

Lo Que Dicen Tus Clientes Importa
Transformando Reseñas Y Referencias
En Ventas al Momento

Lynn Switanowski-Barrett
Presidente del Grupo De Consultores Creativos de Negocios

19, enero, 2021



¿Por qué escuchar a CBCG?

¡Sabemos Cómo Ayudar A Los Floristas A Que Su Negocio Crezca!



- Más De 30 Años De Experiencia en Ventas
- Experta en el Desarrollo ee Estrategias de Ventas, Negocios, Mercadotecnia y Redes Sociales.
- Experta en Representante de Marca Y Ejecutiva de Mercadotecnia
- Contacto: (617) 437 -9191
- Email: lynn@cbc-group.net

SABES en dónde buscan recomendaciones florales tus clientes?

En el 2020, más clientes confían en las reseñas en línea para tomar decisiones en sus compras - ¿Están encontrando tu negocio?

72% de los clientes no tomarán ninguna decisión de compra hasta que hayan leído las reseñas

([Testimonial Engine](#))

95% de los clientes leen reseñas antes de hacer la compra

Spiegel (2020)

93% de los clientes leerán reseñas del negocio local para determinar su calidad

([Bright Local](#))

Cuando un producto obtiene 5 reseñas, la probabilidad de ser comprado incrementa un 270%

([Spiegel](#))

Por cada ★ adicional que obtenga un negocio en Yelp, se ve un aumento del 5-9% en ingresos

([Harvard Business Review](#))

Empecemos con una rápida encuesta:

¿Qué porcentaje de un negocio pequeño tiene un proceso de Captura, Comentarios y Peticiones por reseñas diarias?

Elije Uno de los Siguietes:

A) Menos del 20%

B) 20%-45%

C) 46% – 65%

D) Más de 65%

Haz Que Tus Clientes Escriban Reseñas Sobre Su Experiencia Con Tu Negocio Floral Que Lleguen A Sus Amigos Y Familiares - Y ¡en Internet!



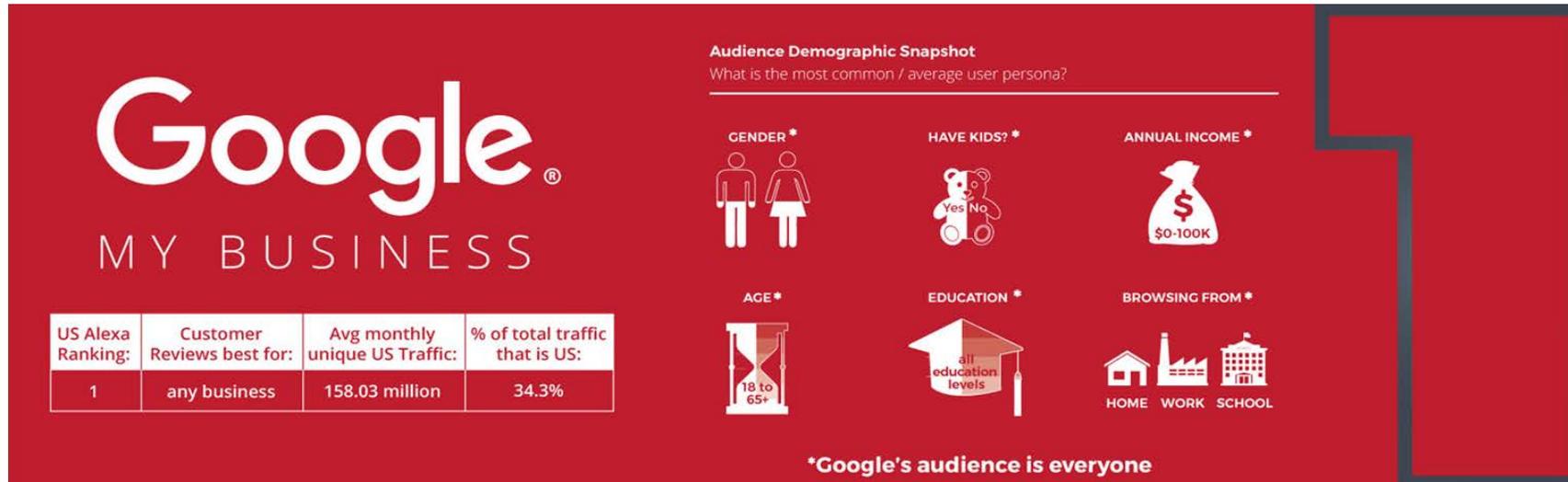
87% De Los Negocios Pequeños No Piden Reseñas- ¿Qué Tal En Tu Negocio?



84% de los clientes quieren reseñas que no tengan Más de 6 meses de antigüedad.

6 pasos para obtener MÁS reseñas en tu negocio Floral

Configura Perfiles en Diversas Páginas de Reseñas - Decide Cuáles Son las Mejores Para TU Negocio



Google
MY BUSINESS

US Alexa Ranking:	Customer Reviews best for:	Avg monthly unique US Traffic:	% of total traffic that is US:
1	any business	158.03 million	34.3%

Audience Demographic Snapshot
What is the most common / average user persona?

- GENDER *** (Male and Female icons)
- HAVE KIDS? *** (Yes/No icons with a teddy bear)
- ANNUAL INCOME *** (\$0-100K icon)
- AGE *** (18 to 65+ icon)
- EDUCATION *** (all education levels icon)
- BROWSING FROM *** (HOME, WORK, SCHOOL icons)

*Google's audience is everyone

Pregunta a Tus Clientes- Hazte del Hábito de Pedir Reseñas Después De TODA Compra

- Tus Clientes Entienden La Importancia De Las Reseñas (Están Leyendo Reseñas TODOS LOS DÍAS!)
- Tu Trabajo Es Proveerles Un Excelente Servicio Y Después Pedirles Una Reseña.

Si Tus Clientes Te Preguntan Cómo Ayudar a Tu Negocio - Pídeles Que Escriban Una Reseña:

- La Siguiete Vez Que Un Cliente Haga un Buen Comentario Por eMail, Teléfono o en Persona, Dile Que Apreciarías Mucho Si Dejarán El Mismo Comentario En Línea, En Facebook, En Google, En Trustpilot, Yelp, o La Página De Reseñas De Tu Preferencia.



HAZ QUE SEA FÁCIL DEJAR RESEÑAS

A Los Clientes Les Importa Que Dejar Reseñas Sea Fácil.

- Inserta Links Directos a Tus Perfiles De Reseñas en Cada Herramienta de Promoción - Incluyendo tu firma de eMail
- Manda un eMail de Respuesta o Responde Inmediatamente Después de la Compra con Links Directos a las Páginas de la Reseña.
- Agrega Links de Reseñas a Cualquier Comunicado o Promoción que Mandes:
 - Boletín Informativo, Sitio Web, Redes Sociales, en tu Tienda Y en tu Transporte de Entregas!
- Usa Las Herramientas de Reseña en tu Sitio Web o Imprímelas Para tu Tienda Y así Poder Tener Reseñas Inmediatas.



Pregunta inmediatamente - Los clientes tienden a dar retroalimentación en el momento

Pide **CONSTANTEMENTE** Reseñas - Y De Diversas Maneras



Agradece Las Reseñas Directamente En El Sitio Donde Dejaron La Reseña

- Agradece a cada persona que deje una reseña sobre tu producto o servicio.
- Recompénsalos: Sorprende a un cliente frecuente en reseñas mandándoles un código de descuento o un regalo de promoción después de que hayan hecho la reseña.
- Este acto simple convertirá a un cliente satisfecho en uno increíblemente leal.



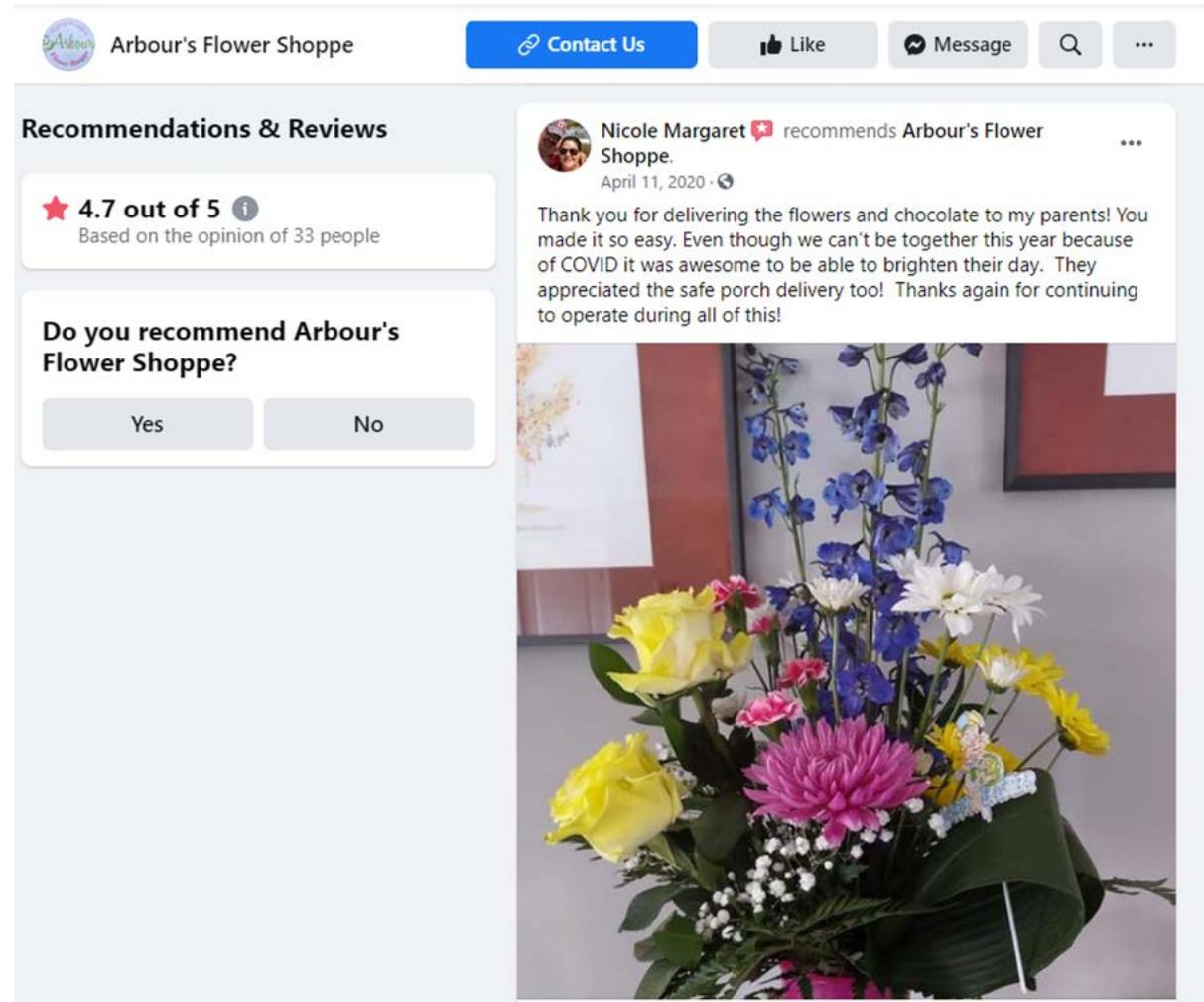
Comparte Reseñas Regularmente en Todas tus Plataformas: Google, Redes Sociales, Publicaciones de Noticias, Tu Sitio Web

★★★★★ 1/8/2018

The woman who runs this shop makes you feel so welcome! I felt like I was a welcome guest entering someones home. I bought a few small plants here not a big purchase but she treated me like I was a big spender. I plan to go back for all my plant and flower needs. If you have an event coming up I highly recommend this shop her arrangements are beautiful.

★★★★★ 11/10/2017

My FAVOURITE Flower Shop in Vancouver! I love everything about the shop, from the decor to the flowers to the cute little local things they sell. They have a little section where you can make your own terrarium which is pretty unique. I usually come here at least a couple of times a month to pick up a bouquet for my home. There is a beautiful table full of single stems you can choose from and create your own bouquet which I love! Or they will put whatever you like together for you for any occasion. Highly recommended!



The screenshot shows a Facebook post from Nicole Margaret recommending Arbour's Flower Shoppe. The post includes a 4.7 out of 5 star rating based on 33 reviews and a photo of a large bouquet of flowers. The bouquet features yellow roses, pink chrysanthemums, blue delphiniums, and white daisies. The review text expresses gratitude for safe porch delivery during COVID-19.

Arbour's Flower Shoppe

Contact Us Like Message

Recommendations & Reviews

★ 4.7 out of 5 Based on the opinion of 33 people

Do you recommend Arbour's Flower Shoppe?

Yes No

Nicole Margaret recommends Arbour's Flower Shoppe.
April 11, 2020

Thank you for delivering the flowers and chocolate to my parents! You made it so easy. Even though we can't be together this year because of COVID it was awesome to be able to brighten their day. They appreciated the safe porch delivery too! Thanks again for continuing to operate during all of this!

Entrena A Tus Empleados para Solicitar Reseñas a Todos Los Clientes (Ya Sea Para Regalar ó Recibir Flores)

- Asegúrate de que todos los empleados entiendan la importancia de solicitar reseñas a todos los clientes.
- Obtener reseñas importa - Enséñale a tu equipo cuán importante es para ti obtener reseñas a través de un programa incentivo.
 - Haz de esto una parte divertida del proceso de ventas – y provee compensación (que a ellos les gustaría) Cuando ellos obtengan reseñas del cliente
 - Úsalo como incentivo adicional para ayudar a los empleados a recordar solicitar una reseña



Listo? Hagamos Que Tus Clientes Hablen Sobre Tu Negocio Floral En 2021

Trabaja Diario Para Obtener Reseñas Positivas - Consejos Para Gestionar El Proceso Todos Los Días

1. Pon atención a las reseñas que ya tienes.

Puede que suene obvio, pero no puedes generar buenas reseñas (al menos no legalmente), a menos de que tengas clientes satisfechos que las escriban. Ninguna cantidad de peticiones a los usuarios de que hagan reseñas o retroalimentaciones va a ayudar a compensar una mala primera impresión.

2. Haz a la gente saber dónde dejar una reseña.

No buenas reseñas – solo reseñas, y no la pidas hasta el final de la transacción. No quieres presionarlos, entonces asegurate de pedirla después de haber entregado el producto o dado el servicio.

3. Responde rápido a las reseñas.

Resiste la urgencia de defender tu compañía, producto o empleado, es un recurso que sólo empeorará las cosas. Conduce la conversación fuera del portal, por teléfono o de manera privada.

4. Haz las reseñas lo más fácil posible.

Condiciona un botón de “Dinos qué opinas” o un área con links donde los usuarios puedan dejar una reseña.

Obten más información:

- Tienes alguna pregunta?

Email: lynn@CBC-Group.Net

- Quieres una copia de la presentación?

FTDi.com/FTDUniversity/WebinarMaterials

- Quieres ver el webinar de nuevo? YouTube.com/FTDMercuryNetwork



¡Gracias!

