fotos) e aparece nos resultados de busca de Google e en Google Maps.

PASOS PARA ACTUALIZAR O TEU PERFIL DE GOOGLE MY BUSINESS:

- Accede á túa conta de Google My Business. Se aínda non tes unha, créaa.
- Revisa e actualiza a túa información básica:
 - Nome: asegúrate de que o nome da túa empresa sexa correcto e coincida co que aparece na túa sinalización física.
 - Enderezo e número de teléfono: comproba que o enderezo e o número de contacto sexan correctos e fáciles de atopar.
 - Categoría: Escolle a categoría máis axeitada para o teu negocio (por exemplo, «Aloxamento rural», «Restaurante galego», «Axencia de viaxes de natureza»).
 - Horario de apertura: Inclúe os horarios de tempada (se cambian no verán ou en festivos).
- Engadir fotos: as imaxes son esenciais para captar a atención dos clientes potenciais.
 - Fotos de alta calidade do establecemento, actividades, menú (se é o caso), produtos e persoal.
 - Actualiza as túas fotos con regularidade para que sempre se mostren imaxes recentes.
- Xestiona as túas publicacións: Google My Business permíteche publicar actualizacións, ofertas ou eventos. Aproveita esta función para informar aos clientes sobre promocións ou novos produtos.

TIP

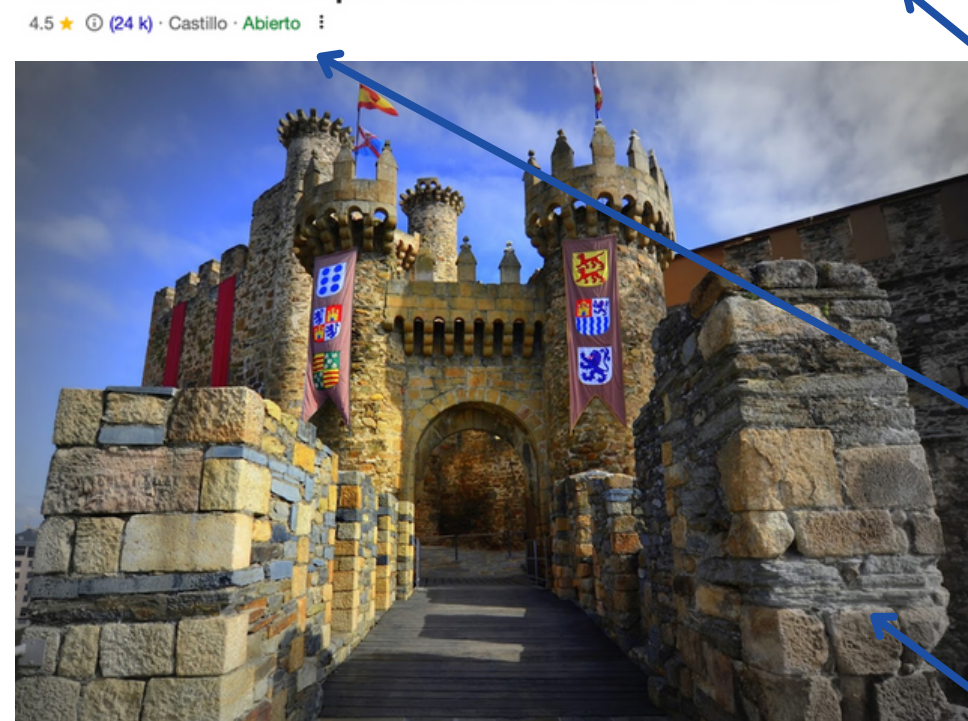
Engadir fotos de alta calidade aumenta as posibilidades de que os usuarios elixan a túa empresa por riba da competencia.

TIP

Publica unha ou dúas veces ao mes para manter o teu perfil activo e aumentar a visibilidade.

3

Castillo de los Templarios / Castillo de Ponferrada



[Sitio web](#) [Cómo llegar](#) [Opiniones](#)

[Guardar](#) [Compartir](#) [Llamar](#)

[Ver entradas](#)

Patrocinado

Civitatis :
[Free tour de los misterios y leyendas de Ponferrada](#)
Gratis · 4.2 ★ (185)
Cancelación gratuita



Acerca de

El castillo de Ponferrada, también conocido como el castillo de los Templarios, es una fortaleza medieval situada en la ciudad española de Ponferrada, comarca de El Bierzo, provincia de León. Se alza sobre una colina en la confluencia de los ríos Boeza y Sil. [Wikipedia](#)

Dirección: [C. Gil y Carrasco, 1, 24401 Ponferrada, León](#)

Inauguración: 1178

Provincia: [Provincia de León](#)

Teléfono: [987 40 22 44](#)

Horario:

Abierto · Cierra a las 2 p.m. · Vuelve a abrir a las 4:30 p.m.

Opiniones

No se verifican las opiniones ⓘ

Google [Ver más](#)
4.5/5 23.8 k opiniones

Tripadvisor [Ver más](#)

[+ Agregar una opinión](#)

Jacobo Mosquera
Opinión de Google

5/5 · 2 semanas atrás **NUEVA**

Precioso. Me ha encantado. Es grande, con muchas dependencias exteriores e interiores. Muy bien cuidado y restaurado. Exposiciones interiores de facsímiles de...[Más](#)

QUE DEBERÍA INCLUIR A TÚA FICHA DE GOOGLE MY BUSINESS?

- Nome da empresa: o mesmo que o da túa marca rexistrada ou sitio web, sen engadir palabras clave innecesarias.
- Categorías primaria e secundaria: escolle a que mellor describa o negocio (por exemplo, Hotel Boutique, Aloxamento turístico, Empresa de turismo activo).
- Fotos e vídeos: mínimo 10 fotos de alta calidade que mostren exteriores, interiores, equipo humano, actividades e detalles; engade vídeos curtos de 20-30 segundos que mostren a experiencia en acción.
- Botóns: Activa os botóns para billetes ou reservas, sitio web e para chamar.
- Descrición do negocio: entre 750 e 1000 caracteres, escrita nun ton atractivo e descritivo, destacando o valor diferenciador e as palabras clave relevantes.
- Enderezo exacto e verificado: exactamente como aparece no sitio web e noutros canais, para evitar inconsistencias.
- Teléfono e sitio web: número activo con servizo rápido e ligazón directa á páxina de reservas.
- Horario: Actualizado, incluíndo peches temporais ou extensións durante a tempada alta.
- Reseñas: Responder a todas as reseñas, agradecer os comentarios positivos e xestionar proactivamente as negativas.

TripAdvisor: Xestiona a túa reputación e visibilidade

TripAdvisor é unha das plataformas de reseñas máis populares que empregan os turistas para atopar opinións sobre lugares e experiencias. Ter un perfil optimizado de TripAdvisor pode axudarche a atraer máis clientes e mellorar a túa reputación en liña.

PASOS PARA ACTUALIZAR O TEU PERFIL DE TRIPADVISOR:

- Reclama o teu negocio en TripAdvisor. Se non tes un perfil, rexístrao en [TripAdvisor para empresas](#).
- Completa o teu perfil: Asegúrate de que toda a información sexa correcta:
 - Nome e categoría: verifica que a túa empresa estea categorizada correctamente (por exemplo, "Aloxamento", "Restaurante", "Ruta de sendeirismo").
 - Descrición: Engade unha descrición clara, concisa e atractiva. Usa palabras clave relacionadas co teu negocio e a túa localización.
 - Localización e contacto: Consulta o enderezo, o número de teléfono e o sitio web.
 - Horario de apertura e prezos: Inclúe o horario de apertura e os prezos aproximados dos servizos.
- Engadir fotos: As imaxes son moi importantes en TripAdvisor, xa que os clientes dependen en gran medida do que ven.
- Asegúrate de ter fotos de alta calidade das habitacións, instalacións, actividades, pratos (se tes un restaurante) e clientes que disfrutan do teu servizo.
- Fomenta as reseñas: convida aos teus clientes satisfeitos a deixar reseñas en TripAdvisor. Podes facelo por correo electrónico, mensaxes posteriores á visita ou cun código QR no teu establecemento.

TIP

Optimiza a descrición da túa empresa incluíndo información relevante sobre o que te fai único, a túa localización e os teus valores.

TIP

Responder ás reseñas de forma profesional, agradecer aos clientes e ter en conta os seus comentarios.

5

Responder ás reseñas: a clave da reputación en liña

Responder ás reseñas, tanto positivas como negativas, é crucial para manter unha boa reputación en liña. Unha resposta axeitada demostra que che importan as opinións dos clientes e que estás disposto a mellorar.

PASOS PARA RESPONDER ÁS RESEÑAS:

- Responder rapidamente: Tenta responder a todas as reseñas en 48 horas.
- Sé agradecido: mesmo se a reseña é negativa, sempre agradece ao cliente os seus comentarios.
 - Exemplo: «Grazas por dedicar tempo a deixarnos a túa reseña. Alégranos saber que desfrutaches da súa estadía. Lamentamos que o servizo de limpeza non estivese á altura das túas expectativas e traballaremos para mellorar nese aspecto».
- Evita os conflitos: se a avaliación é negativa, evita defenderte agresivamente. No seu lugar, céntrate en atopar unha solución e ofrece unha compensación se é necesario.
 - Exemplo: «Sentimos que a túa experiencia non fose a que esperabas. Estamos a traballar para mellorar o noso servizo de atención ao cliente e esperamos que nos deas outra oportunidade no futuro».
- Menciona cambios ou melloras: Se un cliente sinala un problema, asegúrate de mencionar os esforzos que estás a facer para mellorar a situación.
- Sé persoal e auténtico: usa o nome do cliente (se é posible) e responde con sinceridade, evitando as respostas automáticas.

TIP

As respostas personalizadas son moito máis valoradas polos clientes que unha resposta estándar ou xenérica.

Rafael Baena
Local Guide · 38 reseñas · 50 fotos

★★★★★ Fecha de edición: Hace 6 meses

Comí allí | Cena | Más de 1000 \$

La comida excelente. Todo lo que pedimos demasiado bueno. La atención impecable. Recomendado el chicharron de pulpo y el Postre campechana. ... [Más](#)



Coloca el cursor encima para reaccionar

Cuerno Masaryk (propietario)
Hace 3 años

Muchas gracias Rafael por visitarnos, calificarnos y contarnos sobre tu experiencia en nuestra plataforma, es un placer para nosotros atenderte como te mereces. Esperamos muy pronto tu próxima visita. ¡Cuerno Masaryk es tu casa!

Tatiana Delgado
C.S. & Relaciones Públicas / Costeño Group

Carlos Alvarez
Local Guide · 67 reseñas · 195 fotos

★★★★★ Fecha de edición: Hace 2 semanas **NUEVA**

Más de 1000 \$

Grata sorpresa! Nuestra experiencia estrella Michelin No 12, Excelente servicio, el personal y trato muy atento y amigable en general. Los platillos basados en la zona Sureste de México no defraudaron, cuidadosamente presentados.. Muy ... [Más](#)



1

Pujol (propietario)
Hace 2 semanas

Hola Carlos, muchas gracias por tu maravillosa reseña. Nos alegra saber que tu experiencia en Pujol fue tan positiva y que disfrutaste de nuestros platillos y servicio. Tus palabras sobre nuestra oferta de cocteles son muy apreciadas. Esperamos poder recibirte de nuevo pronto para más momentos inolvidables. ¡Hasta pronto!

- Resposta á reseña.
- Resposta personalizada.
- Amabilidade.

Erros comúns ao actualizar e xestionar perfís en liña



A. NON RESPONDER ÁS RESEÑAS

- ✗ Erro: Ignorar as críticas, especialmente as negativas.
- ✓ Solución: Responde sempre a todas as reseñas, agradecendo e mostrando ganas de mellorar.



B. INFORMACIÓN DESACTUALIZADA

- ✗ Erro: Deixar información desactualizada nos perfís.
- ✓ Solución: Revisa e actualiza a túa información (horario, enderezo, fotos) con regularidade.

No image
available

C. NON ENGADIR FOTOS DABONDO

- ✗ Erro: Non hai fotos ou estás a usar imaxes de baixa calidade.
- ✓ Solución: Engade fotos actualizadas e profesionais dos teus produtos e servizos.

Consejos adicionales para optimizar tu presencia online

TIP

Actualiza con regularidad: Asegúrate de que tu perfil esté siempre actualizado, incluyendo nuevos productos, servicios y promociones.

TIP

Solicitar feedback: Después de cada experiencia, pide a tus clientes que dejen una reseña.

TIP

Hazlo visible: Incluye enlaces o códigos QR en tu local, facturas y comunicación para que los clientes puedan fácilmente dejar una reseña.

Consellos adicionais para optimizar a túa presenza en liña

TIP

Actualiza regularmente: asegúrate de que o teu perfil estea sempre actualizado, incluíndo novos produtos, servizos e promocións.

TIP

Solicitar comentarios: Despois de cada experiencia, pídelles aos teus clientes que deixen unha reseña.

TIP

Fai que sexa visible: inclúe ligazóns ou códigos QR no teu local, facturas e comunicacións para que os clientes poidan deixar unha reseña facilmente.

¡ESTÁS LISTO PARA MEJORAR TU EMPRESA!

ESTÁS LISTO PARA MELLORAR A TÚA EMPRESA?

12