

NO CONTESTES ENOJADO
RESEÑAS DE GOOGLE CON IA

10 prompts para contestar con calma, reportar lo que se pueda, pedir reseñas y encontrar la queja que más se repite, más un prompt de regalo

CÓMO USARLOS

1. Antes de pegar una reseña en ChatGPT, Claude o Gemini, quita nombres completos, teléfonos, datos de pago y cualquier dato de salud del cliente.

2. Cambia lo que está entre [CORCHETES] por tus datos reales. Si no sabes qué pasó, pregúntale primero a tu equipo.

3. Lee el resultado, confirma que cada dato sea cierto y publícalo tú. Google prohíbe ofrecer descuentos o regalos a cambio de reseñas y pedirlas solo a los clientes contentos. Una opinión negativa no se retira porque no te guste; solo se retiran las que incumplen sus políticas.

Regalo: tu asistente de reseñas

Pégalo al empezar la conversación. Después solo le pegas cada reseña y te contesta con el tono de tu negocio.

Asistente de reseñas

Para que la IA redacte con el tono de tu negocio

```
Actúa como mi asistente de reseñas. Mi negocio es [GIRO] en [CIUDAD], hablamos en tono [CÓMO HABLAMOS] y estas son las soluciones que sí puedo ofrecer: [SOLUCIONES]. Cuando te pegue una reseña, pregúntame qué pasó si no te lo he contado y después escribe una respuesta de máximo 4 líneas. No inventes hechos, no prometas nada que no esté en mi lista, no publiques datos personales y avísame si el caso toca temas legales o de salud para revisarlo con un profesional.
```

1 Los 10 prompts

01 Antes de contestar

Para entender la reseña antes de escribir

```
Me dejaron esta reseña en mi [GIRO]: [PEGA LA RESEÑA]. Antes de redactar, dime qué le molestó, qué debo confirmar con mi equipo y qué conviene contestar en público y qué hablar en privado. Separa lo que dice el cliente de lo que está comprobado.
```

02 Una sola estrella

Para responder en público con calma

```
Escribe una respuesta pública a esta reseña: [PEGA LA RESEÑA]. Lo que pasó: [TU VERSIÓN]. Máximo 4 líneas y con calma. Reconoce lo que sí falló, di qué haremos e invita a hablarlo en privado. No discutas, no inventes datos ni prometas reembolsos que no autoricé.
```

03 Si no fue así

Cuando la reseña cuenta algo que no pasó

```
Esta reseña cuenta algo que no pasó así: [PEGA LA RESEÑA]. Mis datos: [FECHAS, TICKET O MENSAJES]. Escribe una respuesta pública que aclare con educación usando solo esos datos. No llames mentiroso al cliente ni publiques su información personal. Máximo 4 líneas.
```

04 ¿Se reporta?

Para saber si Google la podría quitar

```
Revisa si esta reseña se puede reportar: [PEGA LA RESEÑA Y EL CONTEXTO]. Dime qué política de Google podría incumplir y qué pruebas juntar. Si solo es una opinión negativa, dímelo claro. No inventes reglas; indícame qué verificar en la ayuda oficial de Google.
```

05 Gracias sin copiar

Para contestar las reseñas positivas

```
Escribe una respuesta para cada una de estas reseñas positivas: [PEGA LAS RESEÑAS]. Máximo 2 líneas, mencionando algo concreto que dijo cada cliente. Tono [CERCANO O FORMAL]. No repitas frases, no uses ‘gracias por su comentario’ y no metas promociones.
```

06

Pide una reseña

Para pedirla por WhatsApp después de un servicio

```
Escribe un mensaje de WhatsApp para pedir una reseña honesta a un cliente de mi [GIRO] después de [SERVICIO O COMPRA]. Máximo 3 líneas, cálido, con este enlace: [ENLACE]. No ofrezcas nada a cambio ni pidas 5 estrellas. Invítalo a contar cómo le fue.
```

07

Cuándo pedirla

Para elegir el momento y armar un letrero con QR

```
Mi negocio es [GIRO] y así atiendo a un cliente: [PASOS]. Dime en qué momento pedir su opinión a todos por igual y con qué frase corta. Escribe también el texto de un letrero con código QR. Sin premios, sin presionar a nadie y sin elegir solo a los contentos.
```

08

Lo que se repite

Para encontrar qué arreglar primero

```
Estas son mis últimas reseñas, sin datos personales: [PEGA LAS RESEÑAS]. Agrupa quejas y elogios por tema, con cuántas veces aparece cada uno y una cita textual. Dime qué arreglar primero y por qué. Usa solo ese texto y avísame si son pocas para sacar conclusiones.
```

09

Habla en privado

Cuando el cliente aceptó platicar contigo

```
Un cliente que dejó esta reseña aceptó hablar conmigo: [PEGA LA RESEÑA]. Puedo ofrecerle [SOLUCIÓN]. Escribe el mensaje privado y un guion corto para la llamada: escuchar, disculparme por lo que falló y acordar fecha. No condiciones la solución a que cambie o borre su reseña.
```

10

Guía para tu equipo

Para que todos contesten igual

```
Crea una guía de una página para que mi equipo conteste las reseñas de mi [GIRO]. Tono: [CÓMO HABLAMOS]. Incluye qué responder según el caso, qué nunca escribir, qué datos no publicar, cuándo avisarme y 3 ejemplos. No inventes políticas de mi negocio; pregúntame lo que falte.
```

2 Hazlo en Google, paso a paso

Estos son los pasos de la ayuda oficial de Google Business Profile. Los nombres de los botones están como aparecen en inglés; si tu cuenta está en español pueden variar. Necesitas tener tu negocio verificado.

Para publicar una respuesta

1. Entra a business.google.com y abre tu perfil.
2. Elige **Read reviews**, y junto a la reseña toca el icono **Reply**.
3. Pega tu respuesta ya revisada y elige **Reply**. Google la revisa contra sus políticas antes de publicarla, sale con el nombre de tu negocio y el cliente recibe un aviso.

Para reportar una reseña

1. En **Read reviews**, junto a la reseña elige **Report**.
2. Escoge un motivo, como spam o lenguaje ofensivo, y elige **Send report**.
3. La evaluación suele tardar varios días. Si Google dice que no hay violación, tienes una sola apelación, con hasta 10 reseñas, en la Herramienta de administración de reseñas.

Google lo dice claro: no reportes una reseña solo porque no estás de acuerdo o no te gusta. Retira únicamente las que incumplen sus políticas.

Para obtener tu enlace o código QR (prompts 6 y 7)

1. En business.google.com elige **Read Reviews** y luego el icono de compartir **Get more reviews**.
2. Copia el enlace con el icono **Copy** y pégalo donde dice [ENLACE] en el prompt 6.
3. Para el QR, hazlo desde una computadora, no desde el celular. Haz clic derecho sobre el código, elige **Save image as...** e imprímelo para tu letrero.

Los clientes necesitan una cuenta de Google para dejar una reseña. Google sugiere poner el enlace o el QR en recibos, correos de agradecimiento, al terminar un chat o impreso en tu local.

LO QUE GOOGLE NO PERMITE

Ofrecer pagos, descuentos o productos y servicios gratis a cambio de una reseña, o a cambio de cambiar o quitar una reseña negativa.

Pedir reseñas solo a los clientes contentos, o desalentar las negativas.

Presionar a los clientes para que dejen una reseña mientras están en tu local.

Reseñas de empleados, de familiares o de cuentas que tú controles.

✅ CHECKLIST

- Quitaste nombres, teléfonos, datos de pago y de salud antes de pegar la reseña.
- Confirmaste con tu equipo qué pasó antes de contestar.
- Revisaste cada respuesta y la publicaste tú.
- Pides la reseña a todos tus clientes, sin premios y sin elegir.

★ Fuentes

- **Políticas de contenido de Google Maps:** https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114
- **Responder reseñas:** https://support.google.com/business/answer/3474050
- **Reportar reseñas:** https://support.google.com/business/answer/4596773
- **Enlace o QR para pedir reseñas:** https://support.google.com/business/answer/16816815

¿Quieres que pedir opiniones al terminar cada servicio y contestarlas a tiempo pase sin que tú estés encima? Armarlo toma ingeniería.
Escríbenos directamente a nuestro agente de WhatsApp y agendemos una llamada.
+52 81 2188 4401