EL BARÓMETRO 2023
de reseñas de Google.

partoo

BARÓMETRO

Introducción

Las reseñas se han convertido en un factor estratégico esencial. Hoy más que nunca, influyen tanto en nuestras decisiones cotidianas como en la imagen de marca y el posicionamiento de las empresas.

La influencia de la reputación digital a la hora de elegir un servicio se ha visto acentuada por dos tendencias complementarias: por un lado, los consumidores quieren tener toda la información antes de tomar una decisión. Por el otro, más del 80% de los usuarios consultan Google antes de acudir a una tienda. Les guste o no, los internautas se topan de frente con las opiniones de otros consumidores en algún punto de la experiencia de compra.

Así lo reflejan las cifras: en 2022, el número de reseñas en Google aumentó un 4% con respecto al año pasado, lo que significa que los establecimientos han recibido una media de 51 reseñas.

En los puntos de venta, los equipos suelen ser conscientes de la importancia de la reputación digital, y cada vez más se tiene a responder a las reseñas en local. Es el caso, por ejemplo, de Etam, Vitaldent y Nissan, donde la sede central pasó el tratamiento de reseñas a los equipos en tienda.

En Partoo vemos el boom de reseñas como una gran oportunidad para las empresas. Las reseñas de los clientes son una valiosa fuente de información para progresar, cuestionarse y reinventarse.

Para ayudarte a conseguirlo, te presentamos nuestro barómetro anual de reseñas, que analiza la reputación digital de nuestros clientes. Es además la oportunidad de compartir los mejores consejos para mejorar la gestión de tus reseñas en línea.

¡Esperamos que te resulte útil!

Thibault Renouf
CEO Partoo

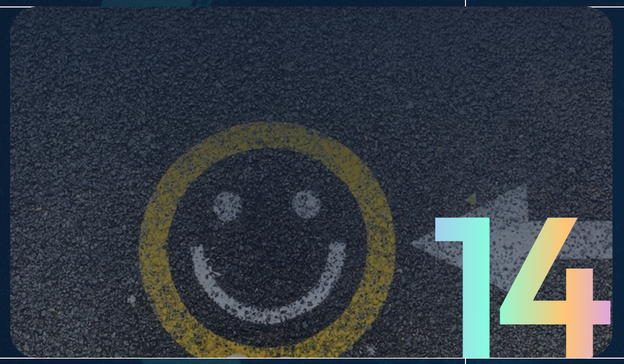
METODOLOGÍA

Este barómetro fue realizado mediante el análisis de los datos de **13.662** puntos de venta en España, es decir, **84** clientes de Partoo que tienen un número total de **690.209** reseñas en sus Perfiles de Empresa en Google en 2022. Todos los clientes seleccionados estaban suscritos al producto Review Management de Partoo (nuestra herramienta de gestión centralizada de reseñas) en 2022. Todos los datos han sido ponderados y representan la realidad a 31 de diciembre de 2022.

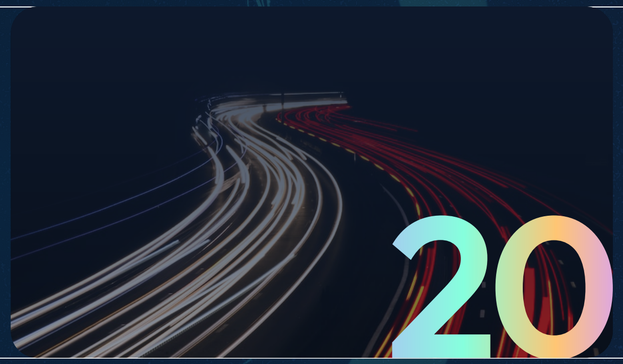
Además, el estudio se basa en diferentes aspectos: índice de respuesta, nota media, variedad de respuestas, número de reseñas recibidas, tiempo de respuesta, etc.

ÍNDICE

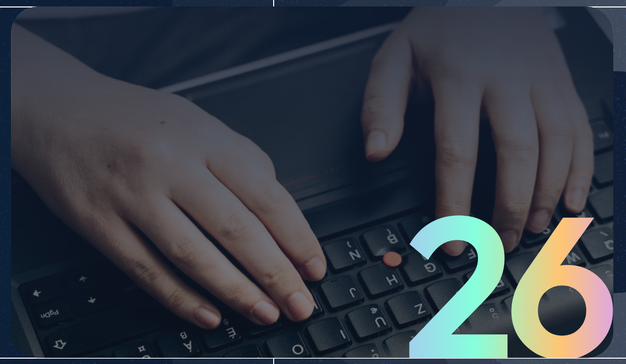
8 El número de reseñas no para de crecer



14 Cada vez más clientes satisfechos... y lo cuentan



20 Las empresas responden a más reseñas... cada vez más rápido



26 Análisis de palabras clave para ir un paso más allá

32 Review Booster: la mejor forma de conseguir reseñas

34 TOP 15 empresas con mejor reputación digital

38 Messages: las marcas apuestan por el comercio conversacional

42 Tips sobre SEO local para sacar sobresaliente

SUMMARY

1 EL NÚMERO DE RESEÑAS NO PARA DE CRECER

690.209

Este es el número total de reseñas en las fichas de 13.662 puntos de venta de nuestros 84 clientes suscritos a Review Management en 2022.

+4%

Aumento del número de reseñas entre 2021 y 2022, hasta alcanzar más de 690.000.

51

De media, estas empresas contarán con 51 reseñas por establecimiento este año, frente a 48 en 2021. Esto representa un aumento del +4%.

SECTOR CON **MÁS RESEÑAS**

HORECA
87 reseñas / establecimiento

AREAS
111 reseñas / establecimiento

TIENDAS ESPECIALIZADAS
92 reseñas / establecimiento

BRICO DEPOT
444 reseñas / establecimiento

BELLEZA
85 reseñas / establecimiento

ELHA DEPILACIÓN LÁSER
293 reseñas / establecimiento

SECTOR CON **MAYOR CRECIMIENTO**

B2B SERVICES

+106% DE RESEÑAS RECIBIDAS EN 2022

HORECA

+104% DE RESEÑAS RECIBIDAS EN 2022

BANCA & ASEGURADORAS

+96% DE RESEÑAS RECIBIDAS EN 2022

TOP Empresa

con la mejor evolución

VITALDENT

CASO DE ÉXITO

VITALDENT

Vitaldent es un cliente nuestro con más de 390 clínicas dentales en toda España. Pedro Reoyo Ruiz, Director de Marketing en Vitaldent España, nos ha explicado el enfoque de su estrategia digital y su visión «Customer Centric», y cómo a través del tratamiento de las reseñas han mejorado la experiencia de sus pacientes en toda su red de clínicas dentales.

DESCUBRE EL CASO DE ÉXITO

+34%

Incremento de reseñas 2021 and 2022

31.417

Número total de reseñas en 2022

4,81/5

Nota media de las fichas de Google

2 CLIENTES CADA VEZ MÁS SATISFECHOS... Y ELLOS LO DICEN

4,16/5

Nota media de las reseñas de los clientes en 2022.

Mejorar la nota media es un reto diario para las empresas. Pedir regularmente a los consumidores satisfechos que dejen una reseña es una buena manera de mejorar la reputación digital. La prueba: la nota media en nuestro estudio pasó de 4.0/5 en 2021 a 4,16/5 en 2022.

GAME

TOP Empresa

con la mejor evolución

CASO DE ÉXITO

GAME

Game es un cliente nuestro que tiene más de 230 tiendas de videojuegos que ha diseñado e implementado una estrategia digital para acercarse aún más a sus clientes y a sus necesidades. Junto con Juan Garrido, Director E-commerce, hemos conocido las fases de implementación y tratamiento de reseñas y conocido los resultados obtenidos.

DESCUBRE EL CASO DE ÉXITO

100 % reseñas tratadas con un tiempo de respuesta de 1 día

8.840 reseñas recibidas en 2022

4,1/5 % Incremento del +70% en acciones de los usuarios en sus fichas

3 CLAVES

para mejorar tu nota media

- Responde a todas las reseñas con un mensaje personalizado, tanto si son positivas como negativas.
- Sé reactivo, dedica un momento cada día a responder a las reseñas
- Pide a tus clientes que te dejen una reseña. Puedes pedírselo, mandarles un SMS o un email, o incluso recurrir a un código QR para que lo escaneen

¿Cómo aumentan las reseñas de los clientes el tráfico web-to-store ?

¿Quieres profundizar más? Acabamos de escribir una guía completa sobre la importancia de las reseñas de los clientes para las empresas locales.

Está diseñada para ayudarte a:

1. Comprender la explosión de las reseñas de Google en Retail

2. Aprender a responder a las reseñas con un doble objetivo: impulsar tu relación con el cliente y tu SEO

3. Analizar el contenido de tus reseñas (ejemplos de nuestros clientes de Carrefour, Maxi Zoo y Undiz que destacan sobre los temas más temidos)

DESCARGAR LA GUÍA

3

LAS EMPRESAS RESPONDEN A LAS RESEÑAS CADA VEZ MÁS RÁPIDO

una tasa de respuesta a las reseñas del 70% (textuales y no textuales) frente al 47% en 2021

En 2022, un internauta esperó de media 17 días para recibir una respuesta a su reseña, frente a 38 días en 2021.

SECTORES CON MEJOR RESULTADO EN EL TRATAMIENTO DE RESEÑAS

AUTOMOCIÓN
86% de reseñas tratadas en 8 días

MOVENTIA

100% de reseñas tratadas en 9 días

TIENDAS ESPECIALIZADAS
88% de reseñas tratadas en 9 días

BRICO DEPOT

99% de reseñas tratadas en 2 días

BELLEZA
83% de reseñas tratadas en 14 días

ELHA DEPILACIÓN LÁSER

100% de reseñas tratadas en 5 días

¿CÓMO organizar la respuesta a las reseñas de los clientes?

Hay muchos métodos que funcionan bien: que se encarguen los responsables de los establecimientos locales, nombrar a una persona en la sede central o contratar a una agencia que se ocupe de tratar las reseñas... En cualquier caso, la manera de responder debe ser estándar y debe seguir una línea editorial clara.

¿Por qué

debes responder rápidamente a las reseñas de los clientes?

- ¡Es la mejor forma de tener tu reputación digital bajo control!
- Demuestra que tienes en cuenta los cumplidos y las críticas de tus consumidores, y que estás dispuesto a mejorar la experiencia cliente
- Los clientes potenciales que consulten tus reseñas y tus respuestas se harán una idea positiva de tu establecimiento

La checklist completa para poner en marcha un proyecto web-to-store exitoso

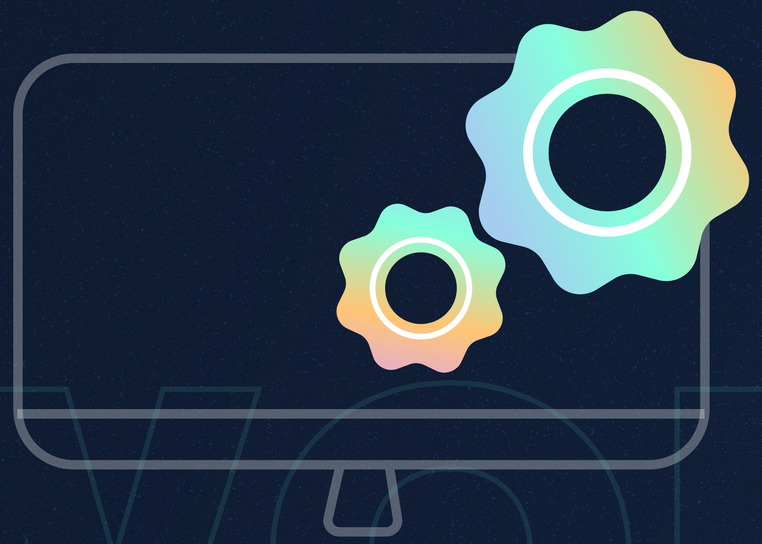
Aquí hay una guía que podría serte útil si deseas mejorar tu estrategia web-to-store y optimizar tu SEO local.

Averigua como:

- Gestionar tu localizador de tiendas e información específica de cada uno de tus establecimientos
- Aprender a administrar tu presencia en línea a través de los listados de Google Perfil de Empresa
- Responder a las reseñas en línea
- Movilizar recursos internos para la gestión de este proyecto a largo plazo

DESCARGA LA GUÍA

4 ANÁLISIS DE PALABRAS CLAVE PARA IR UN PASO MÁS ALLÁ



KEYWOR

Este análisis, realizado sobre las reseñas textuales de Google, resulta un buen indicador de los factores que influyen en la satisfacción de tus clientes en función de diferentes aspectos: experiencia, precio, tiempo de espera...

Hemos analizado las reseñas que contienen estas palabras claves: **Precio, Personal, Tiempo de espera, Experiencia, Tienda, Variedad.**

LAS 6 PALABRAS ANALIZADAS

PRECIO

Dental Company
4,99 / 5

Cuando aparece la palabra clave **"precio"**, es **Dental Company** quien obtiene la mejor nota media.

PERSONAL

Allianz
5/ 5

Cuando aparece la palabra clave **"personal"**, es **Allianz** quien obtiene la mejor nota media.

TIEMPO DE ESPERA

Brooklyn Fitboxing
4,09 / 5

Cuando aparece la palabra clave **"tiempo de espera"**, es **Brooklin Fitboxing** quien obtiene la mejor nota media.

EXPERIENCIA

Elha Depilación Láser
4,93 / 5

Cuando aparece la palabra clave "**experiencia**", es **Elha Depilación Láser** quien obtiene la mejor nota media.

TIENDA

Bed's
4,87 / 5

Cuando aparece la palabra clave **"tienda"**, es **Bed's** quien obtiene la mejor nota media.

VARIEDAD

Carmila
4,36 / 5

Cuando aparece la palabra clave "**variedad**", es **Carmila** quien obtiene la mejor nota media.

Mensajería: ¿cómo beneficiarse del comercio conversacional?

En Partoo, creemos que el comercio conversacional es el futuro de las compras en línea. ¿Quieres saber más antes de empezar?

Esta guía está hecha para ti. El analiza:

- La explosión del comercio conversacional
- Mensajería y empresas: ejemplos concretos
- Mensajes de Partoo: cómo gestionar tus mensajes
- Historias de éxito: Stellantis y King Toy

DESCARGAR GUÍA

5

Review Booster :
La mejor forma de conseguir más reseñas

Con el producto Review Booster de Partoo, nuestros socios pueden enviar a los clientes una invitación por SMS animándoles a dejar una reseña.

DESCUBRE REVIEW BOOSTER

La empresas que han obtenido más reseñas gracias a Review Booster

VITALDENT

50 Mila SMS inviati

VITALDENT

Sébastien Blum

Head of Product Marketing and Solutions - **PARTOO**

"Obtener más reseñas positivas es esencial, ya sea para redes o comercios independientes. ¿Cómo hacerlo? ¡Pidiéndoles a tus clientes satisfechos que dejen reseñas en tus listados de Google! Pero no es suficiente con preguntarles, también debes proporcionarles una manera fácil de hacerlo y esto es de lo que se trata Partoo Review Booster.
Gracias a esta herramienta, invita a tus clientes satisfechos a dejar comentarios en tus fichas de establecimientos a través de invitaciones por SMS. Recibe más reseñas, mejora tu nota media y aumentas tus posibilidades de ser elegido por los internautas. Las tres marcas ganadoras están encantadas: ¡su progreso ha sido espectacular en 2022!"

TOP 15 Empresas

Entre nuestros 84 clientes suscritos a Review Management, este ranking representa a los que mejor han gestionado su reputación digital en 2022.

Se basa en 5 criterios específicos con una ponderación determinada:

- Nota media a nivel nacional: 30%
- Número de reseñas por establecimiento: 25%
- Tasa de respuesta a las reseñas textuales: 20%
- Tiempo de respuesta: 15%
- Variedad de las respuestas: 10%

¡Felicidades a todos!

1o

Adeslas Dental
96,03

2o

Brand
94,23

3o

Brand
89,53

BARÓMETRO

GRUPO MARCOS 89,16	Automoción
MOVENTIA 88,96	Automoción
CARMILA 87,02	Otros
QUIRONSALUD 86,85	Salud
ELHA DEPILACIÓN LÁSER 86,79	Belleza
AREAS 86,85	Horeca
FLEXI CAR 85,82	Automoción
BED'S 84,93	Distribución especializada
VITALDENT 84	Salud
KIA 81,77	Automoción
ISKAYPET 79,69	Salud
GAME 76,84	Distribución especializada

Se basa en 5 criterios específicos con una ponderación determinada:54

- *Nota media a nivel nacional: 30%*
- *Número de reseñas por establecimiento: 25%*
- *Tasa de respuesta a las reseñas textuales: 20%*
- *Tiempo de respuesta: 15%*
- *Variedad de las respuestas: 10%*

Review Management :
¿Por qué es tan importante?

- La mayoría de usuarios tiene muy en cuenta las opiniones de otros clientes antes de elegir un establecimiento. Es el factor número uno que influye en la decisión de compra

- Una buena herramienta de gestión de reseñas permite centralizar y gestionar todas las reseñas sin caer en la frustración.

- Es una oportunidad para analizar y seguir la reputación digital con el fin de progresar e identificar áreas de mejora.

Más información sobre Review Management y la opinión de los clientes

Aquí hay una lista de contenido que debería interesarle para fortalecer su estrategia de gestión de reseñas en línea. En nuestro blog, seguimos atentamente las noticias de le-reputation para compartir con usted toda la información y las tendencias más recientes.

- Gestión de reseñas: definición y estrategias para la gestión de reseñas
- Google Maps: ¿cómo ver el número de vistas de las reseñas de los clientes?
- SEO local: los criterios decisivos para el ranking de Google

DESCUBRE MÁS ARTÍCULOS

7 MESSAGES :
Las marcas confían en el comercio conversacional

El **93%** de tus clientes potenciales prefiere enviar un mensaje antes que llamar. Hoy en día, las empresas no pueden pasar por alto el potencial de los mensajes: para estar al día, deben familiarizarse con los instrumentos ideados para la mensajería instantánea y prepararse para la era del comercio conversacional.

Source Forbes

DESCUBRE MESSAGES

¿CÓMO aprovechar la tendencia del marketing conversacional?

24H

Los mensajes deben ser **gestionados dentro de 24 horas**. Más allá de este plazo, Google **se reserva el derecho de deshabilitar la funcionalidad.**

Si tienes alguna pregunta, no dudes en ponerte en contacto con el Soporte de Google a través de la aplicación Partoo.

Regula las conversaciones

Define reglas de respuesta: ¿quién contesta? ¿qué tiempos? ¿en qué tono?

Activa las notificaciones

Se te notificará cada vez que reciba un mensaje.

Evita contenido inapropiado

Violencia, bullying, intimidación, racismo, etc.

Personaliza los mensajes

Personaliza tus mensajes, favoreciendo frases sencillas y cortas.

Informa a los clientes

Informe a los clientes que pueden ponerse en contacto con las empresas a través de un mensaje.

No dudes en recordarle

Si no se recibe respuesta, se recomienda reiniciar al día siguiente.

Optimiza tus mensajes de ausencia

Comunica los tiempos en los que respondes y permite ser contactado nuevamente (teléfono, email,..)

Optimiza tus mensajes de bienvenida

Presenta tu negocio y llévalo en la dirección que mejor te represente.

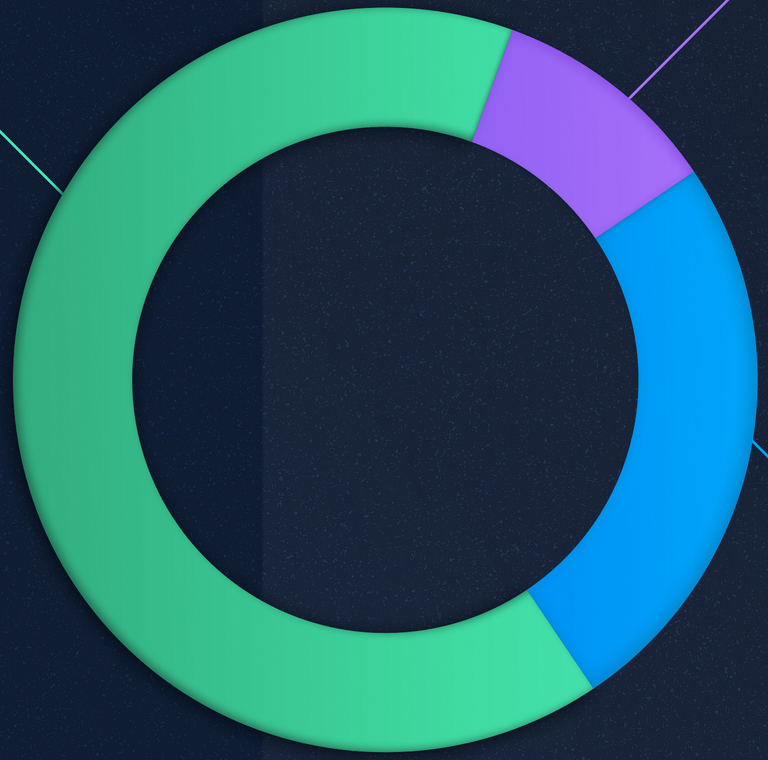
65% de los mensajes son sobre intención de compra

65% - Intención de compra

¿Tenéis promociones?

¿Tenéis la referencia 867780 en stock?

¿Cuándo vais a recibir este juguete?



10% - Soporte

“Nos falta una pieza en nuestra cocina”

25% - Información práctica

¿Cuándo empieza la operación de cheques diferidos?

¿Estaréis abiertos lunes de Todos los Santos?

8

SEO Local :
tips para sacar sobresaliente

La optimización de tu Perfil de Empresa en Google es un requisito indispensable para obtener una buena clasificación en Google y una buena reputación digital. Es un elemento clave de tu estrategia "web-to-store".

Post
Fotos
Atributos

Añadir periódicamente publicaciones, fotos y atributos a tus fichas GBP mejora tu SEO local. Es una ventaja competitiva que no debe subestimarse.

EMPRESA CON MÁS GOOGLE POSTS EN 2022

Allianz

a publié 57.404 posts cette année

EMPRESA QUE HA AÑADIDO MÁS ATRIBUTOS EN 2022

Grupo Marcos

a ajouté 32/ POIs

EMPRESA QUE AÑADIÓ MÁS FOTOS EN 2022

Allianz

8.236 fotos han sido añadida en sus fichas en 2022.

Podio de sectores con más fotos

Media de 773 fotos por compañia

AUTOMOCIÓN
Nissan - 3.238 Fotos

BANCA & ASEGURADORAS
Allianz - 8.236 Fotos

SERVICIOS
CEPSA - 5051 Fotosphotos / poi

Podio de sectores con más Posts

Media de 2.881 posts por compañia

BANCA & ASEGURADORAS
Allianz - 57.404 Posts

TIENDAS ESPECIALIZADAS
GAME STORES - 16.878 Posts

SERVICIOS
Tecnocasa - 8.477 Posts

partoo

GET FOUND

Presence management

- Multidifusión
- Optimización
- Redes sociales

Store locator

GET CHOSEN

Reseñas

- Centralización
- Plantillas de respuesta
- Review booster

Messages

www.Partoo.co