

HERRAMIENTAS ESENCIALES DE GOOGLE MY BUSINESS

Aprovecha al máximo tu cuenta al planificar un calendario de manejo alrededor de estas tres herramientas:

RESEÑAS

Los comentarios que los clientes comparten en el ecosistema de Google ofrecen información sobre tu negocio, y tú puedes (y debes) responderlos. Es importante atender las reseñas ya que muchos consumidores deciden si van a interactuar o no con una empresa de acuerdo a los comentarios dejados por clientes previos.

¿Cómo responder?

- Una vez que hayas iniciado sesión en tu cuenta de Google My Business, haz clic en “Reseñas” en el menú de la izquierda. Busca el comentario que deseas responder y presiona “Responder”. Una vez hayas escrito tu respuesta, haz clic en “Enviar” y la respuesta quedará publicada.
- Las respuestas deben ser concisas y cordiales. Evita ser muy personal cuando respondas una reseña porque las respuestas son públicas y permanecen visibles en tu Panel de Información.
- Recuerda siempre agradecer a tus clientes.

Solicitar eliminar una revisión

No debes marcar una reseña como inadecuada simplemente porque no te gusta. [Aquí](#) puedes consultar los términos de Google para eliminar una reseña.

- Si tiene contenido inapropiado, se puede marcar para eliminación: contenido ilegal o que violen derechos de autor, material sexualmente explícito, información personal y confidencial o mensajes de odio.

PUBLICACIONES EN GOOGLE MY BUSINESS

Aquí puedes compartir información sobre ventas, promociones, próximos eventos, anuncios o nuevos productos directamente en el Panel de Información de la empresa que a su vez aparecerá en los resultados de Search y Maps.

Crear una publicación

- En el panel de control a la izquierda, selecciona “Publicaciones”. Haz clic en “Crear publicación” y aparecerá el cuadro para publicar a la derecha. Ahí agregarás la información.
- Una publicación completa incluye una imagen, un texto corto y un llamado a la acción para los usuarios.
- Mantén tus publicaciones de menos de 300 palabras.

Sobre publicaciones

- Las publicaciones permanecen activas durante siete (7) días, a menos que elijas eliminarlas antes.
- Si tienes varias publicaciones, las más nuevas se mostrarán primero y el resto se mostrará en formato de carrusel. Puedes agregar hasta 10 publicaciones en el carrusel, pero solo las primeras dos serán visibles en las páginas de resultados de búsqueda.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Los dueños de negocios, guías locales y otros usuarios pueden hacer o responder preguntas directamente.

¿Cómo hacer o responder una pregunta?

- El bloque de preguntas y respuestas está visible en el Panel de Información, tanto en dispositivos móviles como de computadoras.
- Para hacer una nueva pregunta, selecciona “Preguntar a la comunidad” e ingresa tu consulta. Recibirás una notificación cuando tus preguntas sean respondidas.
- Tienes la opción de editar o eliminar tu respuesta. Puedes hacerlo desde el menú de tres puntitos al lado de tu respuesta.

Pro Tip:

Haz clic en el ícono de “thumbs-up” para que las preguntas y respuestas más relevantes aumenten su probabilidad de aparecer en tu ficha de Google My
