

# Ganando el Juego de Clasificaciones

Una cartilla para comentarios de clientes y sitios de redes

LECTURA DE 7 MINUTOS

**ECOLAB<sup>®</sup>**

## User Reviews

**Customer 1** ★★★★★  
"This Restaurant is in a great location, just for a few minutes walk from the metro station. The staff is really friendly and the food is amazing. Homey atmosphere. I'll be back for sure..."

**Customer 2** ★★★★★  
"I'll be back for sure. This is one of the best places to taste mediterranean food. Salads, fish and vegetables at an idilic place by the sea..."

[Read all 324 reviews >](#)

# Contenido

Introducción: el zumbido que no se puede ignorar .....	3
Todo el mundo es un crítico .....	4
Algunas malas manzanas arruinan todo el huerto .....	5
Una estrella lejos de la rentabilidad .....	6
4 maneras en que los socios vendedores expertos pueden ayudar .....	7
La pelota está en tu tejado .....	10
Lista de verificación de redes sociales .....	11
Acerca a Ecolab .....	12



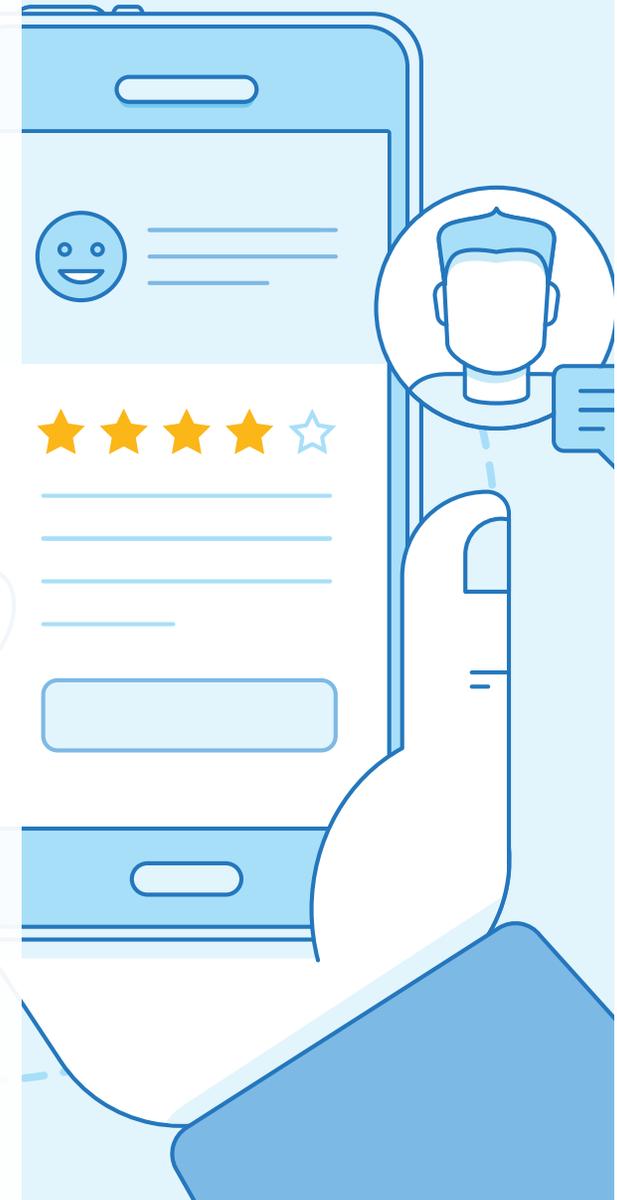
## El zumbido que no se puede ignorar

### ¿Por qué las reseñas en línea son ahora el nombre del juego?

Los humanos son criaturas sociales. Compartir nuestra inteligencia colectiva es nuestro instinto. El boca a boca siempre ha desempeñado un papel importante en la configuración de la reputación de una empresa, atraer clientes (o alejarlos) e impulsar el éxito empresarial. Pero la Internet, las redes sociales y nuestro estado actual de conectividad digital constante aumentan radicalmente la apuesta. Los clientes publican más recomendaciones que nunca, y estas calificaciones y recomendaciones en línea ahora desempeñan de manera importante el papel más importante en donde los consumidores eligen comprar, comer, quedarse u obtener servicios. Las empresas no pueden darse el lujo de no conectarse a las conversaciones que ocurren en línea y en las redes sociales.

**El 97% de los consumidores**  
encuentran negocios locales en línea.<sup>1</sup>

Las recomendaciones en línea tienen un impacto directo en  
**DOS TERCIOS**  
de las decisiones de los consumidores.<sup>2</sup>



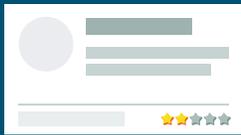


## Todos son críticos e inspectores de salud

Un increíble **93%** de los estadounidenses son usuarios activos de redes sociales, y casi la misma cantidad de publicaciones activas en sitios como TripAdvisor, Google y Yelp. Equipado con un teléfono inteligente (y su cámara integrada), cada cliente ahora es un experto: analista de negocios, crítico gastronómico, escritor de viajes e inspector de salud, todo en uno. Instantáneamente empujan sus juicios a todo el mundo con unos pocos toques. **En los últimos 60 segundos, los consumidores publicaron más de 26.000 nuevas reseñas de Yelp.**<sup>1</sup>



### CONFIAMOS EN LA MENTALIDAD DE LA COLMENA



#### LA MITAD

de consumidores no visitará un negocio con una calificación de menos de **4 ESTRELLAS**<sup>3</sup>



Los consumidores leen un promedio de **7 RECOMENDACIONES** antes de elegir un negocio<sup>5</sup>



#### 1 de cada 2

viajeros no reservará un hotel con **CALIFICACIÓN CERO**<sup>4</sup>



#### 1 de cada 3

comensales no visitará un restaurante con **CALIFICACIÓN CERO**<sup>6</sup>

1 Investigación Mintel

2 Yelp

3 Encuesta de Recomendación del Consumidor Local de BrightLocal 2017

4 Encuesta de Recomendación del Consumidor Local de BrightLocal 2017

5 Encuesta de Recomendación del Consumidor Local de BrightLocal 2017

6 Encuesta de Recomendación del Consumidor Local de BrightLocal 2017



## Algunas malas manzanas arruinan toda la cosecha

Los dueños de negocios saben que un pequeño error o paso en falso puede eclipsar años de diligencia y éxito. En ninguna parte es esto más cierto que en el ámbito de la reputación digital.



# El 85%

de los consumidores confía tanto en las recomendaciones en línea como en las recomendaciones personales<sup>1</sup>

“Se necesitan **20 años** construir una reputación y **5 minutos** para arruinarla”.

- Warren Buffet



**1 MAL RESEÑA**  
rechaza

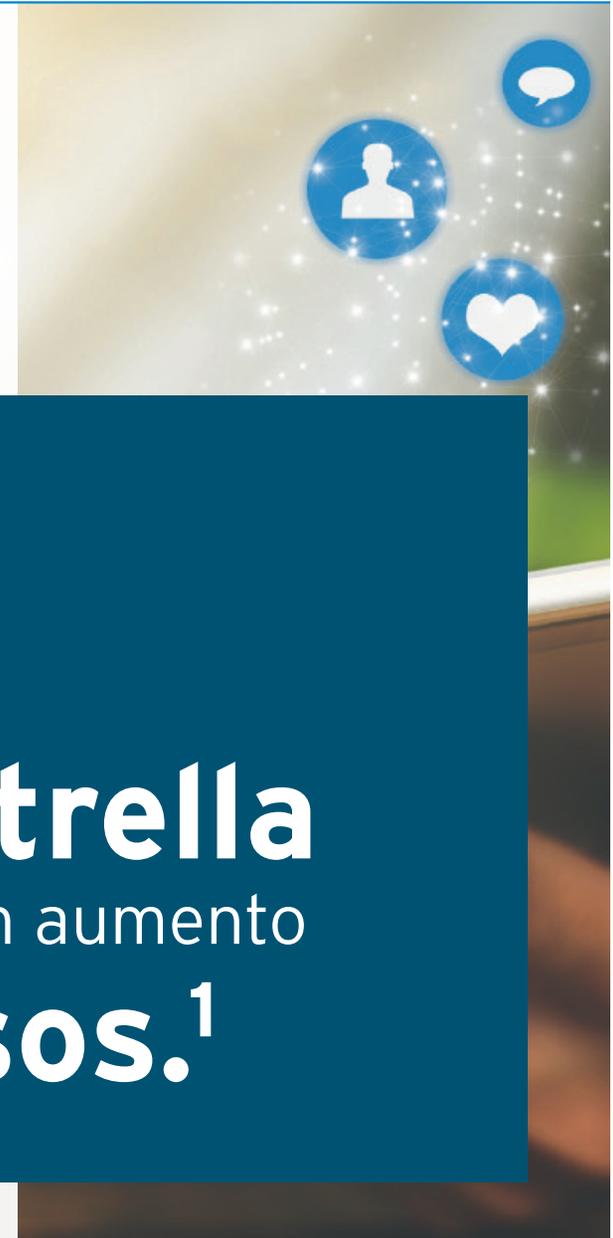
**2 de 10**  
clientes potenciales<sup>2</sup>





## Una estrella lejos de la rentabilidad

La buena noticia es que la investigación muestra que incluso las pequeñas mejoras en las recomendaciones y calificaciones en línea de una empresa pueden aumentar los ingresos de forma directa y significativa. A medida que los márgenes se reducen para las empresas en todos los sectores, esto hace que "ganar" la recomendación en línea y el juego de redes sociales sea una gran oportunidad.



Cada

**incremento de 1 estrella**

en una calificación de Yelp significa un aumento

**5-9% en los ingresos.<sup>1</sup>**

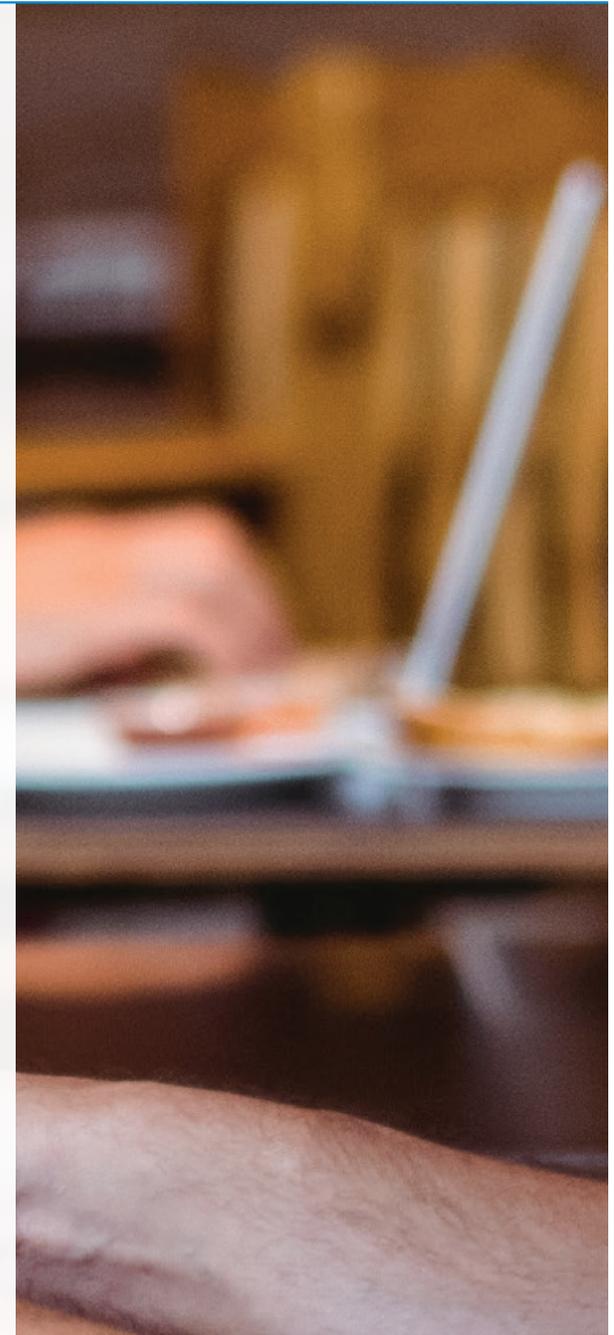


## PRÉSTAMOS A LOS SOCIOS PARA ESTABLECER EL ESCENARIO DEL ÉXITO DE LAS REDES SOCIALES

Con su objetivo principal de dirigir una empresa, es natural enfocarse en los elementos centrales de la experiencia de su cliente y la reputación digital, y prestar menos atención a los detalles monótonos como la limpieza y el saneamiento. Afortunadamente, los mejores socios proveedores, incluyendo proveedores de productos químicos de limpieza, proveedores de manejo de plagas y expertos en salud pública y seguridad alimentaria, pueden ayudar a aliviar la carga de administrar estos pequeños detalles e identificar proactivamente las áreas de riesgo.

### 4 maneras en que los socios vendedores expertos pueden ayudar

- 1 Evaluación imparcial
- 2 Identificar las herramientas adecuadas
- 3 Ayudar al personal a trabajar de manera más inteligente
- 4 Ser proactivo





## 1. Evaluación imparcial

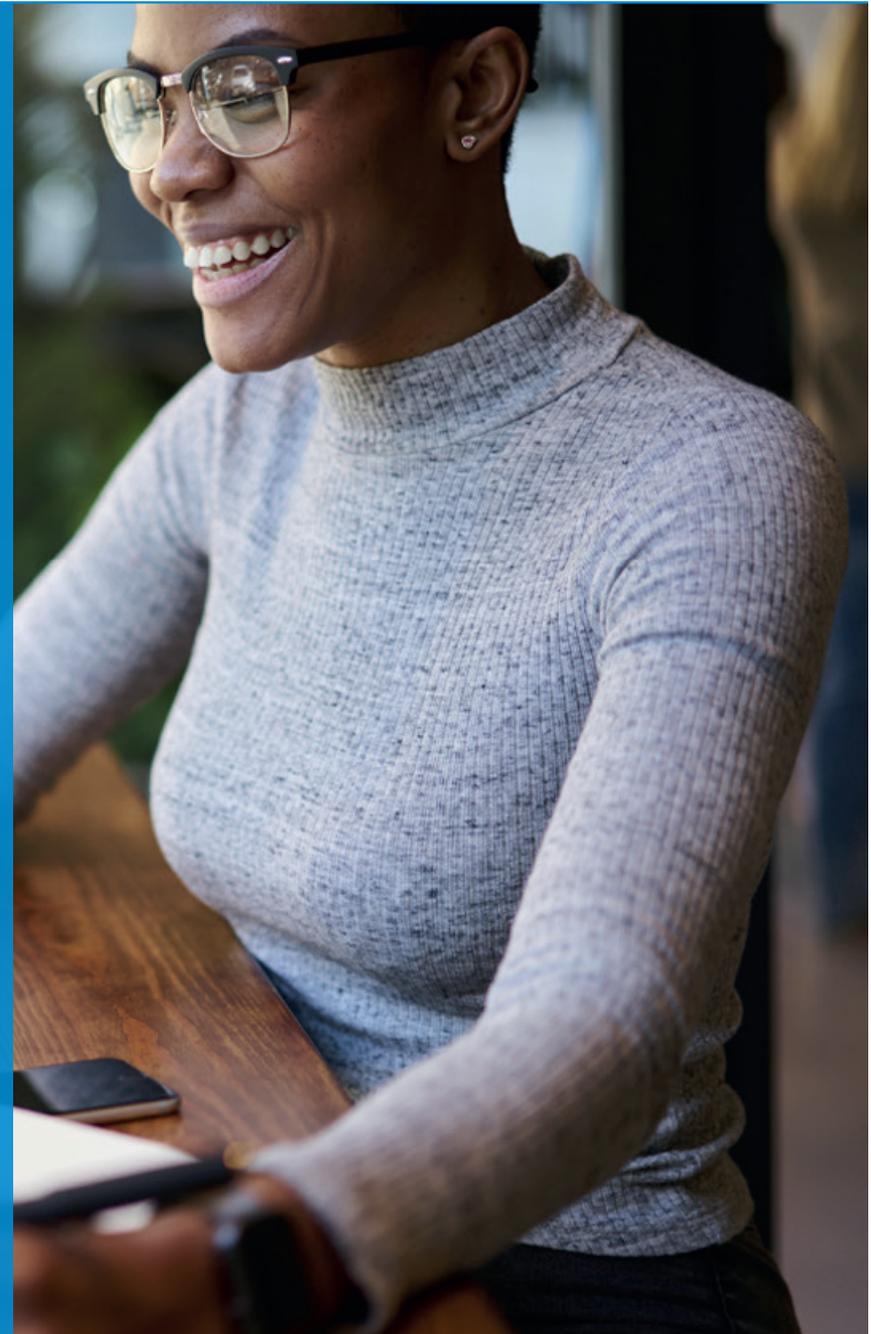
Los socios proveedores líderes van más allá de proporcionar productos, ofreciendo experiencia y conocimientos útiles para ayudarle. Su experiencia brinda un conocimiento único de áreas problemáticas comunes, riesgos ocultos y mejores prácticas comprobadas para su tipo específico de negocio.

Su compañero vendrá e identificará las cosas que podría estar haciendo mejor, ya sea limpieza estética, higiene y saneamiento, prevención de plagas o seguridad alimentaria.



## 2. Identificar las herramientas adecuadas

Las pequeñas cosas hacen una gran diferencia. Es un tema recurrente en las historias de éxito de las redes sociales. Cuando se trata de mantener su espacio limpio y saludable, a veces hace todo lo que debe, pero no usa los mejores productos y herramientas para el trabajo. Los socios líderes en limpieza, saneamiento, manejo de plagas e inocuidad de los alimentos pueden proporcionar una cartera completa de productos y equipos de primera categoría, desde limpiadores/ desinfectantes de uso múltiple, hasta soluciones de dispensación de alta eficiencia, hasta herramientas comprobadas de prevención de plagas como estaciones de roedores y moscas - que hace que su personal sea más efectivo y más eficiente para mantener su espacio con el mejor aspecto posible.





### 3. Ayudar al personal a trabajar de manera más inteligente

Asóciese con proveedores que ofrecen capacitación y apoyo continuos para ayudar a su personal a trabajar de manera más inteligente. La capacitación de su personal hace que se sientan capacitados para hacer el trabajo correctamente en todo momento. Con los productos, las herramientas y los procedimientos correctos, puede brindar experiencias de huéspedes sobresalientes de manera constante y obtener mejores calificaciones

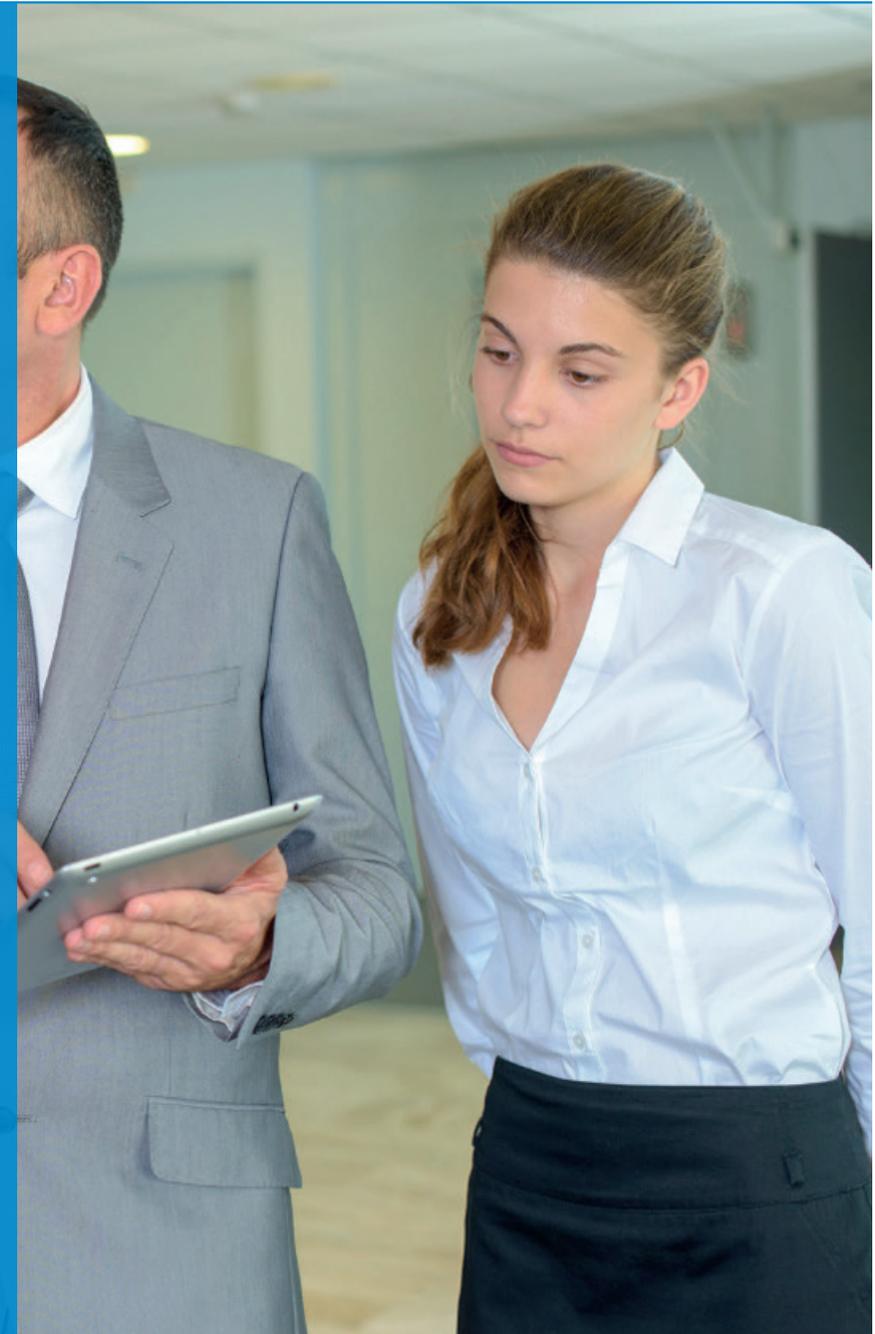


### 4. Ser proactivo

Las tres cosas más devastadoras para la reputación digital de una empresa:

1. Un problema de salud o brote.
2. Un incidente de enfermedades transmitidas por los alimentos.
3. Un avistamiento de plagas.

Los propietarios y operadores de negocios inteligentes saben que solo porque no tenga un problema hoy, no significa que no lo descubrirá mañana. Encuentre maneras de ser proactivos sobre la limpieza y el manejo de plagas. Los socios que adoptan un enfoque basado en la ciencia y en el riesgo le brindan un mayor valor para brindar consistencia y excelencia en su experiencia como huésped





## La pelota está en tu tejado

El creciente mundo de las recomendaciones en línea y las redes sociales hace que muchas empresas sientan que no tienen control sobre su reputación. Sienten que son espectadores de un juego, cuyo resultado determina en gran medida el éxito de su negocio. Pero la realidad es que cualquier organización puede convertirse fácilmente en jugadores activos en el juego de clasificaciones. Mejor aún, no se necesitan años de práctica para comenzar a ganar. Al seguir los sencillos consejos incluidos en esta cartilla, los hoteles y restaurantes pueden adoptar un enfoque tanto ofensivo como defensivo para el juego de calificación: influyen activamente en las reseñas más positivas y mitigan el riesgo y el daño de las críticas negativas. Lleva tiempo, seguro, y ninguna empresa puede esperar un 100 por ciento de reseñas de 5 estrellas. Pero en un mundo de márgenes estrechos e intensa competencia, cada cliente y cada estrella cuenta.

### Paso siguiente: evitar las mayores fallas en las redes sociales

Usted sabe que cada detalle cuenta, pero ¿a qué partes de su hotel o restaurante les prestan más atención sus clientes?

**Echa un vistazo a estas dos breves cartillas de consejos para ver de dónde sacas el mayor provecho posible para prevenir las quejas de los clientes y las críticas negativas >**



**Restaurante y Servicio de Comidas**  
**LAS 5 FUENTES MÁS GRANDES DE RECLAMACIONES DE CLIENTES**



**Hotel y Alojamiento**  
**LAS 5 MÁS GRANDES TRAMPAS DE LOS MEDIOS SOCIALES... Y CÓMO EVITARLAS**

### Nosotros podemos ayudar.

Todos los días, Ecolab ayuda a las empresas grandes y pequeñas a crear y mantener espacios excepcionales que sorprenden a los clientes y hacen que vuelvan. Desde productos comprobados hasta experiencia incomparable y excelencia en el servicio, vea qué puede hacer una asociación poderosa con Ecolab para su negocio.





## Lista de verificación de Redes Sociales

Una de las cosas más desafiantes sobre el juego de clasificaciones es que nunca termina. Nunca hay un punto en el que una empresa pueda ver su calificación de 5 estrellas y pensar: "Lo hemos logrado, ahora no tenemos que preocuparnos". Mantener la reputación de su empresa en línea es sinónimo de diligencia. La siguiente es una simple lista de verificación que se puede usar como guía hoy, y como prueba de verificación en el futuro. Revise la lista de verificación con regularidad para asegurarse de que está haciendo todo lo posible para garantizar las excelentes recomendaciones de los clientes.

### TU ESPACIO

#### Limpie los espacios de "primera impresión" al menos 3x/día.

- Estacionamiento
- Entrada / vestíbulo
- Stand de recepción / mostrador de facturación
- Lobby
- Baños

#### Vuelva a evaluar sus productos y procesos de limpieza.

- Definir protocolo de limpieza para todos los espacios (CÓMO limpiar).
- Definir productos de limpieza para todos los espacios (QUÉ utilizar).
- Definir las responsabilidades del personal para todas las tareas de limpieza (QUIÉN limpia y CUANDO).

#### Implemento / reevalúo de programas clave de experiencia del cliente:

- Programa de seguridad alimentaria: prácticas adecuadas para prevenir el riesgo de enfermedades transmitidas por los alimentos
- Programa de salud pública: limpieza y saneamiento adecuados para prevenir problemas de salud del cliente
- Programa de manejo de plagas: prevención y eliminación de todas las plagas relevantes



## Acerca a Ecolab

Como socio de confianza en casi 3 millones de ubicaciones de clientes, Ecolab es el líder mundial en tecnologías y servicios de agua, higiene y energía que protegen a las personas y los recursos vitales. Cuando se asocia con Ecolab, puede estar seguro de que está obteniendo soluciones integrales, perspectivas basadas en datos y servicio en el lugar para promover alimentos seguros, mantener ambientes limpios, optimizar el uso de agua y energía, y mejorar las eficiencias operativas para los mercados y clientes en alimentos y hospitalidad en más de 170 países alrededor del mundo.

### Ayudando a protegerte de arriba a abajo

Desde el suelo hasta el techo y en todas partes, nos asociamos con vosotros para ofrecerle servicios y soluciones diseñadas para ayudar a su propiedad a mejorar la satisfacción de los huéspedes y la eficiencia operativa.

Entendemos la importancia de mantener las plagas fuera de su hotel. Nuestro programa HotelProtect<sup>SM</sup> le brinda protección integral contra las plagas más comunes y brinda opciones proactivas para las chinches de cama. Además, tenemos productos que satisfacen sus necesidades: brindamos una limpieza superior para sus huéspedes que garantiza la mejor reputación para su negocio. Nuestros productos ayudan a mejorar las prácticas de higiene de los empleados / huéspedes, desinfectan los equipos utilizados para preparar o servir alimentos y limpian una variedad de superficies con un brillo sin manchas.

Se trata de hacer un impacto en todas partes que cuenta. Impulse la satisfacción de los huéspedes, proteja su marca y logre sus objetivos de sostenibilidad con nuestros programas que mantienen su propiedad limpia, desinfectada y libre de plagas. Juntos, protegemos el éxito.

Para obtener más información sobre cómo Ecolab puede ayudar a su propiedad, visite: [es-la.ecolab.com](https://es-la.ecolab.com)

