GUIA RÁPIDO

Avaliações no Google: 3 respostas que afastam clientes

Quem decide ligar para você lê as suas respostas, não só as estrelas.



ARISE PERFORMANCE

Material gratuito

Quem lê a sua resposta

A resposta a uma avaliação não é lida só por quem escreveu. Ela é lida por todo mundo que está decidindo se vai ligar, chamar no WhatsApp ou passar na porta.

Por isso, uma resposta ruim custa mais que a crítica original. A crítica mostra que algo deu errado em um dia. A resposta mostra como a empresa age quando algo dá errado.

> Responder todas as avaliações, com calma e em poucos dias, é o ponto de partida. Nunca responda com raiva e nunca discuta em público.

Nas próximas páginas estão as três respostas que mais vemos por aí e que afastam clientes. Depois, um exemplo de resposta bem feita para você comparar com as suas.

As 3 respostas que afastam

ERRO 1

A resposta copiada

> *"Agradecemos o seu contato. Sua opinião é muito importante para nós."*
> *(a mesma frase, em todas as avaliações)*

Parece robô. Quem lê várias respostas iguais entende que ninguém olhou o que o cliente escreveu.

ERRO 2

A resposta que discute

> *"Em nenhum momento fomos grosseiros. A senhora chegou atrasada e queria ser atendida na frente de todo mundo."*

Você pode até ter razão. Mas, em público, quem lê vê um dono na defensiva e fica com medo de ser o próximo exposto.

ERRO 3

A resposta que expõe o cliente

> *"Seu exame ficou pronto na terça e o valor de R$ 380 foi combinado antes. Não entendemos a reclamação."*

Citar atendimento, valores, saúde ou documentos revela dados que não são seus. Em áreas como saúde e advocacia, isso exige ainda mais cuidado.

Os exemplos são inventados, só para mostrar o tom.

Uma resposta que funciona

Para uma crítica com um problema real, a estrutura é curta: reconhecer, pedir desculpa sem se humilhar, dizer o que será feito e levar a conversa para o privado.

EXEMPLO

"Olá, Fernanda. Sentimos muito pela demora no atendimento que você descreveu. Isso não é o padrão que queremos oferecer. Gostaríamos de entender melhor o que aconteceu e resolver. Pode nos chamar pelo WhatsApp (11) 00000-0000? Obrigado por avisar."

Por que ela funciona

Usa o nome	Mostra que alguém leu.
Reconhece o problema	Sem acusar e sem se justificar.
Não repete detalhes	Nada de valores, datas ou dados do cliente.
Leva para o privado	A solução acontece fora da vitrine.

Troque o telefone do exemplo pelo seu e adapte as palavras ao que a pessoa escreveu.

O que este guia não cobre

Esta é uma amostra. Ela mostra o erro mais visível e um modelo. Ficam de fora, de propósito, os assuntos que pedem mais espaço e mais cuidado:

1. Como conseguir novas avaliações sem quebrar as regras do Google.
2. O que fazer com avaliações falsas ou injustas, e quando denunciar.
3. O conjunto completo de modelos de resposta para cada situação, e uma rotina para a equipe.

Quer ajuda com a reputação do seu perfil?

A ARISE cuida do Google Perfil da Empresa e do SEO Local do seu negócio, incluindo a rotina de avaliações. Conte o que sua empresa faz e analisamos o seu caso.

Falar com a ARISE

WhatsApp (11) 98438-2545 · ARISE Performance, atendimento on-line em todo o Brasil