

دليل إدارة السمعة على Google Maps

استراتيجيات التعامل مع التعليقات وتحسين التقييم

1. التعامل مع التعليقات السلبية

إجراءات الإزالة والحذف:

- **تقديم طلب إزالة:** يمكن طلب حذف التعليق إذا كان يخالف سياسات جوجل (مثل: محتوى غير ملائم، معلومات كاذبة، أو تعليق من منافس).
- **الخطوات:** افتح التعليق > انقر على النقاط الثلاث > اختر "الإبلاغ عن مراجعة" > حدد السبب (مثلاً: محتوى غير مرغوب فيه).

نصيحة ذهبية: إذا لم يتم الحذف، فإن الرد المهني والاعتذار يعكس صورة ممتازة لعملك أمام الزبائن الآخرين ويقلل من أثر النقد السلبي.

2. زيادة التعليقات الإيجابية

طرق فعالة لجذب 5 نجوم:

- **رابط التقييم المباشر:** قم بإنشاء رابط مختصر من صفحة نشاطك التجاري وشاركه مع عملائك عبر واتساب.
- **استخدام QR Code:** اطبع كوداً في متجرك يوجه الزبون مباشرة لصفحة التقييم عند المسح.
- **التوقيت الذكي:** اطلب التقييم من العميل الراضي فور استلام خدمته أو منتجته بنجاح.
- **الرد على الجميع:** تفاعل مع التقييمات الحالية يشجع العملاء الجدد على المشاركة برأيهم.

3. تحسين ظهور الحساب

- **تحديث الصور:** أضف صوراً عالية الجودة لمنتجاتك وواجهة المحل بانتظام.
- **دقة البيانات:** تأكد من أن ساعات العمل وأرقام التواصل محدثة دائماً.
- **الكلمات المفتاحية:** احرص على أن تكون أوصاف خدماتك واضحة لتسهيل العثور العملاء عليك.

تم إعداد هذا المستند لمساعدتك في بناء هوية رقمية قوية وناجحة.