



# ONLINE REPUTATION MANAGEMENT & CUSTOMER UX

Πώς να βελτιώσετε την  
διαδικτυακή σας φήμη και την  
εμπειρία των πελατών σας.



# Εισαγωγή

Η απόκτηση και διατήρηση πελατών, όπως την ξέραμε κάποτε, έχει αλλάξει. Στρατηγικές όπως τα προγράμματα επιβράβευσης και η πληρωμένη διαφήμιση έχουν μικρότερη επιρροή στις αγοραστικές αποφάσεις, ενώ **οι προσωπικές εμπειρίες έχουν αναδειχθεί ως καθοριστικός παράγοντας**, επηρεάζοντας σημαντικά τις αγοραστικές επιλογές. Άλλωστε οι καταναλωτές βρίσκουν πλέον τις επιχειρήσεις μέσω διαδικτυακών αναζητήσεων, καταχωρίσεων και παραπομπών - όχι μόνο μέσω διαφημίσεων.

Επιπλέον, οι υπάρχοντες πελάτες σας είναι κάτι που πρέπει να διαφυλάσσετε ως κόρη οφθαλμού. Στατιστικά είναι πολύ πιο οικονομικό να διατηρήσετε τους υπάρχοντες πελάτες από το να κερδίσετε νέους. Ενισχύοντας την εμπειρία τους - και βοηθώντας στη λήψη δημόσιας ανατροφοδότησης μέσω των κριτικών - μπορείτε να κερδίσετε και τους νέους πελάτες. Με ένα σμπάρο δύο τρυγόνια λοιπόν!

Κάθε αλληλεπίδραση και σημείο επαφής με τον πελάτη — από μια κριτική που έκανε στο διαδίκτυο έως μια διαδικτυακή συνομιλία - γίνεται μια ευκαιρία να ξεκινήσετε μια σχέση και έναν τρόπο εξαγωγής πολύτιμων γνώσεων από αυτή την εμπειρία.



# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ



εστιατοριο αθηνα



All **Places** Images News Finance More

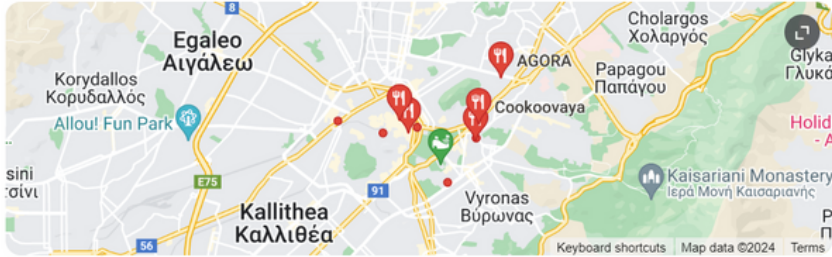
Tools

Open now

Top rated

Upscale

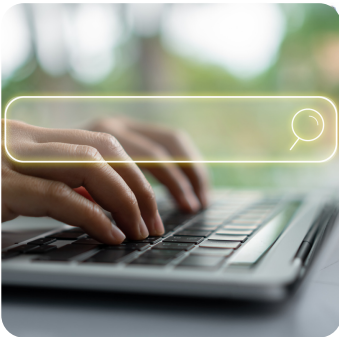
Cheap



Amber Athens

4.5 ★★★★★ (1.4K) · €€ · Restaurant

Leocharous &  
No delivery · [Website](#)



den

· €€ · Italian



Amber Athens

4.5 ★ (1.4K) · €€ · Restaurant



Menu

Reviews

Reserve a table

Website

Call

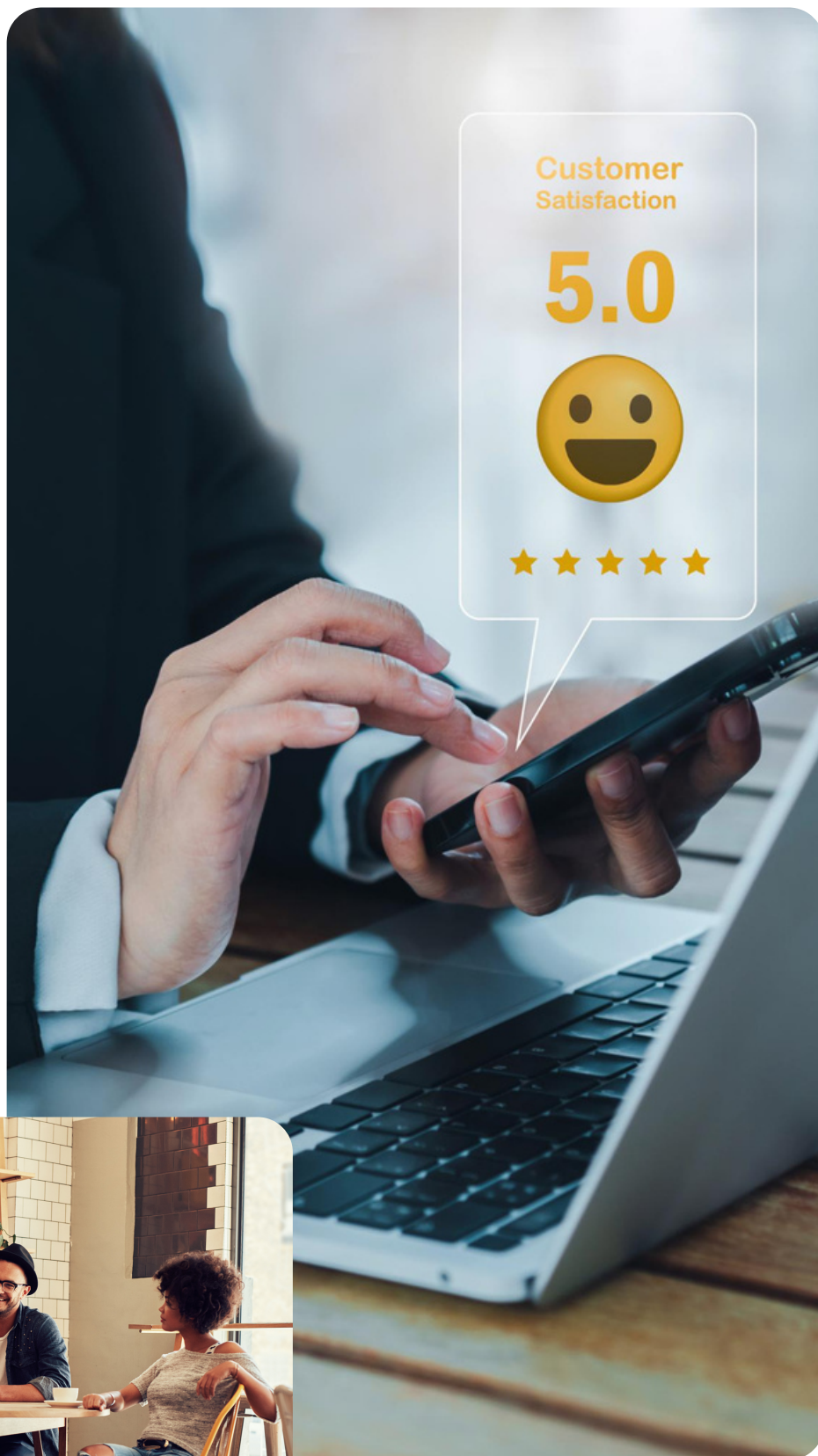
Οι τοπικές καταχωρίσεις ή οι διαδικτυακές αναφορές σχετικά με την επιχείρησή σας σε ιστότοπους όπως οι Χάρτες Google, το Facebook και το Bing είναι το κλειδί για να κάνετε πιο ορατή την επιχείρησή σας. Είναι ευκολότερο για τους δυνητικούς πελάτες να σας βρουν όταν έχετε ενημερωμένες και συνεπείς καταχωρίσεις (και ευκολότερο για την Google να σας εμπιστευτεί). Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τους χρήστες που ανακαλύπτουν την επιχείρησή σας για πρώτη φορά.

Στο επίκεντρο όλων αυτών είναι τα στοιχεία επικοινωνίας - **Όνομα, Διεύθυνση, Αριθμός τηλεφώνου ή NAP** (Name - Address - Phone). Η ακρίβεια των πληροφοριών σας σε όλες τις καταχωρίσεις σας και για κάθε τοποθεσία είναι επιτακτική ανάγκη για να ταξινομηθείτε υψηλότερα στην Google και να προσελκύσετε πελάτες.

Το **71%** των καταναλωτών ανέφερε ότι είχε **αρνητική εμπειρία λόγω εσφαλμένων πληροφοριών** τοπικής επιχείρησης που βρέθηκαν στο διαδίκτυο. Μπορείτε εύκολα να χάσετε δυνητικούς πελάτες, καθώς το 80% των καταναλωτών χάνει την εμπιστοσύνη στις τοπικές επιχειρήσεις αν δει εσφαλμένα ή ασυνεπή στοιχεία επικοινωνίας ή ωραρίου λειτουργίας στο διαδίκτυο.



# ONLINE KRITIKES



Λίγοι άνθρωποι θέλουν να ξοδέψουν τα χρήματα που κέρδισαν με κόπο σε μια επιχείρηση για την οποία δε γνωρίζουν τίποτα. Αυτός είναι ο λόγος που το 96% των καταναλωτών διαβάζει κριτικές για τοπικές επιχειρήσεις. Οι κριτικές και οι απαντήσεις σας σε αυτές μπορούν είτε να προσελκύσουν νέους πελάτες είτε να τους στείλουν να αναζητήσουν έναν ανταγωνιστή σας.

Οι εμπειρίες των πελατών του παρελθόντος και του παρόντος παίζουν καθοριστικό ρόλο επηρεάζοντας τις αγοραστικές αποφάσεις των υποψήφιων πελατών σας. Σε μια πρόσφατη έρευνα καταναλωτών που διεξήχθη από το Moz, το 92% των ερωτηθέντων ισχυρίστηκε ότι διάβασε τουλάχιστον 2 κριτικές πριν σχηματίσει γνώμη και ένα εντυπωσιακό 70% διάβασε 5-20 θετικές κριτικές! Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο είναι ζωτικής σημασίας να λαμβάνετε συνεχώς νέες κριτικές και να τις διαχειρίζεστε.

## **Δείτε πώς μπορείτε να κάνετε τη διαδικασία συλλογής κριτικών πιο εύκολη για την επιχείρησή σας και να λάβετε περισσότερες απαντήσεις.**

- **Κάντε τη διαδικασία όσο πιο εύκολη γίνεται**

Στην τελική, οι πελάτες σας δεν είναι υποχρεωμένοι να σας αφήσουν κριτική. Αφιερώνουν όμως χρόνο από το πολυάσχολο πρόγραμμά τους. Για αυτό το λόγο, βεβαιωθείτε ότι η διαδικασία κριτικής είναι όσο το δυνατόν πιο απλή. Συμπεριλάβετε τον κατάλληλο σύνδεσμο ανακατεύθυνσης, ώστε οι πελάτες σας να μη χρειάζεται να κάνουν τίποτα περισσότερο από ένα κλικ.

- **Αυτοματοποιήστε τα αιτήματα αξιολόγησης**

Όταν πρόκειται να ζητήσετε μία νέα κριτική, θέλετε να το κάνετε την κατάλληλη στιγμή. Όσο περισσότερο περιμένετε να ζητήσετε κριτική από έναν πελάτη, τόσο λιγότερο πιθανό είναι να το κάνει. Αυτοματοποιήστε τη διαδικασία αιτήματος νέας κριτικής ώστε να μην πιέζεται το προσωπικό ώστε να το ζητάει από κάθε πελάτη.

Υπάρχουν ισχυρά δεδομένα που υποδηλώνουν ότι η απάντηση σε κριτικές - τόσο καλές όσο και κακές - μπορεί να αυξήσει σημαντικά τις πιθανότητές σας να κερδίσετε ένα νέο πελάτη. Είναι σημαντικό να παρακολουθείτε τις κριτικές σας, ώστε να μπορείτε να ανταποκρίνεστε σε αυτές ανάλογα και να έχετε την καλύτερη δυνατή εικόνα της εμπειρίας των πελατών σας.

# ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ



Live πλατφόρμα στατιστικών της επιχείρησής σας ώστε να έχετε πρόσβαση ανά πάσα στιγμή στο κινητό σας σε όλα τα νούμερα που παίζουν ρόλο για τη δική σας επιχείρηση. Κάποια από αυτά είναι:

- Πόσοι ζήτησαν οδηγίες
- Πόσοι κάλεσαν την επιχείρησή σας
- Πόσοι έκαναν κλικ στον ιστότοπό σας
- Με ποιους όρους αναζήτησής σας βρήκαν
- Πόσοι είδαν το εταιρικό σας προφίλ στο GMB

## Αποτελέσματα Ερευνών:

GOOGLE

20 - 500

Εύρος διαδικτυακών σημείων επαφής των πελατών σας μέχρι να καταλήξουν σε μία επιχείρηση

SALESFORCE

75%

των καταναλωτών αναμένουν την ίδια εμπειρία σε διαφορετικά κανάλια

SALESFORCE

73%

των καταναλωτών είναι πιθανό να επιλέξουν άλλη επιχείρηση εάν δεν τους παρασχεθούν εμπειρίες υψηλής ποιότητας

Το να παράσχει μία επιχείρηση κορυφαία εμπειρία στους πελάτες της σε πολλαπλά κανάλια μπορεί να είναι κάτι ιδιαίτερα δύσκολο, ειδικά επειδή κάθε αλληλεπίδραση πραγματοποιείται μεμονωμένα. Είναι δύσκολο να ενοποιηθούν τα δεδομένα από όλες τις συνομιλίες για έναν μόνο πελάτη.

Ωστόσο, καθώς η κοινωνία έχει γίνει περισσότερο εξαρτημένη από την ψηφιακή επικοινωνία, η άψογη εμπειρία σε όσο το δυνατόν περισσότερα κανάλια μπορεί να κάνει θαύματα για μία επιχείρηση

**Κλήσεις** - Το 61% των τοπικών αναζητήσεων για κινητά τελειώνουν με μια τηλεφωνική κλήση

**Email** - Το 78% των επαγγελματιών του μάρκετινγκ έχει δει αύξηση (συμπεριλαμβανομένων των κλικ προς αριθμό εμφανίσεων) τους τελευταίους 12 μήνες

**Κανάλια Κοινωνικής Δικτύωσης** - Περισσότερα από 20 δισεκατομμύρια μηνύματα ανταλλάσσονται μεταξύ επιχειρήσεων και χρηστών μηνιαίως μόνο στο Facebook Messenger

**Γραπτά Μηνύματα Κειμένου(SMS)** - Τα ποσοστά ανοίγματος SMS είναι έως και 98%



## ΦΟΡΜΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ



3 → Ανυπομονούμε να μάθουμε πώς τα πήγαμε. Αξιζουμε τα 5 αστέρια;



### Customer Reviews

klaviyo  
PARTNER



Οι έρευνες επιτρέπουν στις επιχειρήσεις σε όλους τους κλάδους να συλλέγουν αποτελεσματικά ειλικρινή σχόλια, απόψεις και απαντήσεις από πελάτες και υπαλλήλους.

Στη συνέχεια, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτές τις πληροφορίες για να βελτιώσετε τις λειτουργίες και να κάνετε τυχόν απαραίτητες προσαρμογές στις διαδικασίες σας. Οι πρακτικές πληροφορίες από έρευνες βοηθούν τις επιχειρήσεις να αυξήσουν τις πωλήσεις, να μειώσουν το κόστος, να βελτιώσουν τις καθημερινές διαδικασίες και να αποκαλύψουν ευκαιρίες ανάπτυξης νέων υπηρεσιών/προϊόντων.



## ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΦΟΡΜΑΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Όταν πρόκειται για αυτό το κομμάτι, χρησιμοποιούμε την κορυφαία πλατφόρμα ερευνών ικανοποίησης στον κόσμο. Το **TypeForm!**

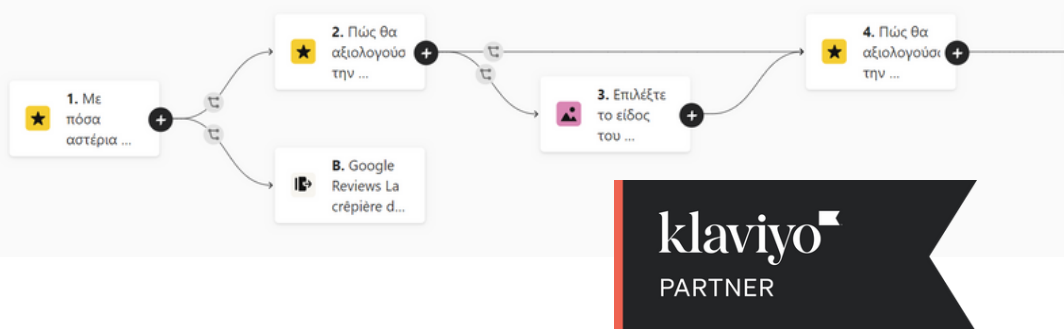
Μερικές από τις δυνατότητές του είναι:

- **Διαφορετικός προορισμός για κάθε χρήστη**

Η φόρμα προσαρμόζεται επιτόπου βάση των απαντήσεων του χρήστη ώστε να γίνει η όλη η εμπειρία πλήρως εξατομικευμένη

- **Συνθήκες και επαναξιολόγηση σε κάθε βήμα:**

Σας βαθμολόγησαν με 5 αστέρια; Ανακατευθύνετε αυτόματα τον πελάτη σας να σας αφήσει κριτική online. Σας άφησαν 1 αστέρι; Συνεχίστε με στοχευμένα υποερωτήματα ώστε να δείτε πώς μπορείτε ακριβώς να βελτιώσετε την εμπειρία των πελατών σας



- **Διασύνδεση με πλατφόρμες:**

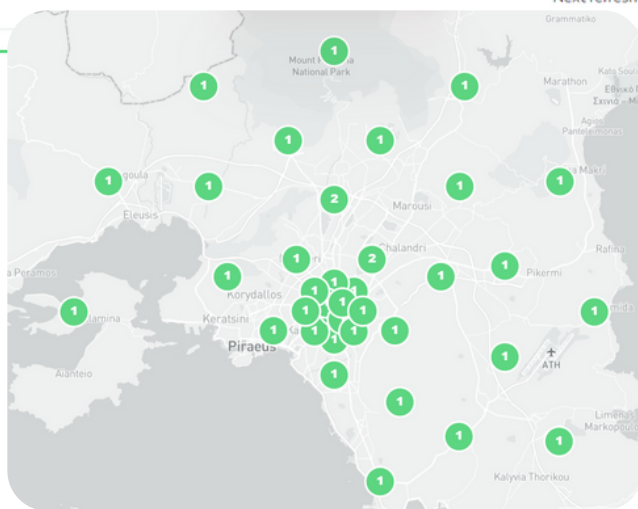
Συγκεντρώστε όλα τα δεδομένα του πελάτη σας σε μία πλατφόρμα και λάβετε πλήρη στατιστικά αλλά και επαναστοχεύστε τους με χειρουργική ακρίβεια.

- **Ενημέρωση Επιχείρησης:**

Δυνατότητα για να ενημερώνετε η επιχείρηση για κάθε συμπλήρωση της φόρμας ικανοποίησης ή βάση συνθηκών (π.χ. μόνο για τις φόρμες που έλαβαν από 3 αστέρια και κάτω)

# ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ GOOGLE MAPS

×	creperie athens	-----	Pos. 2	4 Απριλίου 2024 Next refresh
×	crepes athens ~ 10 searches	-----	Pos. 1	4 Απριλίου 2024 Next refresh
×	pancakes athens ~ 30 searches	-----	Pos. 3	4 Απριλίου 2024 Next refresh
×	κρεπερι αθηνα ~ 70 searches	-----	Pos. 10	4 Απριλίου 2024 Next refresh
×	κρεπερι αθηνα κεντρο	-----	Pos. 7	4 Απριλίου 2024 Next refresh
×	κρεπερι πλακα	-----		



Παρακολουθήστε με ακρίβεια την κατάταξή σας βάση της τοποθεσίας του χρήστη που κάνει την αναζήτηση. Ο μόνος αξιόπιστος τρόπος.

Δείτε τι κάνουν οι ανταγωνιστές σας σε τοπικό επίπεδο. Πώς έχει αλλάξει η κατάταξή τους αλλά και τι αλλαγές έχουν επέλθει στο προφίλ τους. Από νέες κριτικές και εικόνες μέχρι και νέες δημοσιεύσεις.

All competitors

Only pinned competitors

	Business name	Last change	Average position
	<b>La crêpière de l'Acropole</b> Μακρυγιάννη 3, Αθήνα 117 42, Ελλάδα	G 28 Μαρτίου 2024	Pos. 1 ↑2
	<b>Biteat</b> 28ης Οκτωβρίου 56, Αθήνα 106 82, Ελλάδα	G 28 Μαρτίου 2024	Pos. 2 ↑29

○	<b>28 Μαρτίου 2024</b>	Pos. 2 ↑29
	Reviews' count 468 → 469	
○	<b>21 Μαρτίου 2024</b>	Pos. 30 ↓1
	Reviews' count 467 → 468	



Θέλετε να μάθετε περισσότερα για το πώς το **Mail-Marketing.gr** μπορεί να βοηθήσει την επιχείρησή σας;



[Κλίκ εδώ](#)

**[1-on-1 online meeting](#)**



Καλέστε μας

**+30 698 450 6960**

**+30 231 231 4146**



[Στείλτε μας email](#)

**[contact@mailmarketing.gr](mailto:contact@mailmarketing.gr)**

Στείλτε μας ένα email στο [contact@mail-marketing.gr](mailto:contact@mail-marketing.gr), καλέστε μας στα +30 6984 50 69 60 και +30 231 231 4146 ή επισκεφτείτε μας στο [mail-marketing.gr](http://mail-marketing.gr). Αυτό το έγγραφο παρέχεται μόνο για ενημερωτικούς σκοπούς και τα περιεχόμενα υπόκεινται σε αλλαγές χωρίς προειδοποίηση.

© 2024 Mail-Marketing, Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Ανακαλύψτε το πλήρες δυναμικό  
του **Τοπικού SEO**.

Γιατί να περιμένετε; Ξεκινήστε με το  
**[Mail-Marketing.gr](#)** σήμερα!

FREE AUDIT

ΚΟΣΤΟΣ