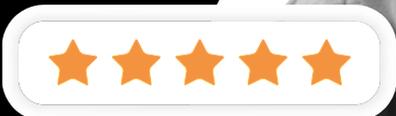
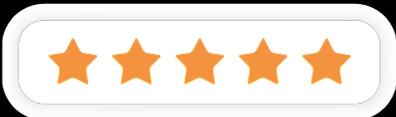
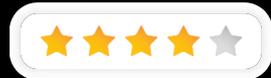


Guía de gestión de reseñas online para negocios de restauración



Guía Interactiva

PROFESIONAL

Pascual

Dar lo mejor

ÍNDICE

1



POSICIÓNATE COMO EL PRIMERO, ¡Y COMO EL MEJOR!

2



¿CÓMO GESTIONAR LAS RESEÑAS?

3



¿CÓMO CONSEGUIR MÁS RESEÑAS?

4



LAS PLATAFORMAS

5



TAL VEZ TE ESTÉS PREGUNTANDO...



1

POSICIÓNATE COMO EL PRIMERO, ¡Y COMO EL MEJOR!



En la era digital en la que vivimos es innegable la **influencia de las reseñas**. Las opiniones online se han convertido en un elemento imprescindible para **generar confianza, reputación** y reservas en los bares y restaurantes.

Las plataformas de reseñas se han convertido **en un nuevo buscador** para muchos y a ti, hostelero, te ayudan a posicionarte y a recibir **nuevos clientes** si se trabajan de la manera adecuada.

Comprometidos con la digitalización de tu negocio, desde Pascual Profesional te damos las claves en la gestión de opiniones y plataformas, que **te ayudarán a hacer negocio**.

Un estudio realizado por la Fundación Cruzcampo afirmó que el 80% de los españoles consulta reseñas online para elegir en qué restaurante reservar y, en concreto, el 50% afirma fijarse en páginas web especializadas y el 31% se inclina a buscar en las redes sociales.



2

¿CÓMO GESTIONAR LAS RESEÑAS?

Responde en menos de 24h y con amabilidad

 ASÍ SÍ	ASÍ NO 
<p>Respuesta del propietario Hace 20 minutos Estamos encantados de haberte atendido anoche en nuestro restaurante... esperamos verte próximamente.</p>	<p>Respuesta del propietario Hace 20 minutos Gracias, hasta la próxima.</p>

Da siempre las gracias (aunque sea un comentario negativo)

 ASÍ SÍ	ASÍ NO 
<p>Respuesta del propietario Hace 4 horas Gracias por venir a nuestro restaurante y por tomarte el tiempo en escribir este comentario. Tu opinión es muy valiosa para nosotros.</p>	<p>Respuesta del propietario Hace 4 horas Comentarios como el tuyo nos ayudan a seguir.</p>

Sé muy halagador

 ASÍ SÍ	ASÍ NO 
<p>Respuesta del propietario Hace 2 semanas Muchas gracias por dejarnos este fantástico comentario. La verdad es que nuestros camareros son así de amables, porque nuestros clientes son increíbles, y tú no has sido la excepción. ¡Esperamos verte pronto!</p>	<p>Respuesta del propietario Hace 2 semanas Muchas gracias por el comentario. Sí, nuestros camareros son excelentes. Vuelve pronto.</p>

Investiga y responde con argumentos las opiniones negativas (y sé honesto)

 ASÍ SÍ	ASÍ NO 
<p>Respuesta del propietario Hace 1 mes Gracias por tu comentario. Ciertamente fue un servicio muy ruidoso, pues recibimos una reserva con muchos comensales en el mismo horario. Lamentamos no haberte podido cambiar de mesa. Tomamos nota, para la próxima vez poder ubicarte en una zona más tranquila...</p>	<p>Respuesta del propietario Hace 1 mes Gracias por tu comentario, pero ponemos en duda tus palabras. No negamos que pueda pasar, pero nos extraña mucho. Tienes que entender que vamos a tope y a veces se cometen errores.</p>



Ni una reseña (buena o mala) por responder

✓	ASÍ SÍ	ASÍ NO	✗
	<p>Respuesta del propietario Hace 3 horas Por el momento no contamos con una oferta de pizza sin gluten, nos habría encantado tenerla cuando cenaste en nuestro restaurante. Por ello, te invitamos a mantenerte atento a nuestras publicaciones en redes sociales, pues estamos evaluando esta posibilidad. ¡Gracias por visitarnos!</p>		

Ni una reseña (buena o mala) por responder

✓	ASÍ SÍ	ASÍ NO	✗
	<p>Respuesta del propietario Hace 2 días Nuestra mayor motivación es que los clientes estén a gusto, por eso agradecemos tu observación, y nos ponemos manos a la obra para arreglar lo antes posible nuestro sistema de calefacción. Te invitamos a visitarnos próximamente y vivir una experiencia más confortable.</p>	<p>Respuesta del propietario Hace 2 días Nosotros trabajamos de este modo. Hay gente que le va bien y otra que no. Disculpa las molestias de todos modos. Gracias.</p>	

Ni una reseña (buena o mala) por responder

✓	ASÍ SÍ	ASÍ NO	✗
	<p>Respuesta del propietario Hace 5 meses Por el momento no contamos con una oferta de pizza sin gluten, nos habría encantado tenerla cuando cenaste en nuestro restaurante. Por ello, te invitamos a mantenerte atento a nuestras publicaciones en redes sociales, pues estamos evaluando esta posibilidad. ¡Gracias por visitarnos!</p>	<p>Respuesta del propietario Hace 5 meses Muchas gracias. Esperamos que tu experiencia haya sido excelente.</p>	



3

¿CÓMO CONSEGUIR MÁS RESEÑAS?

1

Coloca cerca de la zona de pago o en lugares estratégicos, un **cartel pidiendo una reseña** ("Ayúdanos a mejorar") en las plataformas en las que estás presente.

2

Pide a tu **personal de sala** que les **recuerden** a los clientes satisfechos que dejen una reseña.

3

Si tienes una base de datos, haz una **campana de email marketing** que incentive las buenas reseñas.

4

Haz **posts recurrentes** en redes sociales, pidiendo reseñas.

5

Premia las reseñas con un pequeño obsequio, **regalo**, descuento, consumición gratis o ¡lo que se te ocurra!

6

Haz un sorteo en el que, para participar, tus clientes tengan que escribir una reseña.

7

Haz una **sección** de reseñas positivas en tu **sitio web**.

8

Pide a **proveedores y empleados** que escriban reseñas positivas.

9

Haz bien las cosas, día tras día, y las reseñas vendrán solas.



4

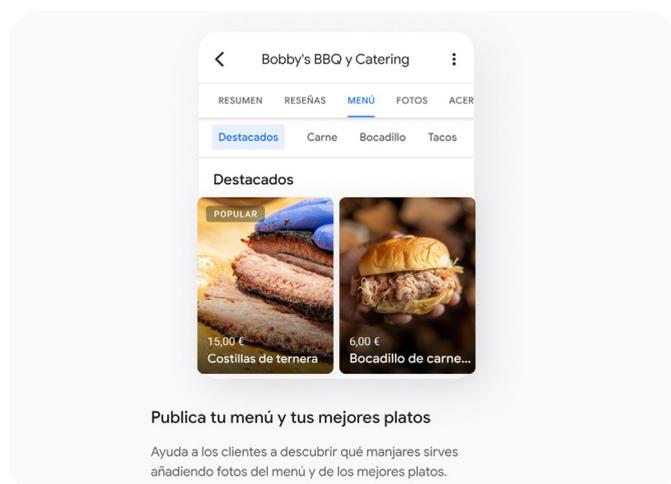
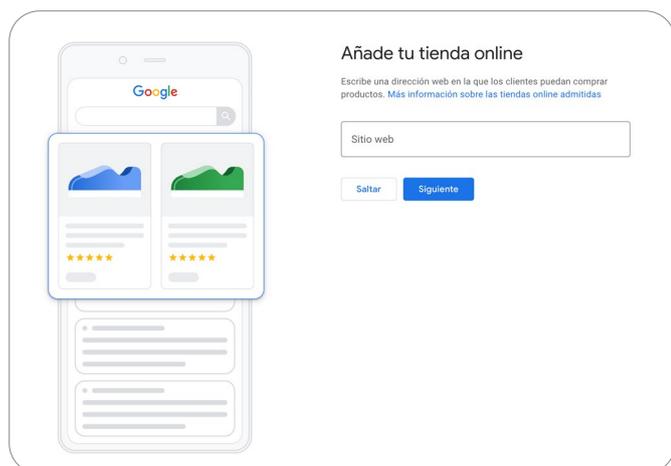
LAS PLATAFORMAS

Ahora que ya sabes cómo gestionar las reseñas, te explicamos en qué plataformas puedes ponerlo en práctica.

Google My Business

Si no estás en Google no existes

Tener una cuenta de Google My Business te permitirá **ponerte en el mapa** (Google Maps). Ten en cuenta que la **categoría**, bares y restaurantes es una de las más buscadas en Google.



¡Crea una cuenta!

- Accede a www.google.es/business/ y entra en "Obtener tu página". Elige el **tipo de empresa** (restaurante) y añade la dirección o el nombre de tu empresa.
- Una vez creada la cuenta, **tienes que validarla**; para ello, debes recibir una carta de validación de Google por correo postal. Una vez lo hayas recibido, entra en tu cuenta de Google My Business y escribes el código de verificación.
- Una vez hayas creado la cuenta, **rellena todos los campos** de tu perfil y no olvides agregar imágenes que describan tu oferta y local.
- En el caso de que tengas más de un restaurante, puedes añadir también ubicaciones adicionales en "Ubicaciones de Mi Negocio".



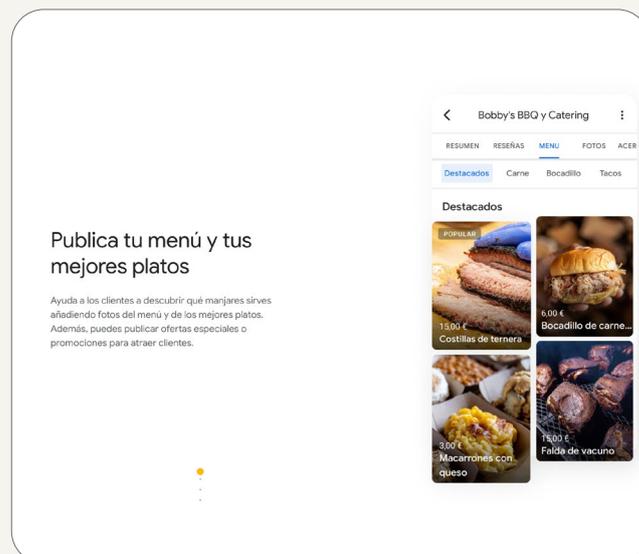
Publicaciones de ofertas, eventos y noticias

Las publicaciones en las fichas de empresa de Google My Business son una buena manera de **hacer destacar tus servicios, productos, eventos y más**, para llamar la atención de clientes potenciales.

Por ejemplo, si durante el mes de marzo vas a tener ofertas especiales los miércoles: **puedes hacer una publicación de oferta**, añadiendo un código que los clientes puedan canjear cuando te visiten y así obtener o bien un descuento, una bebida gratis, o la oferta que se te haya ocurrido.

Por otro lado, si en tu local hay música en vivo y traes cada semana diferentes grupos, puedes **crear eventos** con la fecha y la hora específicas y así darles más visibilidad.

Si has añadido un plato nuevo a tu menú, puedes **añadir una publicación de "novedades"**. Lo único que tienes que tener en cuenta es que estas publicaciones caducarán a los siete días.



Menú y carta del restaurante

Esta es una de las opciones disponibles solo para las categorías de restauración en Google My Business. Resulta de bastante utilidad porque te permite **añadir fotografías categorizadas como "menú"**, las cuales se mostrarán en la ficha de Google Maps en el apartado de fotografías del menú/carta.

Por otro lado, dentro de este mismo apartado tienes la **posibilidad de añadir nombre, descripción y precio** de los platos de tu menú.

Si te animas a publicar tu menú/carta, **recuerda mantenerlo actualizado**.

No hay nada peor que un cliente desee un plato que ha visto en tu perfil de Google y no se lo puedas ofrecer cuando se acerque a comer a tu local.

Respuestas a tus preguntas

¿Cómo puedo añadir y editar los atributos de mi empresa para mostrar los servicios que ofrezco, como la entrega a domicilio o la recogida en tienda? ▾

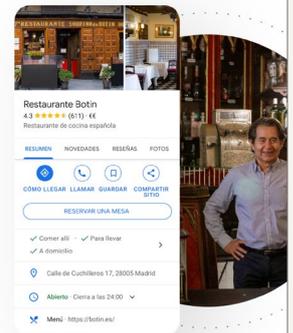
¿Cómo se actualiza el menú? ▾

[Ver todas las preguntas frecuentes](#)

SOLUCIONES PARA RESTAURANTES

Muestra qué es lo que hace que tu restaurante sea especial

Ayuda a los clientes a encontrar y elegir tu restaurante o empresa de restauración en Google según tu menú, tus fotos y tus medidas de seguridad. También puedes aceptar reservas desde tu perfil. Así los clientes podrán ir a comer allí de forma fácil.



Preguntas y respuestas

Esta opción es muy interesante para crear una **sección de Preguntas Frecuentes** sobre tu negocio.

De esta manera puedes adelantarte a lo que tus clientes quieren saber. Creando una **estrategia conjunta con redes sociales** y reseñas, puedes crear una sección de entre 5 y 10 preguntas frecuentes a las que tú mismo puedes dar respuesta: reservas para grupos grandes, opciones vegetarianas en el menú, marcas y tipos de cerveza disponibles, etc.

Reseñas y fotografías

La opción de recibir reseñas es, probablemente, **la más popular** de Google My Business. Las recomendaciones que te hagan los clientes satisfechos pueden ser clave a la hora de **influir en otros clientes** que se estén planteando visitarte.

De la misma manera, **las fotografías de tus clientes también pueden tener un grado de influencia** alto en otros. Por lo que es una obligación mantener tu local bien ordenado, agradable a la vista y a las cámaras, y la presentación de tus platos a un nivel lo suficientemente bueno.



Mucho más que una guía de viajes

TripAdvisor es por excelencia la red social que posiciona tu negocio. A partir de las reseñas que los usuarios hacen tras sus visitas, se irá construyendo tu reputación.

IMPORTANTE: Este tipo de aplicación puede resultar muy beneficiosa cuando se utiliza correctamente, pero ten en cuenta que también puede tener efectos perjudiciales, si no se le da un buen uso y se es consciente de su valor.

Tener un perfil en TripAdvisor **aumentará tu visibilidad** y, por tanto, tu volumen de negocio potencial.

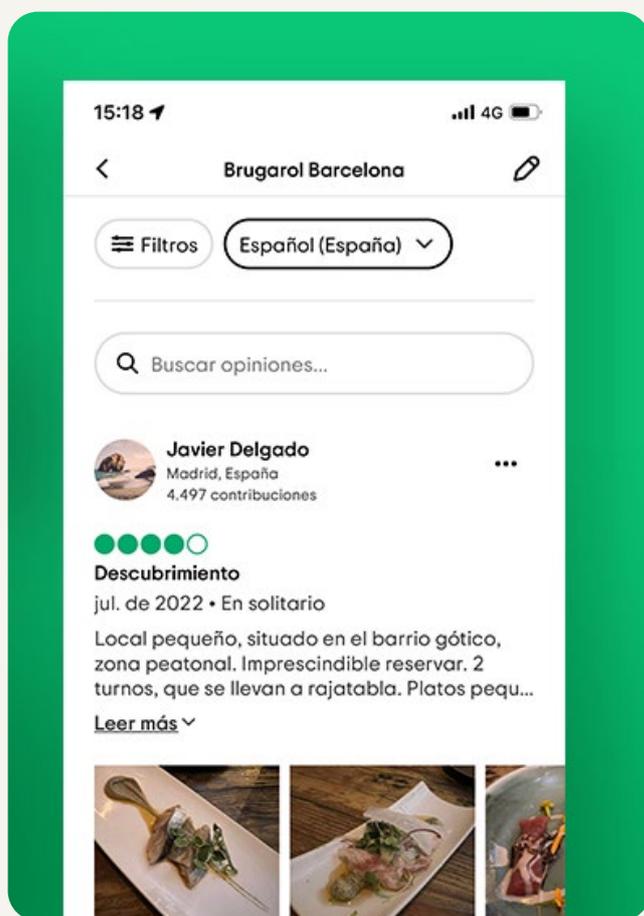
¡MUCHO OJO! Las opiniones siempre son dispares y pueden influenciar en la toma de decisiones de futuros clientes.

Tus clientes contarán la experiencia que han vivido en tu local al completo; qué les parece la oferta gastronómica, si los precios son justos, si el trato es agradable y servicial, el ambiente y la decoración, etc. **Todo lo que tu negocio significa pasa a estar en el punto de mira.**

¿Por dónde empiezo?

Te enseñamos a dar los primeros pasos...

- Accede al perfil de **Owners de TripAdvisor**.
- Busca el perfil de tu restaurante y, si existe, reclámalo. Si no, dalo de alta.
- Añade información sobre tu negocio y no te olvides de subir fotos atractivas. Cada detalle cuenta.
- **Solicita tu pegatina** para colgar en la puerta de tu local.
- Activa las notificaciones y responde siempre que puedas a los comentarios de tu perfil.



Trucos del almendruco para tener un buen perfil

Tus amigos son tus aliados

Pide a tus amigos, familiares y clientes de confianza que escriban buenas reseñas. Esto te ayudará a posicionarte al principio.

La importancia de las fotos

Actualiza tus imágenes continuamente y no abuses de fotos profesionales. Los clientes agradecen encontrar fotos hechas con el móvil. Genera confianza. ¡Viva la naturalidad!

¡Estate atento!

Haz un buen seguimiento de las reseñas, sean buenas o malas. ¡Puedes sacar mucho provecho de las opiniones negativas!

En tu equipo está la clave

Incentiva a tu equipo de camareros para que pidan a tus clientes que publiquen reseñas en tu perfil.

Incluye tu carta

Muchos usuarios buscan encontrar la oferta gastronómica de tu negocio y sus precios. Eso ayudará a **tomar la decisión de ir a visitarte**.

Difunde tu perfil

Haz uso de tus otros canales para promocionar este. En tu local, en la web, en tus redes sociales... puedes **instalar un widget para que tu perfil de TripAdvisor** siempre esté visible.



Hacer el curso

FOTOGRAFÍALO BIEN



Para hacer una buena fotografía, no basta con tener un buen plato. Tener nociones básicas de iluminación, encuadres, color... te ayudará a vender mejor tu oferta. Todo lo que necesitas saber en el vídeo curso gratuito **"FOTOGRAFÍA GASTRONÓMICA PARA NEGOCIOS DE HOSTELERÍA"**.



A por la cercanía

Conocida en sus inicios por ser una de las primeras apps de reseñas de negocios, Yelp nace con el propósito de facilitar a los usuarios la búsqueda de servicios (restaurantes, peluquerías, tienda de ropa, supermercado, taller...) cercanos a su ubicación.

Una plataforma colaborativa, que se ha hecho a sí misma a partir de los comentarios publicados por su comunidad de usuarios.

Aunque empezó poniendo foco en el consumidor, Yelp ha evolucionado y ofrece una versión de la app para profesionales: "Yelp para empresas". Una versión gratuita que funciona como herramienta de negocio para todos ellos.

¿Aún no estás en Yelp?

Para añadir tu restaurante en la plataforma, visita:

www.yelp.com/login

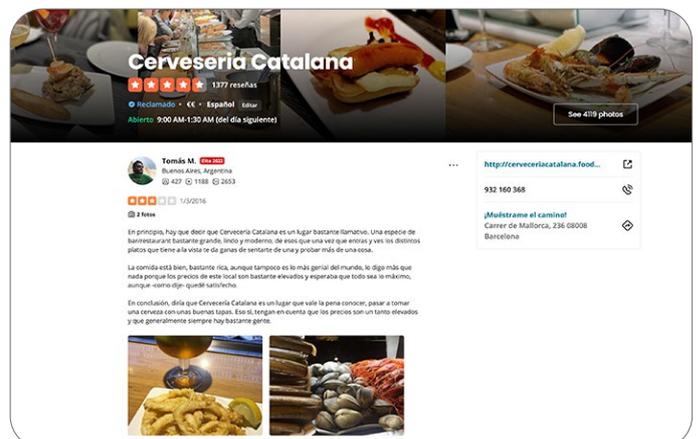


¿Qué puede hacer el consumidor?

- Encontrar locales cercanos a su ubicación.
- Compartir sus experiencias a través de comentarios, fotos y vídeos.
- Consultar otras reseñas de usuarios sobre los negocios publicados.

¿Qué puede hacer el profesional?

- Abrir un perfil para visibilizar su negocio.
- Mostrar su oferta o incluso subir promociones especiales.
- Interaccionar con los consumidores sobre sus reseñas.
- Gestionar reservas y visitas.
- Anunciarse y programar campañas de publicidad.
- Consultar analíticas sobre su negocio; tráfico, interacciones, usuarios...



Resérvate el derecho a hacer negocio

La plataforma de descubrimiento y reserva de restaurantes de referencia en Europa y Australia. Cuenta una lista de más de 30.000 restaurantes y más de 5 millones de reseñas en línea en su base de datos.

¿Aún no estás en TheFork?

Para añadir tu restaurante en la plataforma, visita:

theforkmanager.com/registration

Aumenta el tráfico y la ocupación de tu restaurante usando sus herramientas:

1. Utiliza el plano virtual para optimizar

la ocupación de tu restaurante: Te permitirá gestionar y modificar todas las reservas en tiempo real para que tengas un mejor control.

2. Gestiona tus disponibilidades en

directo: Una forma muy poderosa de ajustar tus mesas vacías a tu favor y obtener el interés de tus posibles clientes.

3. Activa una lista de espera para no

perder a ningún cliente: Puedes aprovechar al máximo todas las reservas y aumentas las posibilidades de visita, sin perder ningún cliente.

4. Reduce los no-shows para evitar las

mesas vacías: Activa un recordatorio automático y una reconfirmación masiva por SMS de las reservas para reducir al máximo el número de clientes olvidadizos que no aparecen.

5. Determina el tiempo medio:

Esto te ayudará a anticipar tu turno para optimizarlo y apoyará a tu equipo en la gestión y organización de sus turnos.

6. Crea ofertas irresistibles:

Incentiva las visitas con descuentos en momentos de menor afluencia y con otras herramientas de fidelización que facilita la plataforma.

Luca B.
18 de octubre de 2022 · 34 opiniones 6 /10

Me ha parecido un precio desorbitado. Aún con el descuento del 50% me habría parecido muy caro, considerando también las porciones, muy reducidas. La calidad de la comida es muy buena, es verdad, y el servicio impecable: la persona que nos ha atendido ha sido un amor. Por lo tanto, imposible quejarse de eso. Pero realmente sorprendente el descaro de los precios (además, el menú no coincide con la "carta completa" que aparece en la web).

Casa Xef (Propietario)
Con la promoción les ha salido a menos de 30€ por persona (más económico no se puede hacer) sino tendríamos que dar una calidad diferente y eso no lo queremos. Por otra parte en la carta aparecen más platos de los que ponemos en la web, así que mucho mejor.



Trucos y consejos

- 1. Completa el perfil:** Sube tu carta, menús y muchas fotos atractivas de tu restaurante.
- 2. Instala el motor de reservas:** Es gratis y una forma muy eficaz de gestionar las reservas online de tu restaurante, incluso en tu web.
- 3. Utiliza TheFork Manager:** Una herramienta que te ayudará a aumentar hasta un 40% tus reservas.
- 4. Pide la opinión de tus clientes:** Con tarjetas de satisfacción, por email, SMS... y recuerda, como te hemos explicado CONTESTA SIEMPRE.
- 5. Participa en los eventos especiales:** apúntate a las acciones especiales que ofrece TheFork a tus clientes, para potenciar que te conozcan.

Descripción Menú Opiniones

Opiniones

9,3 /10 **Sobresaliente**
359 opiniones

9,4 /10 Comida | 9,5 /10 Servicio | 9 /10 Ambiente

9-10 ██████████
7-8 ██████████
5-6 ██████████
3-4 ██████████
1-2 ██████████

Sólo los usuarios que hayan reservado en las plataformas o en un calendario de reservas del grupo TheFork y que hayan consumido en este restaurante pueden dejar una calificación, con o sin opinión.

Los más nuevos Solo opiniones con comentarios

Solo opiniones en Español Ocasión

carmen a.
23 de octubre de 2022 · 1 opinión **10** /10

Nos ha encantado descubrir este pequeño restaurante, el personal a sido de lo más amable y acogedor, el servicio excelente, nos han gustado mucho los detalles como la presentación
[LEER MÁS](#)

 **the fork**
El restaurante al servicio

Atrae y gestiona nuevos clientes a tu restaurante

¿Deseas aumentar los ingresos de tu restaurante y optimizar tu actividad?
Comienza a recibir nuevas reservas de comensales locales y de todas partes del mundo.

Nombre Apellido

Email Teléfono ES +34

No quiero recibir comunicaciones por email/SMS de TheFork

REGISTRATE



5

TAL VEZ TE ESTÉS PREGUNTANDO...

¿Qué plataforma es más sencilla de usar?

Debido a la cantidad de contenido que genera TheFork para que cada vez sea más sencillo su uso, te recomendamos esta plataforma.

<https://www.theforkmanager.com/es-es/blog>.

¿Cuál es más económica?

El registro en todas ellas es completamente gratuito. Ahora bien, si quieres posicionarte en TripAdvisor, TheFork o Yelp de manera no orgánica tendrás que hacer uso de sus herramientas de pago. Por eso, la más económica en este aspecto es **Google My Business**.

¿Cuáles son las plataformas que me permiten que los usuarios reserven de manera inmediata?

TripAdvisor y TheFork.

Pero... ¿Yelp sigue existiendo?

Puede que sea una plataforma poco reconocida en España pero a nivel internacional lo es y mucho. Si quieres atraer a clientela extranjera, es tu plataforma.

No tengo tiempo para todo, ¿en qué plataforma tengo que estar sí o sí?

Si tienes que empezar con una, te recomendamos que sea Google My Business.



Te acompañamos en el día a día de tu negocio

Hostelero, porque sabemos lo que cuesta abrir la persiana cada mañana y hacer caja, nos hemos propuesto darte soluciones en todos los aspectos de tu día a día, para que trabajes con comodidad, centrado en hacer negocio.

Esperamos que esta guía te haya sido útil a ti y enriquecedora para tu negocio. En **Pascual Profesional** llevamos **más de 50 años entregándonos y acompañando a nuestros clientes de hostelería en sus retos diarios**, a través de nuestros productos y servicios.

Entra en pascualprofesional.com y descubre lo que podemos hacer por tu negocio.



PROFESIONAL
Pascual
Dar lo mejor

Toda la entrega

