

## Borrar opiniones negativas de Tripadvisor

TripAdvisor es viajar como Google, como Amazon es para los libros, como Uber es para los taxis, tan dominante que es casi un monopolio. Las malas críticas pueden ser devastadoras para los negocios, por lo que los propietarios tienden a pensar en ellas en términos bastante violentos. **Borrar opiniones negativas de si es posible y se eliminará una mala crítica solo si viola sus pautas.**

En realidad, las empresas no pueden eliminar explícitamente los comentarios que quedan en TripAdvisor. Sin embargo, pueden solicitar a TripAdvisor que elimine todas las revisiones que no cumplan con las pautas de revisión.

A lo largo de sus dos décadas de actividad, TripAdvisor ha convertido una inversión inicial de 3 millones de dólares en un negocio de 7.000 millones de dólares al descubrir cómo proporcionar un servicio **que ninguna otra empresa de tecnología ha dominado del todo: información actualizada constantemente sobre cada elemento imaginable de los viajes.**

### ¿Qué es TripAdvisor?

TripAdvisor es donde vamos a alabar, criticar y comprar nuestro camino a través del mundo habitado. Es, en esencia, un libro de visitas, un lugar donde la gente registra los altibajos de sus experiencias vacacionales para el beneficio de los propietarios de hoteles y futuros [huéspedes](#).



Pero este libro de visitas vive en Internet, donde sus colaboradores continúan intercambiando consejos, recuerdos y quejas sobre sus viajes mucho después de que sus vacaciones hayan terminado.

### Borrar opiniones negativas cuando el contenido es inadecuado

**Borrar opiniones negativas es más sencillo de lo que se cree.** Una de las cosas más peligrosas sobre el aumento de las críticas falsas es que también han puesto en peligro las auténticas, a medida que compañías como TripAdvisor corrían para eliminar los mensajes fraudulentos de sus sitios, terminaban eliminando también algunos que eran verídicos.

Y dado que las revisiones de los usuarios pueden ir más allá de las quejas por mal servicio y pelado del papel tapiz, a reclamaciones mucho más serias por fraude, robo y agresión sexual, su eliminación se convierte en un grave problema.

**Borrar opiniones negativas es justificado solo cuando los comentarios incluyen:**

### **Lenguaje Profano o Vulgar TripAdvisor**

Requiere que las revisiones sean amigables con la familia. Cualquier mención del revisor que participe en actividades ilegales o ilícitas será eliminada. **El revisor tampoco puede hacer amenazas o insultos personales.**

### **Lenguaje Intolerante**

El revisor no debe expresar "opiniones dañinas". Esto significa que los pensamientos personales sobre la política, la religión, la raza y la orientación sexual no están permitidos. **Esto también se extiende a los ataques personales de un revisor a otros revisores.**

### **Información Irrelevante**

A veces, la gente intenta hacer preguntas a otros viajeros o al propietario. Éstos se eliminan porque pertenecen a la sección de preguntas separadas, por lo que se eliminan de las revisiones. }

Otras veces, los hoteles reciben reseñas de otros negocios no asociados con su hotel, como un restaurante adjunto o un spa. **Estas revisiones deben ser reportadas para que aparezcan en el listado de negocios del restaurante, no en el listado TripAdvisor del hotel.**

### **Sesgo o chantaje**

TripAdvisor sólo quiere reseñas reales. Si un ex-empleado o un competidor cercano dejan malas críticas para bajar el puntaje, deben ser reportados. **Del mismo modo, no intente obtener críticas positivas usando amigos, empleados o miembros de la familia.** Cuando te atrapen, tu propiedad será castigada.

Los hoteles que se involucran en este comportamiento son golpeados con una drástica caída en el ranking.

### **Estancias antiguas**

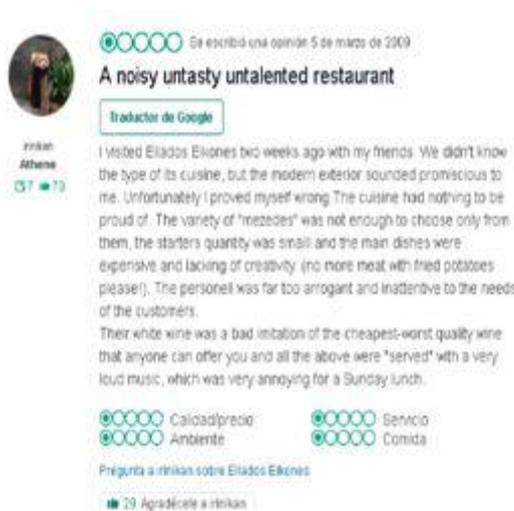
**Las revisiones deben realizarse dentro del año de la estadía del huésped.** Si sospecha que un invitado se quedó hace más de un año pero está escribiendo una reseña como si la hubiera visitado recientemente, repórtala.

## Rumores

Las revisiones deben ser sobre las experiencias que el revisor tuvo. Las reseñas que contienen información de segunda mano o rumores ("Yo no me quedé aquí, pero mi hermana sí y dijo que había bichos") pueden ser reportadas y eliminadas.

## Algunos comentarios negativos en TripAdvisor

1- Hace dos semanas visité a Ellados Eikones con mis amigos. No sabíamos el tipo de su cocina, pero el exterior moderno me parecía prometedor. **Desafortunadamente me equivoqué. La cocina no tenía nada de qué enorgullecerse.**



2- Un restaurante no muy organizado. Incomprensión con los camareros, las órdenes nunca llegaron y se solicitaron varias veces. **Para el resto no hay vista y el pulpo es demasiado pequeño para costar 14 €!**



3- Fui a comer con mi marido, pedimos una mesa para dos y nos mostraron nuestra mesa y nos dieron un menú. **15 minutos más tarde nadie había ofrecido una bebida o tomado nuestra orden, salimos y fuimos a Simply Italian.**



Conoce lo que hace un [TripAdvisor sobre reseñas](#) injustas

## Cómo reportar una revisión de TripAdvisor

Para reportar una revisión solo sigue estos pasos:

1- Ve al Centro de Administración de Empresas en <http://tripadvisor.com/owners> en la ficha Comentarios, haz clic en Informar de un comentario.

2- Rellena el formulario y explica por qué crees que la revisión debe ser retirada. **Alguien de TripAdvisor leerá su informe y decidirá si la revisión violó sus pautas.**

3- Otros usuarios de TripAdvisor también pueden informar que una revisión viola las pautas.

4- Hay un icono de bandera en cada revisión en el que cualquier usuario de TripAdvisor puede hacer clic. **Una vez informado, alguien de TripAdvisor revisará el informe.**

## Tiempo que demora TripAdvisor en evaluar los comentarios

Debido a que TripAdvisor procesa más de 10.000 revisiones al día, el tiempo que tarda su personal en revisar los informes depende de su carga de trabajo. **Del mismo modo que publicar una reseña puede tomar desde horas hasta semanas, reportar una reseña puede tomar hasta semanas para completarse.**

La mejor acción a tomar cuando se publica una mala revisión es escribir una respuesta de la gerencia. Proporciona una respuesta que sea útil tanto para el revisor como para otros viajeros que lean las críticas.

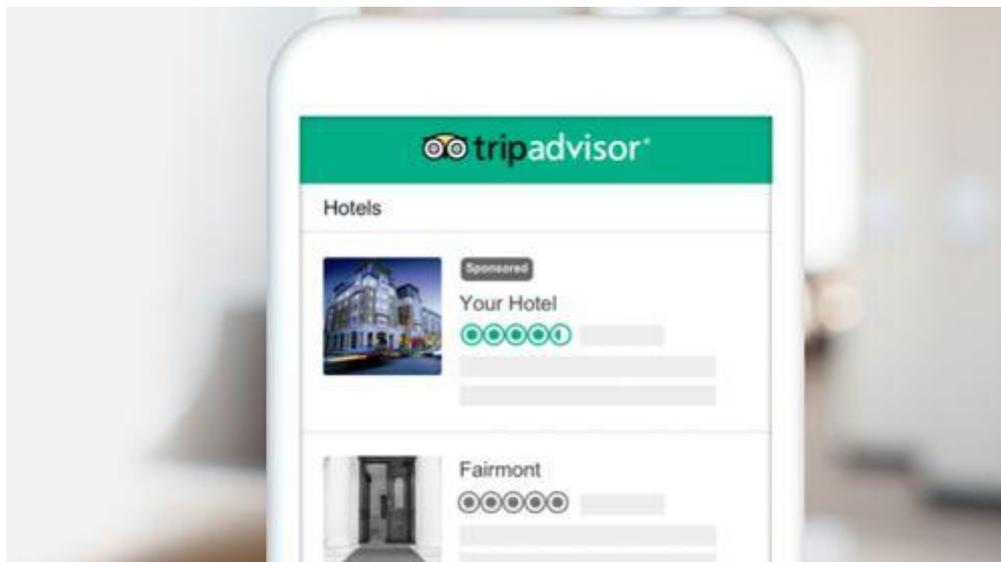
Sólo se eliminarán las revisiones que hayan violado las pautas, la mayoría de las revisiones permanecerán en una lista de [empresas](#).

TripAdvisor revisa las revisiones a medida que llegan, pero debido a que procesan muchas, algunas lo logran. **Esto significa que la mayoría de las revisiones se publican y se consideran válidas hasta que se marquen o informen de lo contrario.**

## Recomendaciones para responder comentarios

Si recibes una mala crítica que no viola las pautas, entonces es importante que respondas a ella. Incluso si no vas a traer al crítico de vuelta a tu lado, necesitas considerar los puntos de vista de los futuros viajeros que buscan un lugar para quedarse.

**Tu respuesta a la revisión debe ser oportuna, respetuosa y proactiva.** Reconoce la experiencia de la persona y pide disculpas, si corresponde. Explica explícitamente qué medidas se han tomado para mejorar el seguimiento de la retroalimentación para tranquilizar a los futuros huéspedes.



Agradece al revisor por su tiempo en ayudarte a mejorar. **Nunca ataques o llames a los críticos nada aleja más a alguien de un negocio que "¡Este cliente fue el peor! ¡Esto es lo que realmente pasó!"**

## Como se deben responder a las críticas de los Restaurantes

- Comienza con un agradecimiento.
- Agradece siempre a sus invitados por venir y probar su restaurante, incluso si son habituales.
- Mostrar tu gratitud por venir subraya la hospitalidad que tú ofreces en personas. Es el equivalente a que el anfitrión les agradezca al salir por la puerta.
- No se necesita mucho - una respuesta concisa servirá. He aquí un gran ejemplo del Tip Tap Room en Boston, respondiendo a una crítica de 5 burbujas de un

viajero: "Me alegra oír que disfrutaste de tu cena aquí, Treasha! Gracias por visitarnos y tomarse el tiempo para compartir. Espero volver a verte si alguna vez vuelves a la ciudad".

- He aquí un segundo ejemplo del Tip Tap Room, en respuesta a una revisión de 3 burbujas que contenía una queja por ruido: "¡Gracias por compartir! Siempre apreciamos la retroalimentación honesta, y de hecho se vuelve muy animada aquí. Me alegra oír que disfrutas de los tragos".