RECURSO GRATIS

Cómo responder reseñas negativas: fórmula *y plantillas*

La fórmula de 4 pasos, 6 plantillas por tipo de queja y qué hacer con una reseña falsa.

Jhonny Moreno Mkt
Por Jhonny Moreno
jhonnymorenoautomkt.com

La respuesta a una reseña negativa no la escribes para el cliente que se quejó: la escribes para todas las personas que la van a leer antes de elegir taller. Respóndela en 24 a 48 horas, en público, con calma y sin discutir.

La fórmula de 4 pasos

1. Agradece y usa el nombre. “Gracias, Laura, por tomarte el tiempo de escribir”.
2. Nombra el problema concreto. Demuestra que leíste su reseña.
3. Muestra acción, no excusas. Una frase de lo que estás revisando o corrigiendo.
4. Pasa a privado. Un nombre, un teléfono o correo, y firma con tu nombre.

TIP Tres líneas bastan. Si suena defensivo al leerlo en voz alta, reescríbelo.

Plantillas por tipo de queja

PRECIO O FACTURA

Hola, [nombre]. Gracias por tu comentario. Entendemos que la factura final superó lo previsto, y debimos avisarte antes de continuar con el trabajo adicional. Ya lo revisamos con el equipo para que cualquier costo extra se apruebe antes. Escríbeme al [teléfono] para revisar tu caso. — [tu nombre], [taller]

DEMORA EN LA ENTREGA

Hola, [nombre]. Lamentamos la espera con tu carro. [Motivo breve] y debimos comunicártelo mejor. Ya ajustamos nuestros avisos. Llámanos al [teléfono] si quieres que revisemos algo más. — [tu nombre], [taller]

LA FALLA VOLVIÓ DESPUÉS DE LA REPARACIÓN

Hola, [nombre]. Lamentamos que la falla siga después de nuestro trabajo, y queremos resolverlo. Nuestra garantía de [X meses] cubre esta reparación: agenda una revisión sin costo al [teléfono]. Me encargo personalmente. — [tu nombre], [taller]

MALA ATENCIÓN

Hola, [nombre]. Gracias por decírnoslo. No es la atención que queremos dar y ya lo hablamos con el equipo. Me gustaría escuchar lo que pasó: escríbeme al [teléfono]. — [tu nombre], [taller]

RESEÑA QUE NO COINCIDE CON LO QUE PASÓ

Hola, [nombre]. Gracias por escribir. Revisamos nuestros registros y no encontramos una orden con estos detalles. Escríbenos al [correo] con la fecha aproximada de tu visita y lo revisamos contigo. — [taller]

UNA ESTRELLA SIN TEXTO

Hola. Vimos tu valoración y queremos entender qué pasó. Comunícate con [responsable] al [teléfono] para revisar tu caso. Gracias. — [taller]

Lo que nunca debes hacer

EVITA ESTO	POR QUÉ TE CUESTA CLIENTES
Discutir detalles técnicos en público	Nadie lee cinco párrafos de defensa; leen que peleaste.
Publicar datos del cliente o de la orden	Viola su privacidad y asusta a los lectores.
Responder en pleno enojo	Suena defensivo. Espera unas horas.
Ofrecer un descuento por borrar la reseña	Google lo prohíbe y se ve como comprar silencio.
Copiar la misma respuesta en todas	Se nota y genera desconfianza.

Si la reseña es falsa

1. Respóndela igual, con la plantilla de “no coincide”: tranquilo y con tus registros.
2. Denúnciala desde tu Perfil de Empresa, eligiendo el motivo exacto.
3. Si la rechazan, apela desde la herramienta de gestión de reseñas de Google.
4. Si te piden dinero a cambio de no dejar reseñas negativas, denúncialo como extorsión ante Google.

TIP Tu mejor defensa es el volumen: pide la reseña a cada cliente real. Diez reseñas honestas al mes pesan más que una falsa.

Tu rutina

- [ ] Revisas tus reseñas dos veces por semana.
- [ ] Respondes todo lo nuevo en 24 a 48 horas.
- [ ] Tienes estas plantillas guardadas con tu nombre.
- [ ] Los casos complicados pasan a privado el mismo día.

¿Quieres que lo hagamos juntos? Si prefieres que me encargue yo de tu publicidad, tu ficha de Google o tu WhatsApp, escríbeme: **jhonnymorenoautomkt.com**