

Conoce lo que hace un TripAdvisor sobre reseñas injustas

Al ser un empresario y dueño de negocios, eres propenso a **recibir reseñas injustas** de parte de tus clientes, la cuales son recibidas por TripAdvisor una página web encargada de publicar todo este tipo ataques.

Cuando las críticas percibidas por el cliente son imparciales y honestas, son increíblemente útiles.

Porque **para el cliente se ilumina la empresa que ofrece grandes experiencias**, servicio y valor; en cuanto a los propietarios, ayudan a atraer nuevos clientes al negocio y brindan valiosos comentarios, los cuales son aspectos positivos porque aportan sugerencias en algunos aspectos a mejorar.

En cambio, cuando **las observaciones de los críticos son injustas o malintencionadas** tienen un efecto contrario: son engañosas para alejar a tus clientes potenciales, los cual pueden causar daños injustos a la reputación de tu negocio.

Algunas de las reseñas injustas de TripAdvisor

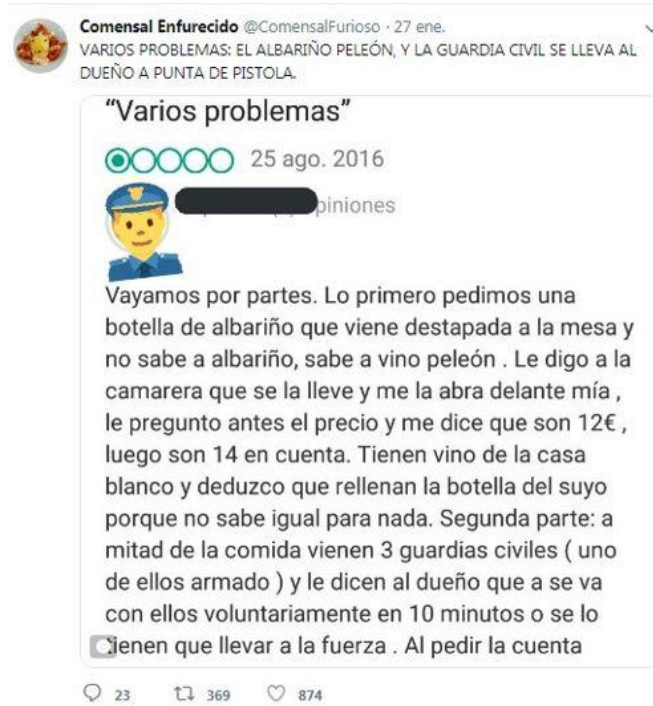
En este momento, sabemos que los clientes son más exigentes de lo que eran en otra época y que además, están muy bien informados.

En TripAdvisor nos gustan las críticas en las que se refleja ciertas situaciones de carácter surrealista que tiene lugar en los diferentes restaurantes, como por ejemplo te señalo algunos títulos de algunas de estas críticas:

- El hijo mío es experto en croquetas. pic.twitter.com/gHDW6QzRCZ



- Varios dificultades: El albariño peleón, y la guardia civil se llevan al dueño a punta de pistola pic.twitter.com/G0f7sQFA90



- No te permiten defecar con tranquilidad. pic.twitter.com/4AqePQrh8G



Aquí conocerás, cómo TripAdvisor evita que se publiquen reseñas falsas

Muchos hemos ido a un restaurante y hemos vivido una mala experiencia como: un pelo en la [sopa](#), el mesero ha tardado en servir unas tortillas de patata o no nos han dejado sonar la nariz con el mantel.

La resignación, en otros tiempos era nuestra única opción. Pagar y marcharte con las manos en alto y jurando ante Dios que nunca más ibas a volver a este restaurant.

Actualmente este tipo de críticas falsas no tienen lugar en TripAdvisor. **Ya que Trabajan muy duro para evitar que se publiquen en el sitio.**



Te invito a que conozca como TripAdvisor evita este tipo de críticas falsas de tu negocio:

Confiabilidad

Las cifras de críticas son las que determinan la posición en la que se encuentra el establecimiento juzgado por los atacantes en las redes sociales.

Gracias a esto hay una variable que se te puede mostrar en una lista de recomendaciones fiables, basadas en:

La calidad:

Es un sistema de valoración que se muestra en una escala que oscila entre el 1 y el 5.

Si tu empresa obtiene una puntuación de mejor calidad de 4 y 5 es la clasificada, en comparación de aquellas tenga puntuaciones con menos puntaje.

La cantidad:

Como te mencionó anteriormente al obtener una buena puntuación, aumenta la valoración de tu negocio.

Mientras más opiniones, mayor será la certeza sobre la experiencia que el establecimiento puede brindar a los visitantes. **De esta forma, el posicionamiento en el ranking será el correcto.**

Antigüedad de las reseñas:

TripAdvisor entiende que tu empresa turística pudo dar un buen servicio en un periodo ubicándonos en el pasado, sin embargo, **si esto no obtiene nuevas modificaciones no obtendrá las mismas críticas en el presente.**

Con esto te digo que las cifras pueden variar en la reputación de tú negocio, y esto llevará a que la competencia más actual tenga mejor puntuación que la tuya.



Pautas de publicación

Esto es un conjunto de reglas que todas las revisiones deben cumplir. **Las mismas están diseñadas para asegurarte que las revisiones sean tan apreciables y útiles como sea posible.**

Para que se cumplan estos lineamientos, Tripadvisor cuenta con tecnología inteligente y un equipo especial que se dedica a combatir estas pautas.

Sistema de seguimiento

Usa una tecnología que activan cada vez que alguien envía una opinión en Tripadvisor. **La cual es evaluada automáticamente durante la revisión y antes de ser publicada por dicha página.**

El mismo sistema se encarga de bloquear la publicación de una revisión o la enviará a nuestro equipo de moderación para un análisis humano, en caso de sospecha que la revisión sea falsa.

Cumplimientos de revisión

Luego de ser publicada una revisión, cualquiera está autorizado a utilizar nuestras herramientas de informes para solicitar una investigación por parte del equipo de moderación en caso de preocuparte que una revisión no cumpla con sus pautas.

Este tipo de informes son increíblemente útiles ya que, nos ayudan a hacer cumplir las pautas de manera consistente para todos.

Tú como empleador puedes informar las opiniones a través de la web de esta empresa, el cual lo podrás hacer de forma gratuita, mientras que el turista puede informar las opiniones simplemente haciendo clic en el icono que nos identifica debajo de cada opinión.

Consejos para conquistar TripAdvisor

Dichosa y tan prestigiosa plataforma a nivel mundial se encarga de gestionar las opiniones del público. **Sobre todo, las negativas.**

Aunque en los momentos de recibir críticas positivas agradecen al cliente por sus comentarios por escribir dicha publicación. **Debido a esto le hacen una invitación de visitar sus instalaciones siempre que lo desee.**

A diferencia de que, cuando la crítica es negativa, envían mensajes de disculpas en los que la empresa deberá prestar atención por compensar el error cometido.

En este caso, pueden entrar en acción algunas promociones o descuentos para atraer al cliente y le den la oportunidad de comprobar cómo han solucionado los problemas mencionados en su crítica.

Esta observación que aportan los clientes y sus comentarios deben hacerla en un lapso de 24 horas, **con el objetivo de evitar la contaminación de otros potenciales clientes.**

Si respondes de manera respetuosa a las quejas y abor das soluciones, podrás recuperar la confianza de tu cliente durante un proceso lento pero seguro.



Cómo maneja TripAdvisor las opiniones impugnadas

Con un porcentaje muy elevado las reseñas de TripAdvisor no están en disputa, gracias a su experiencia en el área saben que cuando ocurre una disputa de revisión, y esto puede ser un asunto serio para los involucrados.

- Decidir si una revisión impugnada representa comentarios justos sobre un negocio es una tarea muy importante, y tratamos de manejarla de la manera más sensible y justa posible.
- La opinión de un cliente es personal: si la atención es rápida o lenta, si la comida es sabrosa o suave, si el costo ofrece una relación calidad-precio o es caro, todas estas eventualidades dependen de las expectativas del cliente.
- Nos mantenemos firme en cada turista tiene derecho a expresar su opinión, sea buena o mala, en función de sus propias expectativas sobre lo que la experiencia debería ofrecer.
- También sabemos que tú como propietario de un negocio o miembro del personal, puede ser increíblemente frustrante cuando sientes que una crítica que recibiste en una revisión es injusta.

Cualquier empresa puede refutar una revisión utilizando nuestras herramientas de información.

En este sentido todas las revisiones desafiantes serán evaluadas por nuestro equipo de moderadores, quienes son los encargados de decidir si la revisión viola nuestras políticas y si debe ser eliminada o no.

RESEÑAS INJUSTAS

Datos de interés sobre TripAdvisor

Es importante que comprendas la sorprendente evolución de este gigante del turismo, para ello hace falta mencionarte una serie de datos, que debes considerar tales como:

- Cuenta con más de 455 millones de seguidores únicos al mes.
- En TripAdvisor se pueden leer más de 570 millones de opiniones de usuarios.
- Es posible encontrar más de 7 millones de descripciones de restaurantes y alojamientos.
- Lugares que encuentres con el logo de TripAdvisor están empleados en 49 mercados distintos y alojan la comunidad de viajeros más grande del mundo.

Finalmente, lo que inicio siendo un lugar donde examinar las opiniones de turistas, **se convirtió en un comparador de la hostelería, llegando a rivalizar con grandes plataformas.**

Para culminar, los sitios de revisión como TripAdvisor tienen grandes ventajas para los propietarios de bares y [restaurantes](#), ya que le brindan la oportunidad de exhibir su lugar y relacionarse con tus clientes.

Sin embargo, esa capacidad que tienen los usuarios para hacer libremente declaraciones falsas contra tu empresa o negocio, **y sin escrúpulos alguno exigen un descuento amenazando con una revisión negativa en línea, en contra de tu restaurante.**

Hacen que muchos empresarios comiencen a exasperarse con los sitios.