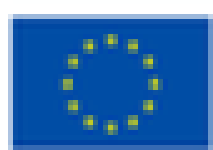


ACTUALIZAR PERFIL EN GOOGLE MY BUSINESS, TRIPADVISOR Y RESPONDER A RESEÑAS

XEOPARQUE CABO ORTEGAL



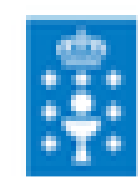
Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



XUNTA
DE GALICIA



Deputación
DA CORUÑA

¿Por qué es importante tener actualizado tu perfil en Google My Business y TripAdvisor?

Un Buyer Persona es una representación semi-ficticia de tu cliente ideal basada en datos reales y supuestos sobre comportamientos, motivaciones, necesidades y problemas. Entender a tu Buyer Persona te ayuda a crear mensajes personalizados que conecten mejor con tu público objetivo y a optimizar tus esfuerzos de marketing.

TIP

Un perfil completo y actualizado aumenta las posibilidades de que tu empresa sea encontrada, recomendada y contratada por nuevos clientes.



Google My Business: Optimiza tu presencia online

Google My Business es una de las herramientas más poderosas para empresas locales. Aquí se muestra tu información básica (dirección, teléfono, horarios, fotos) y aparece en los resultados de búsqueda de Google y en Google Maps.

PASOS PARA ACTUALIZAR TU PERFIL DE GOOGLE MY BUSINESS:

- Accede a tu cuenta de Google My Business. Si aún no tienes una, crea una.
- Revisa y actualiza tu información básica:
 - Nombre: Asegúrate de que el nombre de tu negocio sea correcto y coincida con el que aparece en la señalización física de tu local.
 - Dirección y teléfono: Verifica que la dirección y el número de contacto estén correctos y sean fáciles de encontrar.
 - Categoría: Elige la categoría más precisa para tu negocio (por ejemplo, “Alojamiento rural”, “Restaurante gallego”, “Agencia de viajes de naturaleza”).
 - Horarios de apertura: Incluye horarios de temporada (si cambian en verano o festivos).
- Añadir fotos: Las imágenes son esenciales para captar la atención de los clientes potenciales.
 - Fotos de calidad del establecimiento, actividades, menú (si aplica), productos, y equipo de trabajo.
 - Actualiza las fotos periódicamente para que siempre se muestren imágenes recientes.
- Gestiona tus publicaciones: Google My Business te permite publicar actualizaciones, ofertas o eventos. Aprovecha esta función para informar a los clientes sobre promociones o nuevos productos.

TIP

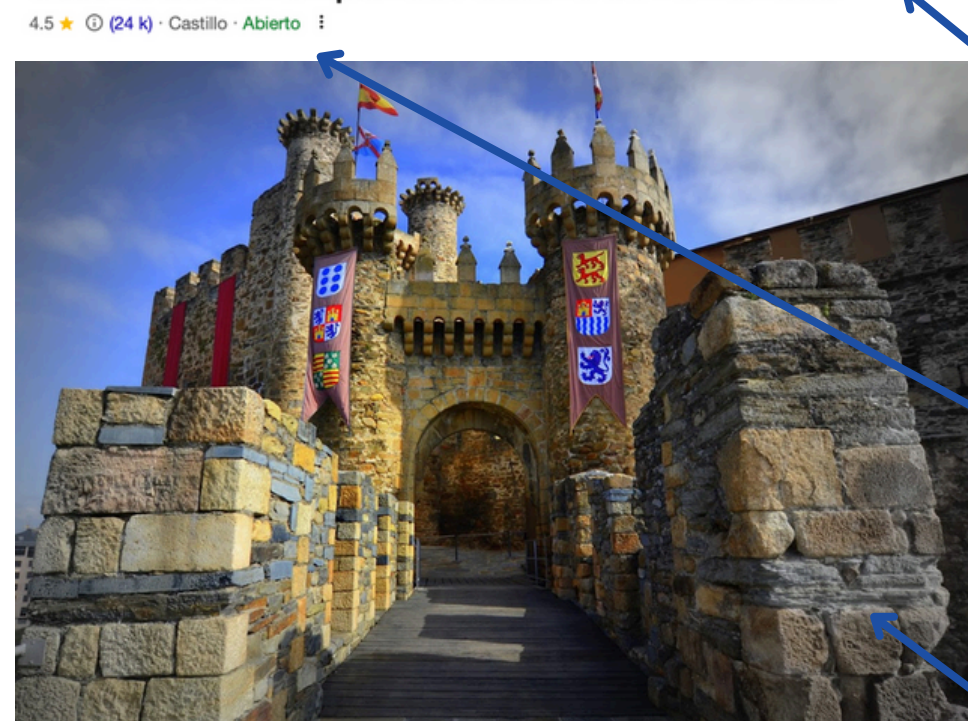
Añadir fotos de alta calidad aumenta las posibilidades de que los usuarios elijan tu empresa en lugar de la competencia.

TIP

Publica 1 o 2 veces al mes para mantener el perfil activo y aumentar la visibilidad.

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 Tripadvisor
4.5/5 23.8 k opiniones Ver más

[+ Agregar una opinión](#)

Jacobo Mosquera
Opinión de

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](#)

QUÉ DEBE DE TENER TU FICHA DE GOOGLE MI NEGOCIO?

- Nombre de la empresa: igual que en tu marca registrada o web, sin añadir palabras clave innecesarias.
- Categoría principal y secundarias: elegir la que describa mejor el negocio (p.ej., Hotel boutique, Alojamiento turístico, Empresa de turismo activo).
- Fotografías y vídeos: mínimo 10 fotos de alta calidad que muestren exteriores, interiores, equipo humano, actividades y detalles; añadir vídeos cortos de 20-30 segundos mostrando la experiencia en acción.
- Botones: Activar botones a entradas o reservas, sitio web y para llamar.
- Descripción del negocio: entre 750 y 1000 caracteres, redactada en tono atractivo y descriptivo, destacando el valor diferencial y palabras clave relevantes.
- Dirección exacta y verificada: tal y como aparece en la web y otros canales, para evitar incoherencias.
- Teléfono y web: número activo con atención rápida y enlace directo a la página de reservas.
- Horario: actualizado, incluyendo cierres temporales o ampliaciones en temporada alta.
- Reseñas: responder a todas, agradeciendo comentarios positivos y gestionando los negativos de forma proactiva.

TripAdvisor: Gestiona tu reputación y visibilidad

TripAdvisor es una de las plataformas de reseñas más utilizadas por los turistas para buscar opiniones sobre lugares y experiencias. Tener un perfil optimizado en TripAdvisor puede ayudarte a atraer más clientes y mejorar tu reputación online.

PASOS PARA ACTUALIZAR TU PERFIL EN TRIPADVISOR:

- Reclama tu negocio en TripAdvisor. Si no tienes un perfil, regístralo en [TripAdvisor para empresas](#).
- Completa tu perfil: Asegúrate de que toda la información esté correcta:
 - Nombre y categoría: Verifica que tu negocio esté categorizado correctamente (por ejemplo, “Alojamiento”, “Restaurante”, “Excursión de senderismo”).
 - Descripción: Añade una descripción clara, concisa y atractiva. Usa palabras clave relacionadas con tu actividad y ubicación.
 - Ubicación y contacto: Revisa la dirección, teléfono y web.
 - Horarios y precios: Incluye los horarios de apertura y precios aproximados de los servicios.
- Añadir fotos: Las imágenes son muy importantes en TripAdvisor, ya que los clientes confían mucho en lo que ven.
- Asegúrate de tener fotos de alta calidad de las habitaciones, instalaciones, actividades, platos (si tienes restaurante), y clientes disfrutando de tu servicio.
- Fomenta las reseñas: Invita a tus clientes satisfechos a dejar reseñas en TripAdvisor. Puedes hacerlo mediante correo electrónico, mensajes post-visita o con un QR en tu establecimiento.

TIP

Optimiza la descripción de tu negocio incluyendo información relevante sobre lo que te hace único, tu ubicación y tus valores.

TIP

Responde a las reseñas de manera profesional, agradeciendo a los clientes y tomando en cuenta sus comentarios.

5

Responde a las reseñas: La clave de la reputación online

Responder a las reseñas, tanto positivas como negativas, es crucial para mantener una buena reputación online. Una respuesta adecuada muestra que te importa la opinión de los clientes y que estás dispuesto a mejorar.

PASOS PARA RESPONDER A LAS RESEÑAS:

- Responde rápidamente: Trata de responder a todas las reseñas en un plazo de 48 horas.
- Sé agradecido: Incluso si la reseña es negativa, siempre agradece al cliente por su feedback.
 - Ejemplo: “Gracias por tomarte el tiempo para dejarnos tu reseña. Nos alegra saber que disfrutaste de tu estancia. Lamentamos que el servicio de limpieza no haya sido el esperado, y trabajaremos para mejorar en ese aspecto.”
- No entres en conflictos: Si la reseña es negativa, evita defenderte agresivamente. En lugar de eso, enfócate en buscar una solución y ofrece una compensación si es necesario.
 - Ejemplo: “Lamentamos que tu experiencia no haya sido la esperada. Estamos trabajando en mejorar la atención al cliente y esperamos que nos des otra oportunidad en el futuro.”
- Menciona cambios o mejoras: Si un cliente señala un problema, asegúrate de mencionar los esfuerzos que estás haciendo para mejorar la situación.
- Sé personal y auténtico: Usa el nombre del cliente (si es posible) y responde de forma genuina, evitando respuestas automáticas.

TIP


Las respuestas personalizadas son mucho más valoradas por los clientes que una respuesta estándar o genérica.

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!

- Respuesta a la reseña.
- Respuesta personalizada.
- Amabilidad.

Errores comunes al actualizar y gestionar perfiles online



A. NO RESPONDER A LAS RESEÑAS

✗ Error: Ignorar las reseñas, especialmente las negativas.

✓ Solución: Responde siempre a todas las reseñas, agradeciendo y mostrando disposición para mejorar.



B. INFORMACIÓN DESACTUALIZADA

✗ Error: Dejar información desactualizada en perfiles.

✓ Solución: Verifica y actualiza tus datos (horarios, dirección, fotos) regularmente.

No image available

C. NO AÑADIR SUFICIENTES FOTOS

✗ Error: No tener fotos o usar imágenes de baja calidad.

✓ Solución: Añade fotos actualizadas y profesionales de tus productos y servicios.

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.

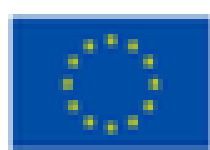
TIP

Solicita 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.

¡ESTÁS LISTO PARA MEJORAR TU EMPRESA!



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO
SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



XUNTA
DE GALICIA



Deputación
DA CORUÑA