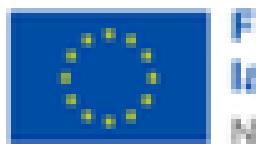


ACTUALIZAR PERFIL EN GOOGLE MY BUSINESS, TRIPADVISORY RESPONDER A RESEÑAS

XEOPARQUE CABO ORTEGAL



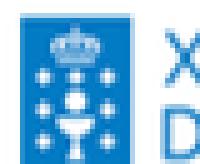
Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Ministerio
de Industria,
Comercio y
Turismo
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?

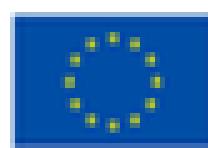
Un Buyer Persona es una representación semi-ficticia de tu cliente ideal basada en datos reales y supuestos sobre comportamientos, motivaciones, necesidades y problemas. Entender a tu Buyer Persona te ayuda a crear mensajes personalizados que conecten mejor con tu público objetivo y a optimizar tus esfuerzos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

TIP

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



2



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Ministerio de Economía y
Transformación Digital

Gobernación de Galicia



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



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.

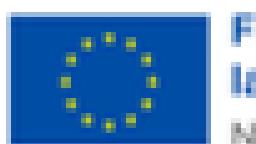
TIP

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



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Ministerio de Economía y
Transformación Digital
Ministerio de Industria, Comercio y
Turismo



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



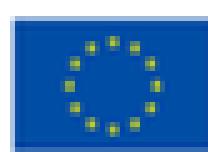
Deputación
da Coruña



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.

4



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



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, regístrate 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



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Ministerio de Economía y
Transformación Digital
Ministerio de Industria, Energía y
Turismo



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Deputación
da Coruña

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.

6

 **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](#)



Coloca el cursor encima para reaccionar

 **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: Despues 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.

9



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Ministerio de Economía y
Transformación Digital

Ministerio de Ciencia e
Innovación



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



XUNTA
DE GALICIA



Deputación
da Coruña

¡ESTÁS LISTO PARA MEJORAR TU EMPRESA!