

BARÓMETRO 2023

das avaliações do Google.



BARÓMETRO

Introdução

As avaliações online nunca foram tão estratégicas. Influenciam tanto as nossas decisões diárias quanto a imagem de marca e o SEO local das empresas.

O peso da reputação digital no processo de decisão tem sido acentuado por duas tendências complementares. Por um lado, os consumidores querem fazer escolhas cada vez mais informadas. Por outro lado, mais de 80% dos compradores consultam no Google antes de se deslocarem à loja. Querendo ou não, os utilizadores são então confrontados com as avaliações dos outros consumidores na sua jornada de compra.

Eis os números: em 2022, o número de avaliações do Google aumentou +4% em relação ao ano passado. Isto representa um número de 61 avaliações por estabelecimento.

Nos pontos de venda, as equipas são frequentemente sensibilizadas para os desafios da reputação digital. A resposta às avaliações é, cada vez mais, feita localmente. É o caso da Leroy Merlin, por exemplo, onde a sede central entregou o controlo às equipas das lojas.

Na Partoo, não podemos deixar de ver a explosão de avaliações como uma excelente oportunidade para as empresas. As avaliações dos clientes são uma fonte valiosa de informações para progredir, questionar-se e reinventar-se.

Para ajudá-lo, apresentamos o nosso barómetro anual de avaliações de clientes. Ele aprofunda e analisa a reputação digital dos nossos clientes. É também uma oportunidade de partilhar consigo as boas práticas para melhorar a sua gestão das avaliações online.

Desejamos-lhe uma boa leitura!



Thibault Renouf
CEO Partoo

METODOLOGIA

Este barômetro foi realizado através da análise de dados de **72.504** pontos de venda em International, ou seja, **458** clientes da Partoo que totalizam **2.959.059** avaliações de clientes deixadas no Google Business Profile, em 2022. Os clientes selecionados aderiram ao produto “Review Management” (a nossa ferramenta de gestão de avaliações centralizada) da Partoo, em 2022. Todos os dados foram ponderados e representam a realidade em 31 de dezembro 2022.

A pesquisa também se baseia em diferentes aspectos: taxa de resposta às avaliações, classificação média da empresa, diversidade de respostas às avaliações, número de avaliações recebidas, tempos de resposta às avaliações.



SUMÁRIO



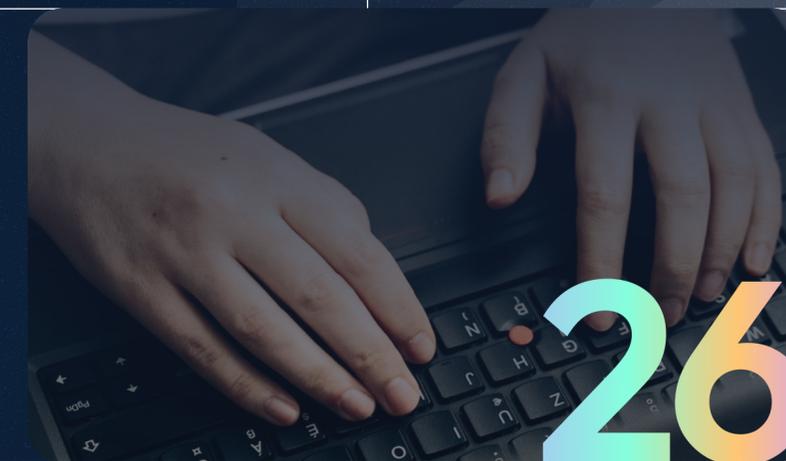
Número de avaliações em constante crescimento



Cientes cada vez mais satisfeitos... falam mais sobre si



As empresas respondem a mais avaliações... e cada vez mais rápido



Análise de palavras-chave para ir ainda mais longe



**Review Booster: a
melhor forma de
obter mais avaliações**



**Top 15 das empresas
com a melhor
reputação digital**



**Messages: as marcas
confiam no comércio
conversacional**



**Dicas de SEO local
para terminar em
grande estilo**



**O NÚMERO
DE AVALIAÇÕES
NÃO PARA DE
CRESCER**



2.959.059

É o número total de avaliações deixadas nas fichas de estabelecimentos dos 72.504 pontos de vendas dos nossos 548 clientes que aderiram ao Review Management em 2022.



O aumento no número de avaliações entre 2021 e 2022, para atingir mais de 2.959.059 de comentários.

41

Em média, as marcas contabilizam 41 avaliações por estabelecimento este ano, em comparação a 38 em 2021. Isto representa um aumento de +4%.



SETOR
COM
MAIS
AVALIAÇÕES

RETALHO

209 avaliações /
estabelecimento



FALABELLA COLOMBIA

852 avaliações /
estabelecimento

RESTAURAÇÃO

243 avaliações /
estabelecimento



McDonald's

305 avaliações/
estabelecimento

MODA

167 avaliações /
estabelecimento



DECATHLON

446 avaliações/
estabelecimento

SETOR
COM
MAIOR
CRESCIMENTO

SAÚDE



+47% DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

BANCOS & SEGURADORAS



+44% DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

ASSISTÊNCIA À SAÚDE



+27% DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS EM 2022





TOP Empresas

com o melhor desempenho



SUCCESS CASE

4,19/5

nota média

325

número de avaliações/POI

Leroy Merlin

Originalmente fundada na França, a Leroy Merlin é hoje uma das maiores rede de lojas de materiais de construção, acabamento, decoração, jardinagem e bricolagem presente em diversos países e líder na categoria. A Leroy Merlin buscou a Partoo procurando melhorar o seu posicionamento local e sua reputação online, através dos produtos Presence Management e Review Management. Os resultados ao lado refletem o último ano de parceria com a Partoo.

90.23
/100

pontuação do
barômetro de
reputação



**CLIENTES CADA
VEZ MAIS
SATISFEITOS...
FALAM MAIS DA
SUA EMPRESA**



4,11/5

Nota média das avaliações dos clientes em 2022.

Melhorar a respetiva classificação é um desafio diário para as empresas. Pedir avaliações regularmente aos consumidores satisfeitos é um bom meio para melhorar a sua reputação digital. A prova: a nota média do nosso estudo passou de 4,0/5 em 2021 para de 4.0/5 em 2021 para 4,11/5 em 2022.





TOP Empresas

com o melhor desempenho



SUCCESS CASE

Radio Popular

A Radio Popular é uma empresa portuguesa de comércio a retalho de electrodomésticos. Foi das primeiras empresas portuguesas a aderir ao comércio eletrónico, tornando a consulta, comparação e escolha dos produtos ainda mais fácil e conveniente. A Radio Popular trabalha, em parceria com a Partoo, a melhora do seu posicionamento local, sua reputação digital e o comércio conversacional, através do produto Presence Management e Review Management, respectivamente. O resultado pode ser conferido ao lado desta frutífera parceria.

100%

taxa de resposta das avaliações em 6 dias

+103%

de crescimento nas avaliações recebidas

105

posts publicados por POI em 2022



3 dicas

para melhorar a sua nota média



Responda a todas as avaliações dos clientes com uma mensagem personalizada, quer sejam positivas ou negativas.



Seja reativo, dedique tempo a responder às avaliações dos clientes.



Peça aos clientes que deixem avaliações. Pode fazê-lo por SMS, por e-mail ou até mesmo com a ajuda de um QR code.



Como as avaliações dos clientes aumentam o tráfego web-to-store?

Quer perceber melhor? Acabámos de escrever um guia completo sobre a importância das avaliações de clientes para as empresas locais.

Foi desenvolvido para ajudá-lo a:

1. Compreender a explosão das avaliações do Google no Retalho
2. Aprender a responder a comentários com um duplo objetivo: aumentar a sua relação com o cliente e o seu SEO
3. Analisar o conteúdo das suas avaliações (exemplos dos nossos clientes Leroy Merlin, Radio Popular, Decathlon que se destacam)

[FAÇA O DOWNLOAD AQUI](#)



3
**AS EMPRESAS
RESPONDEM A MAIS
AVALIAÇÕES... E
CADA VEZ MAIS
RÁPIDO!**

59%

A taxa de resposta às avaliações encontra-se em 59% (textuais e não textuais), contra 48% em 2021

Em média, em 2022, um utilizador esperava 15 dias para receber uma resposta à sua avaliação, contra 60 dias em 2021.



SETORES COM O MELHOR RESULTADO GESTÃO DE AVALIAÇÕES

SAÚDE

80% de avaliações geridas em 7 dias



HERMES PARDINI
99% de avaliações geridas em 9 dias

SERVIÇOS

84% de avaliações geridas em 12 dias



SMART FIT MX
100% de avaliações geridas em 13 dias

MODA

76% de avaliações geridas em 4 dias



SWISS COLLECTOR
100% de avaliações geridas em 1 dia

COMO

organizar a resposta às avaliações recebidas?

Auxiliar os gestores dos seus estabelecimentos localmente, designar uma pessoa na sede ou subcontratar uma agência... Todos estes métodos podem ser eficazes. Em todos os casos, as respostas devem ser enquadradas com instruções claras e uma linha editorial a ser respeitada.



Porque

**responder rapidamente às
avaliações dos clientes?**



Esta é a melhor forma de controlar a sua reputação digital



Mostra que leva os elogios e as críticas em consideração e que está disposto a melhorar a experiência dos clientes



Envia um sinal positivo para os potenciais clientes que irão ler as avaliações e as suas respostas



O checklist completo para colocar em prática o seu projeto web-to-store de sucesso

Aqui está um guia que pode ser útil se quiser aperfeiçoar a sua estratégia web-to-store e otimizar o seu SEO local.

Saiba como:

- Gerir o localizador da sua loja e as informações específicas de cada um dos seus estabelecimentos
- Gerir a sua presença online, especialmente através das listas do Google Business Profile
- Considerar e responder a comentários online
- Mobilizar recursos internos para a gestão deste projeto a longo prazo

[FAÇA O DOWNLOAD AQUI](#)



ANÁLISE DAS PALAVRAS-CHAVE PARA IR AINDA MAIS LONGE



KEYWORD

Esta análise, realizada sobre o conteúdo textual das avaliações do Google, é um bom indicador dos motivos de satisfação e insatisfação dos seus clientes, em função dos assuntos abordados: experiência, preço, tempo de espera..

Analizamos as avaliações que continham estas palavras-chave: **Preço, Atendimento, Tempo de espera, Experiência, lojas, Variedade.**



AS 6 PALAVRAS ANALISADAS

PREÇO



LILI PINK
4,56 / 5

Quando a palavra-chave "**preço**" é mencionada, é **LILI PINK** que obtém a melhor classificação média do sector.

ATENDIMENTO



KIA
4,93 / 5

Quando a palavra-chave "**atendimento**" é mencionada, é **KIA** que obtém a melhor classificação média.

TEMPO DE ESPERA



SANAUTOS
4,03 / 5

Quando a palavra-chave "**tempo de espera**" é mencionada, é **SANAUTOS** que obtém a melhor classificação média do sector.



EXPERIÊNCIA



SHAWARMER

4,12 / 5

Quando aparece a palavra-chave “**experiência**”, é **SHAWARMER** que obtém a melhor classificação média.

LOJA



FASTNED

4,48 / 5

Quando a palavra-chave “**loja**” é mencionada, é **FASTNED** que obtém a melhor classificação média do sector.

VARIEDADE



AL-OTHAIM SUPERMARKET

4,44 / 5

Quando a palavra-chave “**variedade**” é mencionada, é **AL-OTHAIM SUPERMARKET** que obtém a melhor classificação média do sector.



Mensagens: como tirar o máximo proveito do comércio **con**versacional?

Na Partoo, acreditamos que o comércio de conversação é o futuro das compras online. Quer saber mais antes de começar?

Este guia é para si. Analisa:

- A explosão do comércio de conversação
- Mensagens e negócios: exemplos concretos
- Mensagens por Partoo: como gerir as suas mensagens
- Casos de Sucesso: Leroy Merlin & Radio Popular

[FAÇA O DOWNLOAD AQUI](#)



Review Booster : a melhor forma de conseguir avaliações

Com o produto Review Booster da Partoo, nossos clientes podem enviar a seus consumidores um convite via SMS solicitando-lhes deixar uma avaliação.

[DESCUBRA O REVIEW BOOSTER](#)

98%

Taxa de abertura do SMS.

Em média, os SMS são abertos por 98% dos utilizadores, contra os 20% do e-mail. É por isso que incentivamos a usar o SMS para fazer mais perguntas a seus clientes satisfeitos.



Sébastien Blum
Head of Solutions
Partoo

A obtenção de avaliações mais positivas é essencial, seja para franquias de lojas ou comerciantes independentes. Como fazê-lo? Simples: peça aos seus clientes satisfeitos que deixem comentários nas suas fichas do Google! Mas não basta perguntar, também é preciso dar-lhes um meio simples de fazê-lo. É esse o objetivo do "Review Booster" do Partoo.

Graças a esta ferramenta, pode convidar os seus clientes satisfeitos a deixarem comentários nas suas fichas através de convites SMS. Assim, sua loja recebe mais comentários, melhora a sua classificação média e aumenta as suas chances de ser escolhido pelos utilizadores da Internet.

TOP 15 Empresas

Entre todos os nossos clientes que aderiram ao Review Management, este ranking representa os que melhor geriram a sua reputação digital em 2022.

Parabéns a todos!

1°



Decathlon CH

91,15

2°



Leroy Merlin PT

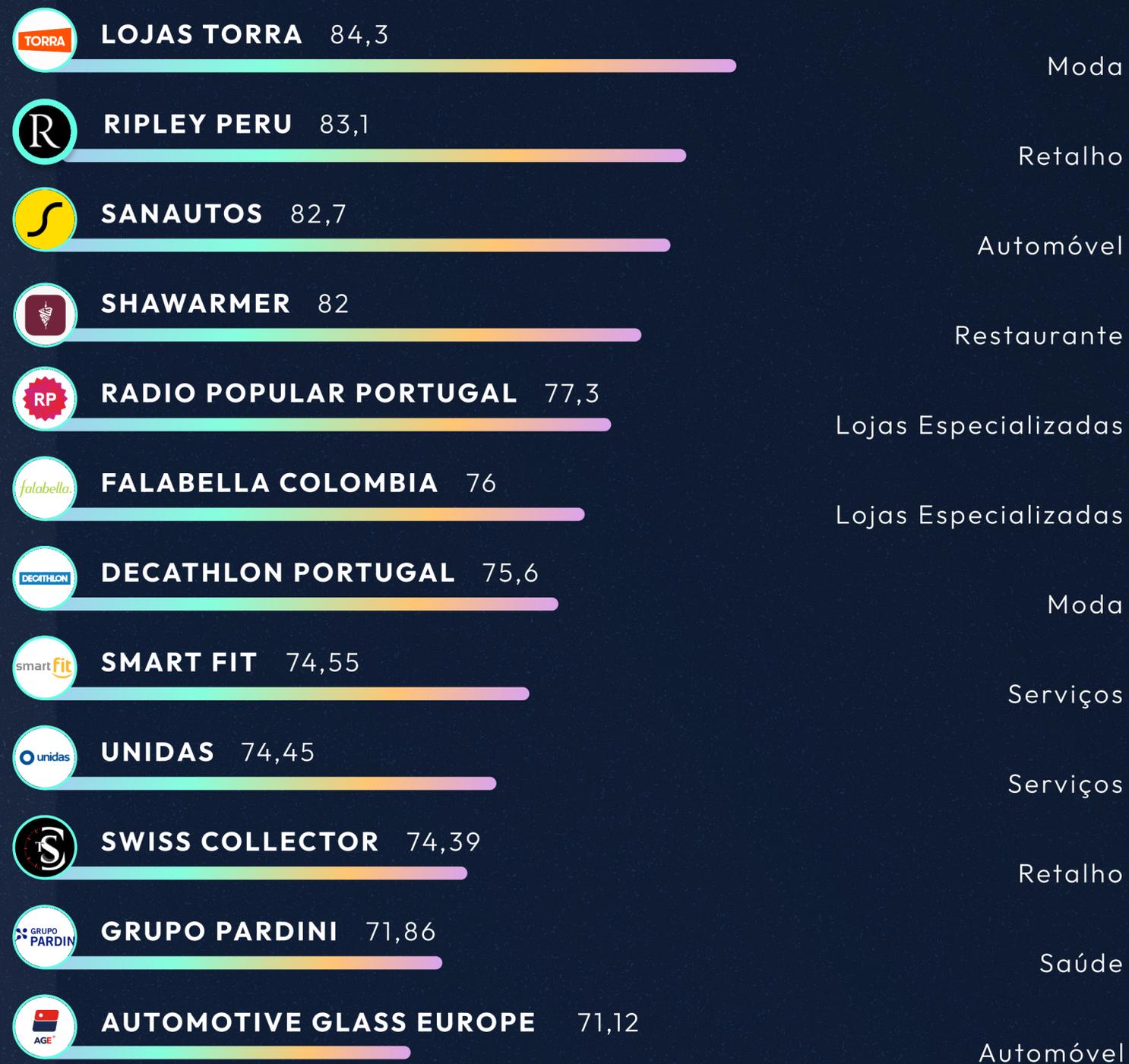
90,23

3°



Decathlon UK

88,72



Baseia-se em 5 critérios precisos com uma ponderação específica:

- *Nota média nacional: 30%*
- *Número de avaliações por estabelecimento: 25%*
- *Taxa de resposta às avaliações textuais: 20%*
- *Tempo de resposta: 15%*
- *Diversidade de respostas: 10%*



Review Management :

Por que é tão importante?

- A grande maioria dos utilizadores dá grande importância às avaliações dos clientes antes de fazer a sua escolha. É o critério número 1 para influenciar as decisões de compra
- Uma boa ferramenta de gestão de avaliações online permite centralizar e gerir todas estas avaliações sem ficar sobrecarregado
- É uma oportunidade de analisar e “acompanhar” a sua reputação digital para progredir e identificar as áreas de melhoramento

Mais informações sobre o Review Management e a opinião dos clientes

Aqui está uma lista de conteúdos que devem interessar-lhe na consolidação da sua estratégia de gestão de avaliações online. No nosso blog, acompanhamos cuidadosamente as novidades da reputação para partilhar consigo todas as últimas informações e tendências.

- [Review Management: definição e estratégias para a gestão de avaliações](#)
- [Nossos melhores conselhos para gerir as avaliações](#)
- [Por que as avaliações serem importantes para sua visibilidade na Internet?](#)
- [Pesquisa sobre as tendências das avaliações dos consumidores em 2022](#)

[DESCUBRA MAIS ARTIGOS NO BLOG](#)





MESSAGES :

as marcas confiam no comércio
conversacional

93% dos seus potenciais clientes prefere enviar uma mensagem em vez de ligar, considerando que uma chamada telefónica implica tempo de espera e uma impossibilidade de atender a vários clientes simultaneamente; já as mensagens podem ser enviadas em poucos segundos. Hoje, as empresas não podem mais ignorar o potencial das mensagens. Para se manterem atualizados, devem familiarizar-se com as ferramentas dedicadas e preparar-se para a era do comércio conversacional.

Source Forbes

[DESCUBRA O MESSAGES](#)



COMO

tirar proveito da tendência do marketing conversacional?



Gira as conversas com os clientes

Defina regras de resposta: quem responde? com quanto tempo? com que tom?



Ativa as notificações

Seja notificado a cada vez que receber uma mensagem.



Evite conteúdo impróprio

Violência, bullying, intimidação, discriminação racial, etc.



Personalize as mensagens

Personalize suas mensagens, privilegiando frases simples e curtas.



As mensagens devem ser **geridas dentro de 24 horas**. Ao não respeitar este prazo, o Google **pode desabilitar a funcionalidade**.

Se tiver alguma dúvida, não hesite em contactar o Apoio Google através da aplicação Partoo.



Informe os clientes

Informe os clientes que podem vir a entrar em contacto com a sua empresa através das mensagens.



Não hesite em lembrá-lo

Ao não receber resposta, recomenda-se reiniciar a conversa no dia seguinte.



Otimize as suas mensagens de ausência

Comunique o tempo de resposta e quando deva ser contactado novamente através dos canais de atendimento (telefone, email..)



Otimize as suas mensagens de boas vindas

Apresente o seu negócio e conduza o seu cliente na melhor direção desejada.

65% das mensagens tem intenção de compra

65% - Intenção de compra

Tem promoção?

A referência 867780 está disponível no stock?

Quando irá chegar este brinquedo?

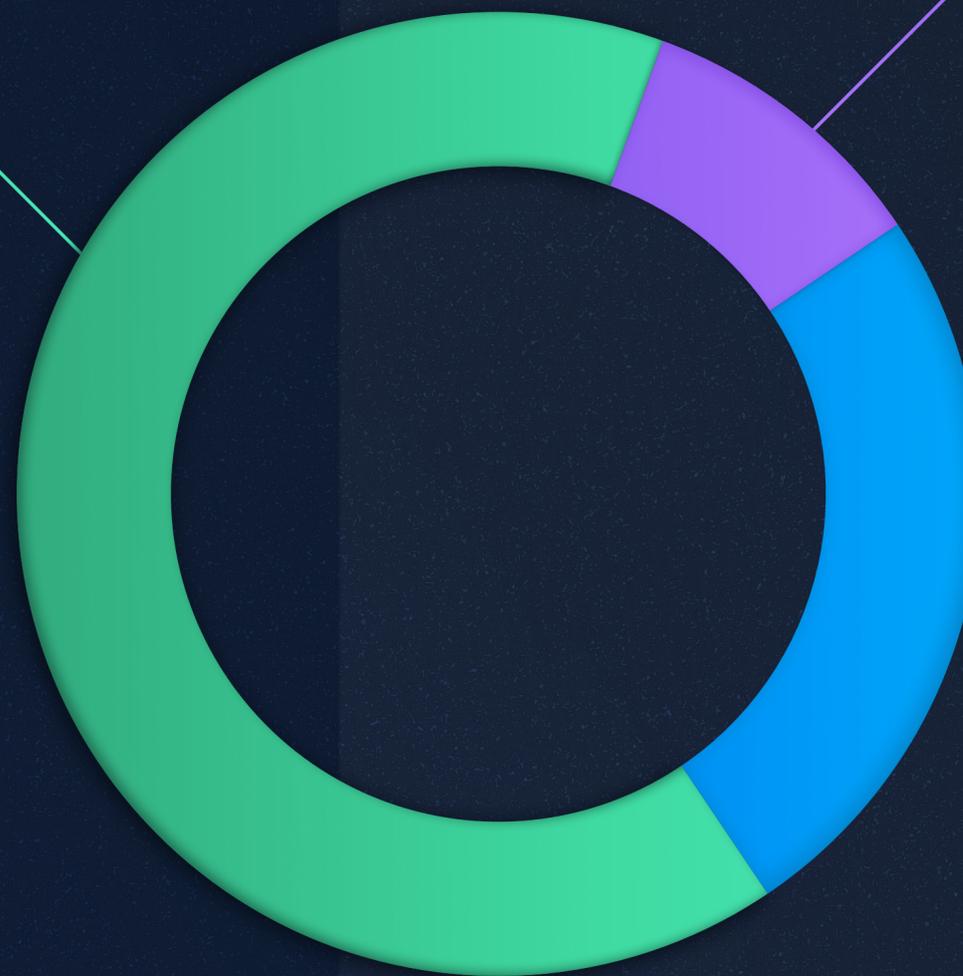
10% - Suporte

Falta um pedaço do nosso novo fogão

25% - Informação prática

É possível pagar com MBWay?

Estão abertos na segunda-feira?



8 SEO Local : dicas para destacar-se

A otimização das suas fichas Google Business Profile dos seus estabelecimento é uma condição indispensável para ter um bom posicionamento local e cuidar da sua reputação digital. É um elemento-chave da sua estratégia web-to-store.



Post

Fotos

Atributos

Adicione regularmente fotos e atributos à sua ficha GBP e melhore o seu SEO local. Esta é uma vantagem competitiva que não deve ser subestimada.



EMPRESA COM MAIS GOOGLE POSTS
EN 2022



RADIO POPULAR

publicou 105 posts/ estabelecimentos em 2022

EMPRESA QUE MAIS ADICIONOU
ATRIBUTOS EM 2022



AREAS

adicionou 1.369 atributos em todos os
estabelecimentos em 2022

EMPRESA QUE MAIS ADICIONOU
FOTOS EM 2022



GIGANTE GRUPO INMOBILIARIO

2.011 fotos foram adicionadas pela empresa,
enquanto 125 foram adicionadas pelos seus
clientes em 2022

Ranking dos setores com mais fotos

Média de 882 fotos por marca



Retalho Alimentar
Grupo Modelo - 21 934 fotos



Restaurantes
McDonald's - 3 802 fotos



Automóvel
Grupo UMA - 4 912 fotos

Ranking dos setores com mais posts

Média de 1 649 Posts por marca



Lojas especializadas
Radio Popular - 6.685 Posts



Serviços
Orange - 5.092 Posts



Automóvel
Europcar - 15.293 Posts



 **SEJA ENCONTRADO**



Presence management

- Multidifusão
- Otimização
- Redes Sociais



Store locator

 **SEJA ESCOLHIDO**



Review

- Centralização
- Modelo de resposta
- Booster nas
- avaliações



Messages

