REGALO DE MORDIA

3 frases para contestar cualquier reseña

No se contesta para el que la escribió, sino para el próximo cliente que la lea. Cambia lo que va entre corchetes.

1 · La buena: gracias + lo que le gustó + te esperamos

> Gracias, [nombre], por venir y por escribirlo. Nos alegra mucho que te gustara [el plato o el detalle que menciona]. Te esperamos para [la próxima vez / probar lo que te quedó pendiente].

2 · La mala, con razón: gracias + lo siento + qué has cambiado

> Gracias por contarlo, [nombre]. Sentimos [lo que pasó: la espera, el plato que llegó frío…]. Ya hemos [lo que has cambiado de verdad]. Si nos das otra oportunidad, pregunta por [tu nombre].

«Qué has cambiado», solo si es verdad; si no, qué vas a hacer y cuándo.

3 · La que no cuadra: gracias + no localizamos tu visita + hablemos

> Gracias por escribirnos. No hemos podido localizar tu visita con los datos de la reseña y queremos entender qué pasó. Escríbenos a [email o teléfono del local] y lo vemos contigo.

¿No es de un cliente, es spam o insulta? Denúnciala en tu ficha: ⋮ → **Denunciar reseña**. Decide Google.

Nunca

Discutir ni llamarle mentiroso · dar datos del cliente · ofrecer un descuento o un regalo a cambio de una reseña o de que la cambie (Google lo prohíbe).

Que te escriban también los clientes contentos

Con Mordia, a quien reservó le llega después el botón para dejar su reseña, y la tarjeta en la mesa le abre tu página de Google para escribirla. A todos por igual y sin nada a cambio.

Te lo enseño en 20 minutos · mordia.es/resenas →