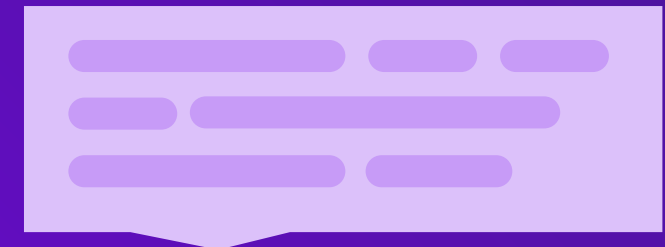
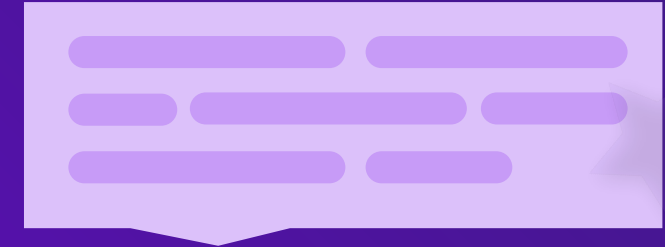


HARMO ReclameAQUI dito Opens

# Como Responder Reviews no Google (+80 Exemplos)

Domine a arte de responder avaliações no Google e fortaleça sua marca. Template e estratégias para responder reviews em diversas situações.





# Tabela de Conteúdos

Acesse os títulos clicando nos tópicos ao lado.

- 1 Introdução
- 2 Por que responder às avaliações online é crucial?
- 3 Estatísticas relevantes sobre a importância das avaliações online
- 4 Boas práticas para responder avaliações positivas e negativas
- 5 Modelos de Respostas para Avaliações para Segmentos
- 6 10 Modelos de respostas para segmento de Restaurantes e Alimentação
- 7 10 Modelos de respostas para segmento de Shoppings
- 8 10 Modelos de respostas para segmento de Supermercados e Conveniências
- 9 10 Modelos de respostas para segmento de Farmácias
- 10 10 Modelos de respostas para segmento de Varejo/Loja
- 11 10 Modelos de respostas para segmento de Entretenimento e Lazer
- 12 +15 Modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas
- 13 +6 Modelos BÔNUS de respostas para avaliações positivas
- 14 Domine a arte de responder avaliações no Google e fortaleça sua marca



# #1

## Introdução



# Introdução

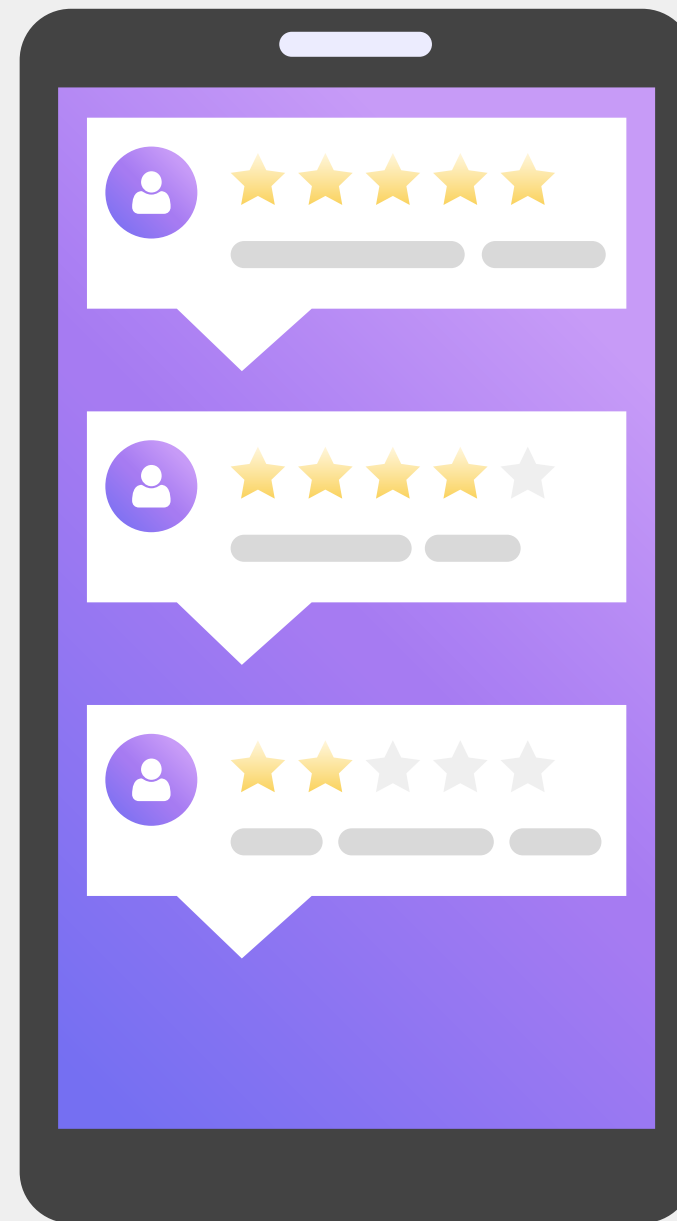
Se você está aqui, provavelmente já sabe que responder às avaliações online é muito importante para **fortalecer a reputação da sua marca** e **aumentar a visibilidade online**. Essa prática, muitas vezes subestimada, guarda um enorme potencial para impulsionar o seu negócio e aumentar o fluxo de clientes em suas lojas.

Neste guia, você vai aprender as **melhores práticas de como escrever a resposta perfeita** para todas as suas avaliações on-line – as boas, as ruins e as totalmente confusas, com mais de 80 exemplos práticos para te inspirar.

Ao longo deste guia completo, você terá acesso a:

- Um panorama aprofundado da importância de responder às avaliações online
- Estatísticas relevantes sobre a importância das avaliações online
- Estratégias para responder a avaliações positivas e negativas de forma eficaz
- Mais de 80 exemplos práticos de respostas para diferentes tipos de avaliações

**Vamos nessa?**





# #2

**Por que responder às avaliações online é crucial?**



# Por que responder às avaliações online é crucial?

As razões para sua empresa responder às avaliações online vão além da mera cortesia do feedback. É importante que você encare os feedbacks de forma coletiva, ou seja, você não deve pensar na resposta apenas para quem avaliou, **mas sim para todos aqueles que vão ver como a sua empresa responde as avaliações dos clientes.**

Dessa forma, responder os reviews online é uma estratégia essencial para:



## 1. Fortalecer a reputação da sua marca:

- ✓ **Demonstrar profissionalismo e atenção ao cliente:** Ao responder a todas as avaliações, você demonstra que se importa com a experiência dos seus clientes, e leva a sério suas opiniões.
- ✓ **Construir confiança e credibilidade:** A interação com os clientes online gera transparência e aumenta a confiança na sua marca.
- ✓ **Gerenciar a percepção pública:** Responder a avaliações negativas de forma educada e profissional minimiza o impacto negativo e pode até reverter a percepção do público.

## 2. Ampliar a visibilidade online e offline:

- ✓ **Melhorar o SEO local:** As plataformas de avaliação geralmente incorporam as respostas nas classificações e resultados de pesquisa, aumentando a visibilidade da sua empresa.
- ✓ **Aumentar o fluxo de clientes:** A interação com os clientes nas avaliações pode gerar mais tráfego para o seu site ou loja física.



# Por que responder às avaliações online é crucial?

As razões para sua empresa responder às avaliações online vão além da mera cortesia do feedback. É importante que você encare os feedbacks de forma coletiva, ou seja, você não deve pensar na resposta apenas para quem avaliou, **mas sim para todos aqueles que vão ver como a sua empresa responde as avaliações dos clientes.**

Dessa forma, responder os reviews online é uma estratégia essencial para:



## 3. Obter feedback valioso:

- ✓ **Identificar pontos fortes e fracos:** As avaliações, tanto positivas quanto negativas, fornecem insights valiosos sobre a experiência do cliente e áreas que podem ser aprimoradas.
- ✓ **Aprimorar produtos e serviços:** Utilize o feedback para identificar oportunidades de melhorias e oferecer uma melhor experiência aos seus clientes.

## 4. Gerar novos negócios:

- ✓ **Converter avaliações em leads:** Demonstrar atenção e cuidado com os clientes pode incentivá-los a fazer negócios com você.
- ✓ **Criar um ciclo virtuoso:** Clientes satisfeitos que deixam avaliações positivas atraem novos clientes, gerando um ciclo de crescimento através do boca-a-boca digital.



# Por que responder às avaliações online é crucial?

As razões para sua empresa responder às avaliações online vão além da mera cortesia do feedback. É importante que você encare os feedbacks de forma coletiva, ou seja, você não deve pensar na resposta apenas para quem avaliou, **mas sim para todos aqueles que vão ver como a sua empresa responde as avaliações dos clientes.**

Dessa forma, responder os reviews online é uma estratégia essencial para:



## 5. Fidelizar clientes:

- ✓ **Mostrar que você valoriza seus clientes:** Responder às avaliações, especialmente às positivas, demonstra reconhecimento e gratidão pela preferência.
- ✓ **Fortalecer o relacionamento com o cliente:** A comunicação personalizada nas plataformas de avaliação contribui para a fidelização de clientes.





# #3

**Estatísticas relevantes sobre a importância das avaliações online**



## Estatísticas relevantes sobre a importância das avaliações online:

**93%**

dos consumidores consultam avaliações online antes de comprar um produto ou serviço.

*BrightLocal*

**89%**

dos consumidores são mais propensos a comprar de um negócio com avaliações positivas.

*Moz*

**82%**

dos brasileiros usam a internet para pesquisar produtos ou serviços antes de comprar

*SOCi*

**50%**

dos consumidores que pesquisam online, visitam uma loja física dentro de 24 horas.

*Google*



# Estatísticas relevantes sobre a importância das avaliações online:

Responder às avaliações online pode aumentar a confiança do consumidor em **70%**.

*Sprout Social*

Responder às avaliações online pode aumentar a probabilidade de um cliente voltar a comprar em **27%**.

*Moz*

Ter um perfil completo no Google Meu Negócio com avaliações positivas pode aumentar a visibilidade da sua empresa em até **70%**

*Search Engine Journal*

A taxa de conversão de um cliente que leu uma avaliação positiva é **6x** maior do que a de um cliente que não leu nenhuma avaliação

*Reevo*



# Estatísticas relevantes sobre a importância das avaliações online:

Ter uma classificação média de 4 ou 5 estrelas pode aumentar a conversão em até **20%**.

*BrightLocal*

Empresas com avaliações positivas online têm um custo de aquisição de clientes **3x** menor.

*Local Search Guide*

Uma única avaliação negativa pode **afastar** até **30** clientes da sua empresa.

*Vendasta*



# #4

## Boas práticas para responder avaliações positivas e negativas



# Boas práticas para responder avaliações positivas e **negativas**

Dominar a arte de responder às avaliações online exige atenção, profissionalismo e uma pitada de estratégia. Para te ajudar nessa jornada, reunimos as melhores práticas para lidar com avaliações positivas e negativas, transformando-as em oportunidades e crescimento para o seu negócio.



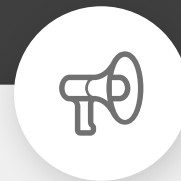
## Gratidão em primeiro lugar

Comece sempre agradecendo a avaliação positiva. Reconheça o tempo que o cliente dedicou para compartilhar sua experiência e demonstre sua valorização.



## Reforçando o SEO

Repita os pontos positivos mencionados na avaliação. Essa prática contribui para o [SEO Local](#), aumentando a visibilidade da sua empresa nos resultados de pesquisa para estes termos.



## Sua marca em destaque

Utilize o nome da sua empresa na resposta a avaliações positivas. Essa é uma ótima oportunidade para fortalecer a marca e aumentar o reconhecimento.



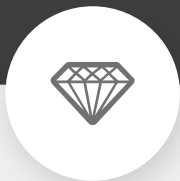
## Incentivando novos reviews

Incentive seus clientes satisfeitos a compartilharem suas experiências em outros sites de avaliações. Amplie o alcance da sua marca e atraia novos clientes.



# Boas práticas para responder avaliações positivas e **negativas**

Dominar a arte de responder às avaliações online exige atenção, profissionalismo e uma pitada de estratégia. Para te ajudar nessa jornada, reunimos as melhores práticas para lidar com avaliações positivas e negativas, transformando-as em oportunidades e crescimento para o seu negócio.



## Oferecendo valor

Ofereça novas informações ou possibilidades nas respostas. Mostre que você está sempre buscando aprimorar a experiência do cliente e vá além das expectativas.



## Promovendo novidades

Utilize a resposta do review para compartilhar uma nova campanha, promoção, novidades nas lojas, novos produtos, benefícios exclusivos no seu app entre outras informações, com o objetivo de engajar e levar o cliente a utilizar seu produto/serviço.



# Boas práticas para responder avaliações **positivas** e **negativas**

Dominar a arte de responder às avaliações online exige atenção, profissionalismo e uma pitada de estratégia. Para te ajudar nessa jornada, reunimos as melhores práticas para lidar com avaliações positivas e negativas, transformando-as em oportunidades e crescimento para o seu negócio.



## **Empatia e reconhecimento**

Comece reconhecendo a frustração do cliente e demonstre empatia pela experiência negativa. Mostre que você se importa e leva a sério suas preocupações.



## **Peça desculpas**

Peça desculpas sinceras pela experiência negativa. Assuma a responsabilidade e demonstre que você está comprometido em resolver o problema.



## **Evite contato desnecessário**

Não peça para o cliente entrar em contato, caso ele já tenha detalhado o problema em sua avaliação. Utilize a resposta para fornecer soluções e informações relevantes.



## **Positividade e objetividade**

Mantenha um tom positivo e objetivo na sua resposta. Evite levar a situação para o lado pessoal e demonstre profissionalismo em todo momento.





# Boas práticas para responder avaliações **positivas** e **negativas**

Dominar a arte de responder às avaliações online exige atenção, profissionalismo e uma pitada de estratégia. Para te ajudar nessa jornada, reunimos as melhores práticas para lidar com avaliações positivas e negativas, transformando-as em oportunidades e crescimento para o seu negócio.



## **Protegendo sua marca**

NUNCA inclua o nome da sua empresa na resposta a avaliações negativas. Utilize um tom neutro e evite alimentar a negatividade.



# Por fim, antes dos modelos de respostas você **precisa saber** que:

Ao seguir essas boas práticas, você estará pronto para transformar as avaliações online em ferramentas valiosas para o seu negócio. Tenha em mente que cada avaliação é uma oportunidade para aprender, aprimorar e fortalecer a sua marca.

## **Sua resposta é vista por milhares de potenciais clientes**

Imagine que cada resposta é uma vitrine para sua empresa, atraindo ou afastando novos clientes. Comunique-se de forma clara, profissional e empática, pensando no impacto que suas palavras terão em futuros consumidores.

## **O foco vai além de apenas responder ao autor da avaliação**

Sua resposta é uma oportunidade para reforçar os pontos positivos mencionados na avaliação (mesmo que seja negativa), demonstrar seu compromisso com a qualidade e o atendimento ao cliente, e construir uma imagem positiva da sua empresa para o público em geral.

## **Responder às avaliações não se limita a lidar com negativos**

É uma chance de amplificar os aspectos positivos e destacar o que sua empresa faz de melhor. Utilize as avaliações como estratégia para mostrar seu compromisso com a excelência e atrair novos clientes.



# #5

## Modelos de Respostas para Avaliações para Segmentos



# Modelos de Respostas para Avaliações para Segmentos

Avaliações negativas de 3 estrelas ou menos podem ser frustrantes para sua empresa, mas também representam uma oportunidade para aprimorar suas práticas de comunicação e fortalecer o relacionamento com seus clientes. Assim como as avaliações positivas, que são uma grande oportunidade para sua empresa reforçar os pontos fortes e instigar o cliente para visitar novamente seu estabelecimento.

Este capítulo oferece uma variedade de modelos de respostas para diferentes cenários de avaliações, ajudando você a lidar com essas situações de forma profissional e eficaz.

## Faça bom uso!

Restaurantes e Alimentação

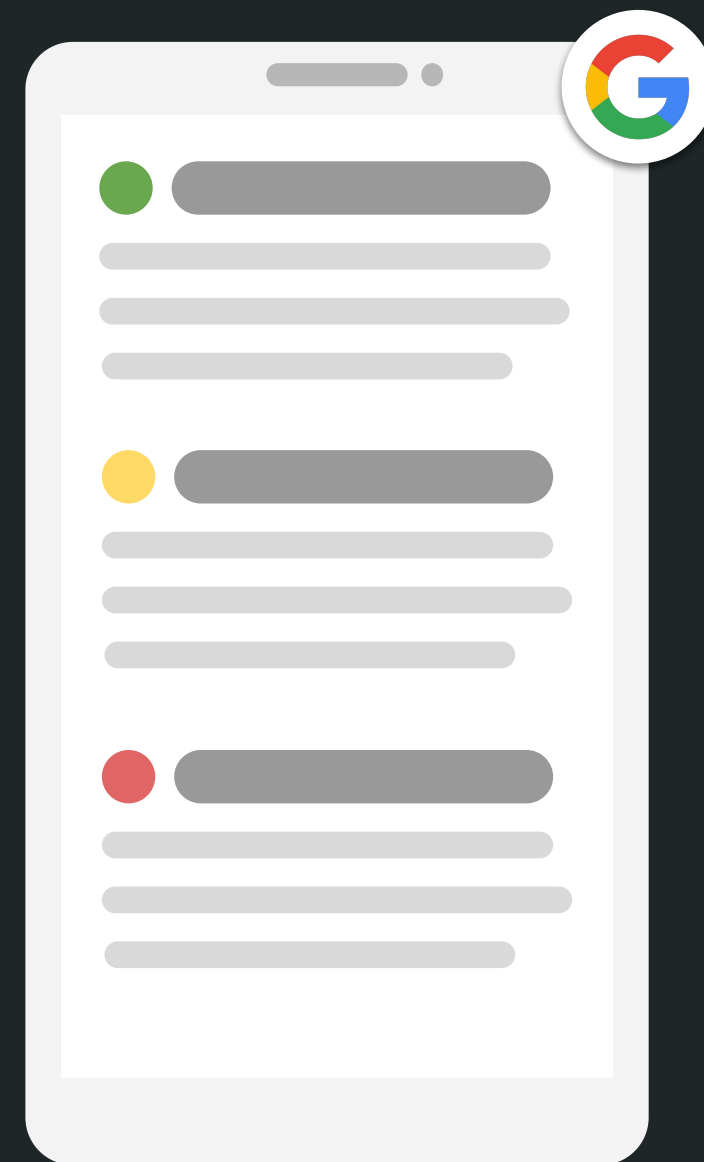
Entretenimento e Lazer

Farmácias

Shoppings

Varejo/Loja

Supermercados e Conveniência





# #6

## Modelos de respostas para segmento de Restaurante e Alimentação



**Modelos de respostas para**

# Restaurante e Alimentação



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **1 estrela**.



Olá [Nome do Cliente]. Sentimos muito pelo inconveniente que você enfrentou e queremos que saiba que estamos comprometidos em melhorar a qualidade de nossos serviços. Essa experiência não vai de encontro com o nosso padrão de entrega. Vamos garantir que medidas serão tomadas para resolver quaisquer problemas mencionados.



Olá [Nome do Cliente]. Pedimos desculpas pela experiência abaixo do esperado em nosso restaurante. Seu feedback é importante para nós e estamos revisando internamente para entender onde podemos melhorar. Gostaríamos de ter a oportunidade de reconquistar sua confiança e oferecer uma experiência gastronômica mais satisfatória em sua próxima visita



**Modelos de respostas para**

# Restaurante e Alimentação



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **2 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente]. Lamentamos que sua experiência em nosso restaurante não tenha sido totalmente satisfatória. Estamos comprometidos em fornecer uma experiência gastronômica excepcional e é decepcionante saber que falhamos em atender às suas expectativas. Seu feedback será levado em consideração enquanto trabalhamos para fazer melhorias em nossos serviços.



Olá [Nome do Cliente]. Pedimos desculpas por não termos alcançado seus padrões durante sua visita ao nosso restaurante. Sua opinião é valorizada e estamos comprometidos em usar seu feedback para melhorar. Estamos determinados a fazer as mudanças necessárias para garantir uma experiência mais positiva em sua próxima visita.



**Modelos de respostas para**

# Restaurante e Alimentação



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **3 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente]. Sinto muito que sua experiência em nosso restaurante não tenha sido tão satisfatória quanto esperávamos. Seu feedback é fundamental para nossa melhoria contínua e agradecemos suas observações. Posso garantir que em sua próxima visita vamos melhorar, para garantir uma experiência gastronômica mais consistente para todos os nossos clientes.



Olá [Nome do Cliente]. Pedimos desculpas por qualquer aspecto de sua refeição que não atendeu plenamente às suas expectativas. Seu feedback é valioso para nós e estamos comprometidos em usar suas sugestões para melhorar nossos serviços. Esperamos recebê-lo novamente em breve e demonstrar que estamos a altura de recebê-lo novamente em nosso restaurante para garantir uma ótima experiência.





**Modelos de respostas para**

# Restaurante e Alimentação



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **4 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente],  
Em nome da [Empresa], agradecemos por nos avaliar com 4 estrelas! Ficamos muito felizes em saber que sua visita ao nosso restaurante foi ótima. Não deixe de nos visitar também nas quintas-feiras, neste dia temos [menu especial].



Olá [Nome do Cliente],  
Em nome da [Empresa], agradecemos pela sua avaliação positiva. Estamos contentes em saber que sua experiência em nosso restaurante foi agradável. Que tal experimentar uma de nossas novas opções de pratos na próxima visita? Recomendamos nosso novo prato especial, o [prato especial], que certamente será uma experiência deliciosa para o seu paladar.



**Modelos de respostas para**

# Restaurante e Alimentação



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **5 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente],  
Muito obrigado por avaliar a [Empresa] com 5 estrelas! Estamos muito felizes em saber que sua experiência em nosso restaurante foi excepcional. Nesta semana lançamos um novo prato chamado [Nome do novo produto], você iria se deliciar! Caso esteja na dúvida de prato na próxima visita, sugerimos essa novidade. Estamos aqui para ajudar e garantir que sua próxima visita seja igualmente agradável!



Olá [Nome do Cliente],  
Agradecemos por nos conceder 5 estrelas! É maravilhoso saber que sua experiência em nosso restaurante foi excepcional. Periodicamente organizamos eventos especiais, como noites de música ao vivo ou degustações de vinhos. Fique atento às nossas redes sociais ou site para ficar por dentro das próximas programações. Seria ótimo tê-lo conosco em um de nossos eventos especiais para tornar sua experiência ainda mais memorável.



# #7

## Modelos de respostas para segmento de Shoppings



## Modelos de respostas para **Shopping**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **1 estrela**.



Olá [Nome do Cliente]. Agradecemos seu feedback sincero. Lamentamos que sua experiência em nosso shopping não tenha sido tão agradável quanto esperávamos. Sua opinião é essencial para nos ajudar a melhorar, e estamos revisando cuidadosamente seus comentários para fazer ajustes necessários. Esperamos ter a oportunidade de recebê-lo novamente em breve e demonstrar os aprimoramentos que implementamos.



Olá [Nome do Cliente]. Obrigado por compartilhar suas preocupações conosco. Estamos desapontados ao saber que sua visita não correspondeu às suas expectativas. Sua opinião é valorizada e levada a sério, e estamos comprometidos em fazer as mudanças necessárias para garantir uma experiência mais satisfatória para todos os nossos clientes.



## Modelos de respostas para **Shopping**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **2 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente]. Agradecemos por dedicar um tempo para nos fornecer seu feedback. Lamentamos que sua experiência conosco não tenha sido satisfatória. Sua opinião é crucial para nós e estamos comprometidos em usar suas sugestões para melhorar nossos serviços.



Olá [Nome do Cliente]. Agradecemos por compartilhar sua experiência conosco. Lamentamos que sua visita ao nosso shopping não tenha atendido plenamente às suas expectativas. Estamos revisando cuidadosamente os pontos que você trouxe e tomando medidas para abordar quaisquer problemas identificados. Esperamos ter a oportunidade de recebê-lo novamente e oferecer uma experiência melhorada.



## Modelos de respostas para **Shopping**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **3 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente]. Obrigado por seus comentários construtivos. Lamentamos que sua experiência em nosso shopping não tenha sido incrível, como deveria ser. Vamos buscar fazer ajustes conforme necessário para garantir uma experiência mais consistente para todos os nossos clientes. Esperamos recebê-lo novamente em breve para garantir uma experiência agradável.



Olá [Nome do Cliente]. Agradecemos por compartilhar sua opinião conosco. Lamentamos que sua visita ao nosso shopping não tenha sido perfeita. Estamos empenhados em garantir que sua próxima experiência seja mais positiva. Esperamos vê-lo novamente em breve.



## Modelos de respostas para **Shopping**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **4 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente],  
Agradecemos por nos avaliar com 4 estrelas! Ficamos muito felizes em saber que sua visita ao nosso shopping foi agradável. Que tal explorar nosso novo espaço de entretenimento com jogos interativos e experiências imersivas? É uma ótima maneira de completar sua experiência no shopping e criar momentos memoráveis com amigos e familiares.



Olá [Nome do Cliente],  
Agradecemos por sua avaliação positiva. Experimente nosso serviço de [evento/serviço] personalizado, onde você pode receber recomendações de compras, reservas em restaurantes e assistência com qualquer outra necessidade que possa ter durante sua estadia no shopping.



## Modelos de respostas para **Shopping**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **5 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente],  
Obrigado por avaliar [Nome do Shopping] com 5 estrelas! Estamos muito felizes em saber que sua experiência em nosso shopping foi incrível. Na próxima semana vamos ter um [evento]. Seria maravilhoso ter você conosco!



Olá [Nome do Cliente],  
Em nome do [Nome do Shopping], agradecemos sua avaliação com 5 estrelas! Participe também de [evento] gratuitos em áreas como arte, culinária, tecnologia e muito mais. É uma ótima maneira de aprender algo novo e se divertir ao mesmo tempo durante sua visita ao shopping.





# #8

## Modelos de respostas para segmento de Supermercados e Conveniências



**Modelos de respostas para**

# Supermercados e Conveniências



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **1 estrela**.



Olá [Nome do Cliente],  
Agradecemos por compartilhar suas preocupações conosco. É lamentável saber que sua visita ao nosso supermercado não atendeu às suas expectativas. Estamos revisando cuidadosamente suas observações para identificar áreas de melhoria e implementar as medidas necessárias.



Olá [Nome do Cliente],  
Obrigado por nos fornecer seu feedback. É decepcionante saber que sua experiência em nosso supermercado não foi satisfatória. Sua opinião é valorizada e levada a sério, e estamos comprometidos em fazer as mudanças necessárias para garantir uma experiência mais positiva para todos os nossos clientes.



**Modelos de respostas para**

# Supermercados e Conveniências



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **2 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente],  
Agradecemos por compartilhar sua opinião conosco. Lamentamos que sua visita ao nosso supermercado não tenha sido tão positiva quanto esperávamos. Seu feedback nos ajudará a melhorar nossos serviços e a garantir uma experiência mais satisfatória para todos os nossos clientes.



Olá [Nome do Cliente],  
Obrigado por nos informar sobre sua experiência em nosso supermercado. Lamentamos que não tenha sido completamente satisfatória. Tomaremos medidas imediatas para abordar suas preocupações e garantir que sua próxima visita seja mais positiva. Esperamos ter a oportunidade de atendê-lo novamente em breve.



**Modelos de respostas para**

# Supermercados e Conveniências



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **3 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente],  
Agradecemos por compartilhar sua avaliação conosco. Lamentamos que sua experiência em nosso supermercado não tenha sido tão agradável. Seu feedback é importante para nós e estamos comprometidos em fazer ajustes conforme necessário para garantir uma experiência mais consistente para todos os nossos clientes.



Olá [Nome do Cliente],  
Obrigado por seu feedback construtivo. Lamentamos que sua visita ao nosso supermercado não tenha sido completamente satisfatória. Estamos comprometidos em usar suas sugestões para melhorar nossos serviços e garantir uma experiência mais positiva para todos os nossos clientes.



**Modelos de respostas para**

# Supermercados e Conveniências



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **4 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente],  
Agradecemos por nos avaliar com 4 estrelas.  
Experimente também nosso serviço de assistência ao cliente online, onde você pode tirar dúvidas, fazer pedidos especiais e obter recomendações de produtos sem sair de casa. É uma maneira conveniente de obter ajuda sempre que precisar, esteja você dentro ou fora do supermercado.



Olá [Nome do Cliente],  
Obrigado por sua avaliação positiva. Você já soube do lançamento do nosso aplicativo do Clube Descontos? Baixe para receber as promoções da semana e também ficar informado dos novos produtos que chegam ao nosso Super!



**Modelos de respostas para**

# Supermercados e Conveniências



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **5 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente],  
Obrigado por nos avaliar com 5 estrelas! Aliás, você já experimentou nosso serviço de entrega em domicílio? Com apenas alguns cliques, você pode fazer suas compras online e recebê-las diretamente na sua casa, economizando tempo e tornando sua rotina ainda mais prática. Oferecemos a opção de retirada na loja, onde você pode fazer seu pedido online e buscá-lo em um horário conveniente, sem precisar esperar na fila.



Olá [Nome do Cliente],  
Agradecemos pelas 5 estrelas! Aproveite para se inscrever (caso não faça parte) do nosso programa de recompensas para acumular pontos em todas as suas compras e trocá-los por descontos, produtos gratuitos ou até mesmo doações para instituições de caridade locais. É uma maneira de agradecer por sua fidelidade e fazer a diferença na comunidade ao mesmo tempo.



# #9

## Modelos de respostas para segmento de Farmácias



## Modelos de respostas para **Farmácias**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **1 estrela**.



Olá [Nome do Cliente],  
Agradecemos por compartilhar sua experiência conosco, mesmo que não tenha sido positiva. Lamentamos que você não tenha ficado satisfeito com nossos serviços ou produtos. Estamos comprometidos em fazer o que for necessário para corrigir quaisquer problemas e garantir que sua próxima visita seja mais satisfatória. Por favor, nos dê mais uma chance para oferecer uma experiência positiva?



Olá [Nome do Cliente],  
Obrigado por nos fornecer seu feedback. Estamos revisando suas preocupações e buscando maneiras de melhorar. Gostaríamos de ter a oportunidade de resolver quaisquer problemas que você tenha enfrentado e reconquistar sua confiança.





## Modelos de respostas para **Farmácias**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **2 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente],  
Agradecemos por compartilhar suas impressões sobre sua visita à nossa farmácia. Lamentamos que não tenha sido perfeita para você. Queremos garantir a satisfação de nossos clientes e apreciamos seu feedback, pois nos ajuda a melhorar. Saiba que estamos tomando medidas para melhorar e esperamos poder impressioná-lo positivamente em sua próxima visita.



Olá [Nome do Cliente],  
Obrigado por nos informar sobre sua experiência em nossa farmácia. Lamentamos que não tenha sido completamente satisfatória. Sua opinião é valorizada e levada a sério, e estamos comprometidos em usar seu feedback para fazer melhorias. Esperamos ter a oportunidade de atendê-lo novamente em breve.



## Modelos de respostas para **Farmácias**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **3 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente],  
Agradecemos por sua avaliação e feedback construtivo. Embora esteja claro que sua experiência em nossa farmácia não tenha sido perfeita, ficamos satisfeitos por saber que ainda pudemos atender algumas de suas expectativas. Estamos comprometidos em fazer melhorias contínuas e esperamos que sua próxima visita seja ainda mais agradável. Obrigado por nos ajudar a crescer e melhorar.



Olá [Nome do Cliente],  
Agradecemos por compartilhar seu feedback conosco. Lamentamos que sua visita à nossa farmácia não tenha sido totalmente satisfatória. Estamos trabalhando para poder garantir uma experiência mais positiva para todos os nossos clientes. Esperamos vê-lo novamente em breve.



## Modelos de respostas para **Farmácias**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **4 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente]. Ficamos felizes em receber sua avaliação positiva! Obrigado por reconhecer nosso compromisso com a excelência em serviços e produtos em nossa farmácia. Estamos comprometidos em continuar oferecendo um atendimento de alta qualidade e experiências positivas para todos os nossos clientes. Esperamos recebê-lo novamente em breve para outra visita excepcional.



Olá [Nome do Cliente]. Muito obrigado por nos avaliar com 4 estrelas! A cada 2 semanas, organizamos [evento] de saúde sobre temas relevantes, como prevenção de doenças, cuidados com a pele, saúde mental e nutrição. Você é nosso convidado para a próxima.



## Modelos de respostas para **Farmácias**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **5 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente]. Obrigado por nos avaliar com 5 estrelas! Você sabia que pode realizar testes de saúde gratuitos, como medição de pressão arterial, glicemia e colesterol aqui na farmácia? Fazemos isso para ajudar os clientes a monitorarem sua saúde de forma preventiva. Conte conosco para cuidar da sua saúde!



Olá [Nome do Cliente]. É incrível saber que sua experiência em nossa farmácia foi impecável. Além disso, não deixe de manter suas vacinas atualizadas. Aqui na farmácia oferecemos vacinas para [doença 1, 2 e 4].



# #10

## Modelos de respostas para segmento de Varejo/Loja



## Modelos de respostas para **Varejo/loja**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **1 estrela**.



Olá [Nome do Cliente], ficamos chateados em saber que sua avaliação foi de 1 estrela. Estamos comprometidos em melhorar nossos serviços e garantir a satisfação de nossos clientes. Faremos todo o possível para resolver qualquer problema que você tenha enfrentado. Por favor, saiba que sua opinião é extremamente importante para nós.



Olá [Nome do Cliente], sua avaliação de 1 estrela nos deixou tristes, mas entendemos totalmente sua situação. Estamos trabalhando duro para melhorar nossos serviços e garantir que você tenha uma ótima experiência na próxima vez que nos visitar!



## Modelos de respostas para **Varejo/loja**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **2 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente], agradecemos por compartilhar sua avaliação conosco. Lamentamos sinceramente que sua experiência não tenha sido satisfatória. Estamos comprometidos em entender suas preocupações e tomar as medidas necessárias para melhorar nossos serviços.



Olá [Nome do Cliente], agradecemos por compartilhar sua avaliação conosco. Lamentamos que sua experiência não tenha correspondido às suas expectativas. Estamos comprometidos em implementar melhorias para garantir uma experiência melhor em sua próxima visita. Obrigado por nos dar a oportunidade de melhorar.



## Modelos de respostas para **Varejo/loja**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **3 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente], ficamos felizes em saber que você gostou alguns aspectos da nossa loja, mas ainda há espaço para melhorar, né? A sua avaliação de 3 estrelas nos motiva a buscar a excelência em tudo que fazemos! Vamos fazer o possível para que sua próxima visita seja de 5 estrelas!



Olá [Nome do Cliente], sua avaliação de 3 estrelas nos faz querer buscar a perfeição! Agradecemos por nos dar a oportunidade de melhorar e te oferecer uma experiência incrível na próxima vez que nos visitar! Sua opinião é muito importante para nós e estamos sempre trabalhando para oferecer produtos de qualidade, serviços eficientes e um ambiente agradável para todos os nossos clientes.





## Modelos de respostas para **Varejo/loja**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **4 estrelas**.



[Nome do Cliente] querido(a), sua avaliação de 4 estrelas nos deixou nas nuvens! É muito bom saber que você curtiu sua experiência em nossa loja! Se tiver alguma dica pra gente melhorar, pode falar! Estamos sempre abertos a sugestões para te atender cada vez melhor. Te esperamos na próxima visita!



E aí, [Nome do Cliente]! Ficamos felizes da vida em ver sua avaliação de 4 estrelas! É bom demais saber que você curtiu nossos produtos, serviços e nosso clima incrível! Se tiver alguma sugestão pra gente melhorar ainda mais, manda ver! Estamos sempre buscando formas de te deixar ainda mais satisfeito(a). Te esperamos na próxima com um sorriso enorme no rosto!



## Modelos de respostas para **Varejo/loja**



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **5 estrelas**.



Olá [Nome do Cliente], sua avaliação de 5 estrelas nos deixou sem palavras! Participe das nossas sessões de estilo pessoal gratuitas, onde os clientes podem receber conselhos personalizados de moda e dicas de combinação de roupas, para se sentir mais confiante em suas escolhas. Acompanhe nossas redes sociais, que vamos postar em breve a próxima FASHION TIPS. ✨ Muito obrigado.



[Nome do Cliente], amado(a), sua avaliação de 5 estrelas nos deixa cheios de alegria! É gratificante saber que você se sente bem em nossa loja! Se tiver interesse, participe no nosso grupo exclusivo da SHOES FANS, onde enviamos semanalmente as novidades e lançamentos da marca. E claro, quem participar do grupo, tem 5% de desconto. Incrível né? Acesse este link para receber as novidades e garantir 5%OFF. Te esperamos na próxima visita com um abraço apertado!



# #11

## Modelos de respostas para segmento de Entretenimento e Lazer



**Modelos de respostas para**

# Entretenimento e Lazer



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **1 estrela**.



[Nome do Cliente] pedimos desculpas por você não ter se divertido como gostaria. Estamos trabalhando duro para melhorar nossos serviços e garantir que você tenha uma ótima experiência na próxima vez!



[Nome do Cliente] sentimos muito pela experiência negativa que teve conosco. Nosso objetivo é proporcionar momentos de diversão e satisfação aos nossos clientes, e é exatamente isso que nosso time vai fazer! Esperamos que você nos visite uma vez mais, para que possamos reconquistar sua confiança!



**Modelos de respostas para**

# Entretenimento e Lazer



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **2 estrelas**.



[Nome do Cliente], lamentamos que sua experiência em nossa loja não tenha sido 100%. Agradecemos por compartilhar sua avaliação de 2 estrelas. Estamos empenhados em garantir que sua próxima visita seja impecável.



[Nome do Cliente], ficamos chateados em saber que você não teve a experiência que você merece. Sua avaliação de 2 estrelas nos motiva a melhorar MUITO MAIS. Saiba que todos os feedbacks são priorizados, e garantimos que o seu seja resolvido com urgência para que sua próxima visita seja com diversão e positiva.



**Modelos de respostas para**

# Entretenimento e Lazer



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **3 estrelas**.



[Nome do Cliente], agradecemos por sua avaliação de 3 estrelas e por seu feedback honesto. Valorizamos sua opinião e estamos comprometidos em aprimorar continuamente nossos serviços.



[Nome do Cliente], ficamos felizes em saber que você reconhece alguns dos nossos pontos fortes, mesmo com a avaliação de 3 estrelas. Agradecemos por nos dar a oportunidade de melhorar.



**Modelos de respostas para**

# Entretenimento e Lazer



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **4 estrelas**.



[Nome do Cliente], agradecemos por compartilhar sua experiência conosco! Ficamos contentes que tenha gostado, mas sempre dá para alcançar a excelência, né? Se você gosta de uma boa comida, não deixe de conferir nossas noites de [evento] ou nossos festivais de comida de boteco!



Que bom que você se divertiu, [Nome do Cliente]! Adoramos saber que você curtiu sua visita! Além disso, estamos sempre buscando maneiras de tornar sua experiência ainda mais incrível. Que tal participar de nossos eventos de cinema ao ar livre nos finais de semana, ou explorar nossos festivais culturais que celebram a diversidade da nossa comunidade?



**Modelos de respostas para**

# Entretenimento e Lazer



Nesta página você terá **duas alternativas** de respostas para avaliações com **5 estrelas**.



Uau, [Nome do Cliente]! Que legal saber que você amou tudo! Agradecemos por fazer parte do nosso Parque! Você já ficou sabendo da novidade, falando nisso??? Daqui 2 semanas teremos 2 novas atrações em nosso parque que serão de ARREPIAR! Não posso dar mais spoilers, você terá que vir novamente dentro de 2 semanas para ver e experimentar pessoalmente. Temos um combinado?



Muito obrigado por sua avaliação incrível, [Nome do Cliente]! É gratificante para o [Nome do parque] saber que você se sente bem aqui conosco. Saiba que nosso objetivo é levar felicidade para as pessoas que nos visitam, através de um ambiente organizado, seguro e divertido. Continue nos visitando e aproveitando tudo o que oferecemos!



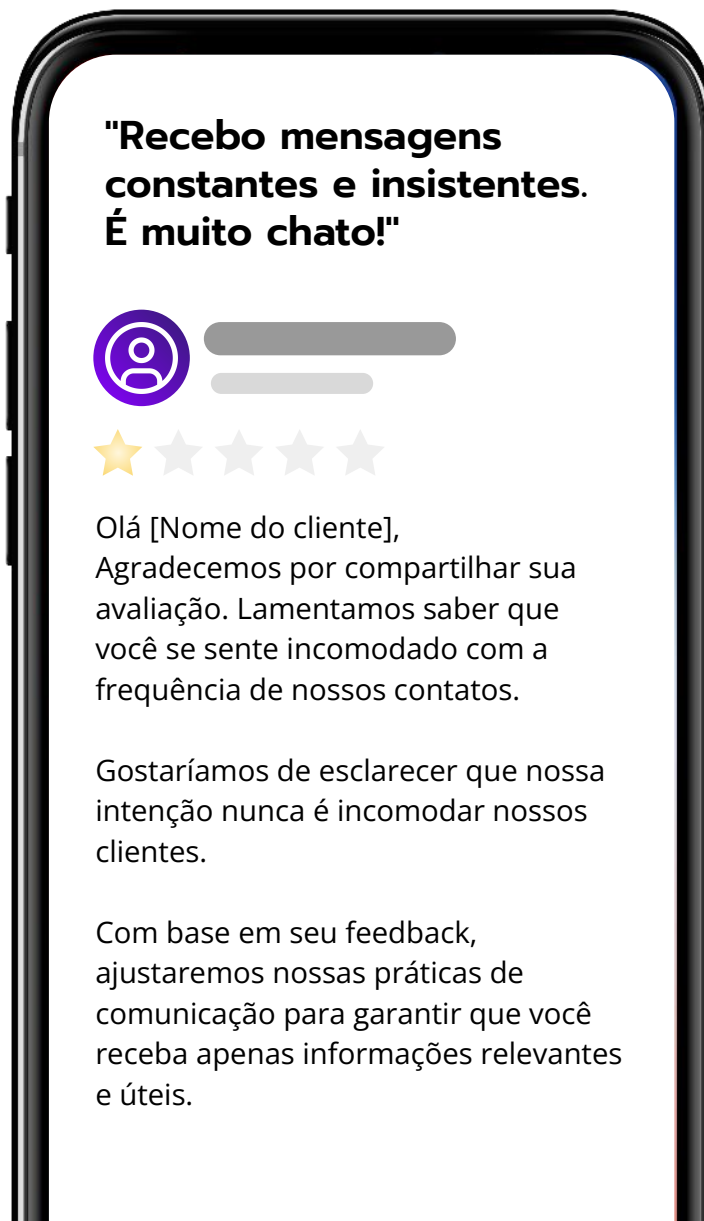


# #12

**+15 Modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas**



## +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas





## +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas

"Chega de e-mails e mensagens com promoções!"



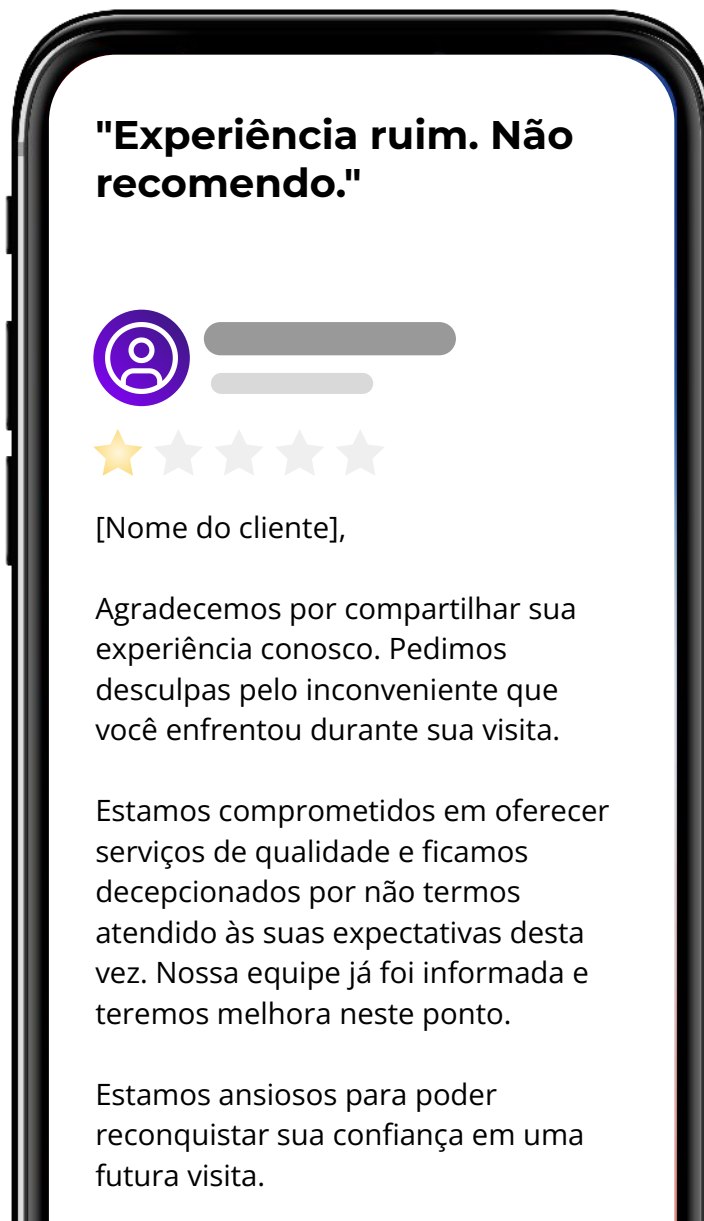
Olá [Nome do cliente],  
Agradecemos por sua avaliação e compreendemos sua frustração com a quantidade de ofertas e promoções que você recebe.

Gostaríamos de oferecer a você a opção de personalizar suas preferências de comunicação. Através do [nosso site](#) ou aplicativo, você pode escolher quais tipos de mensagens deseja receber e com que frequência.

Para ajustar suas preferências, acesse *[Link para configurar as preferências de comunicação]*.



## +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas





## +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas





## +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas

**"Poderia ser melhor.  
Falta atenção aos  
detalhes"**



Olá [Nome do cliente],

Agradecemos por sua avaliação e por nos dar a oportunidade de aprimorar nossos serviços.

Estamos comprometidos em proporcionar a melhor experiência possível a cada cliente que nos escolhe.

Seu feedback é fundamental para identificarmos áreas de melhoria e implementar medidas para garantir que todos tenham uma experiência positiva conosco.

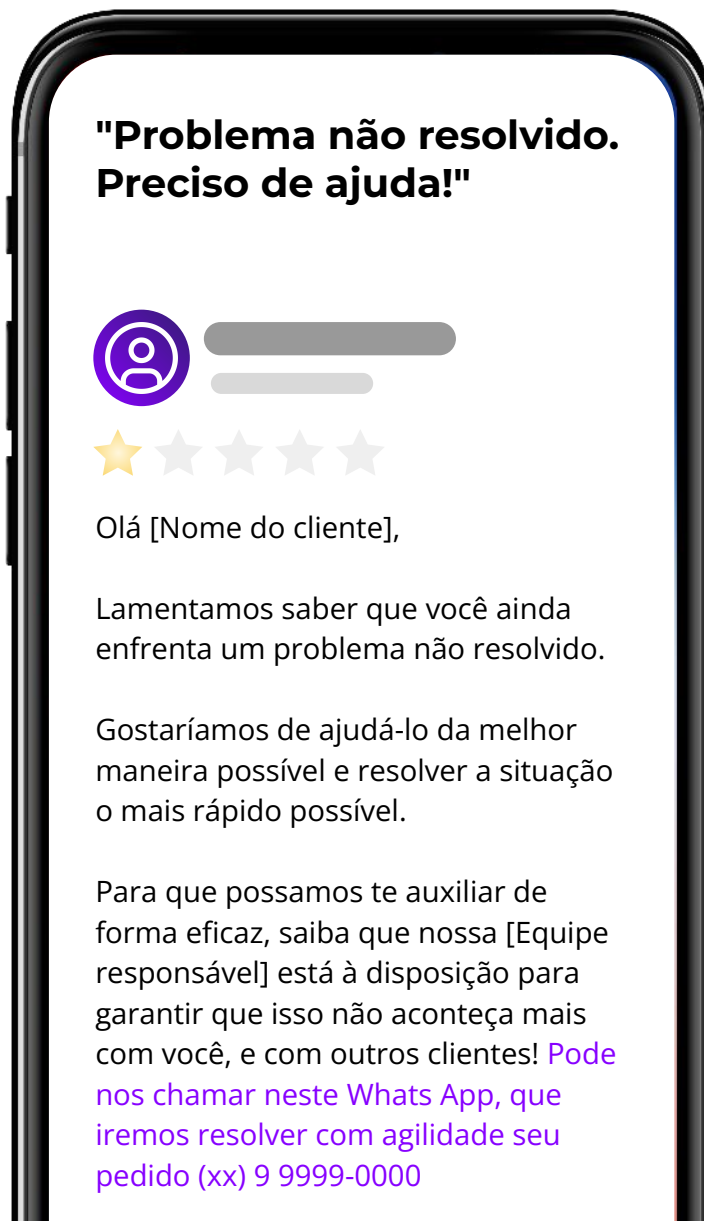


# +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas





## +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas



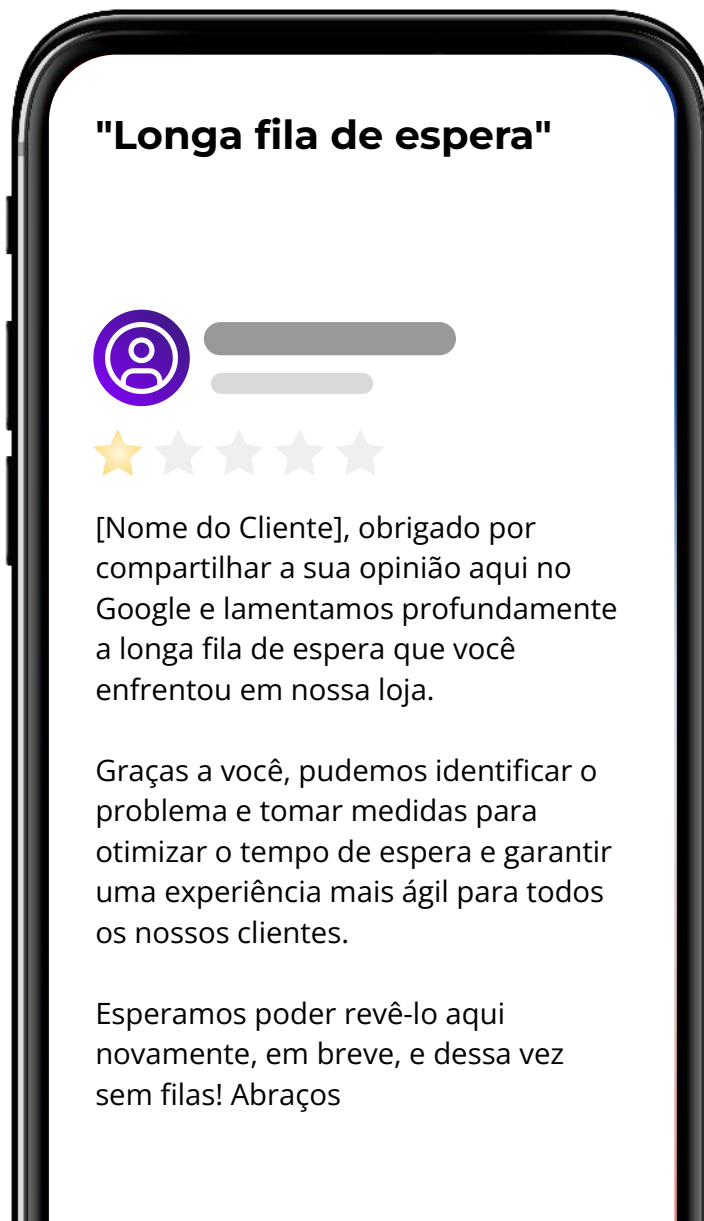
**Observação:** Somente quando o cliente pede 'ajuda' nos comentários, é [indicado levar a tratativa para um outro canal](#). Em todas outras opções, a avaliação deve ser resolutiva, apresentando uma tomada de ação para melhoria.







# +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas



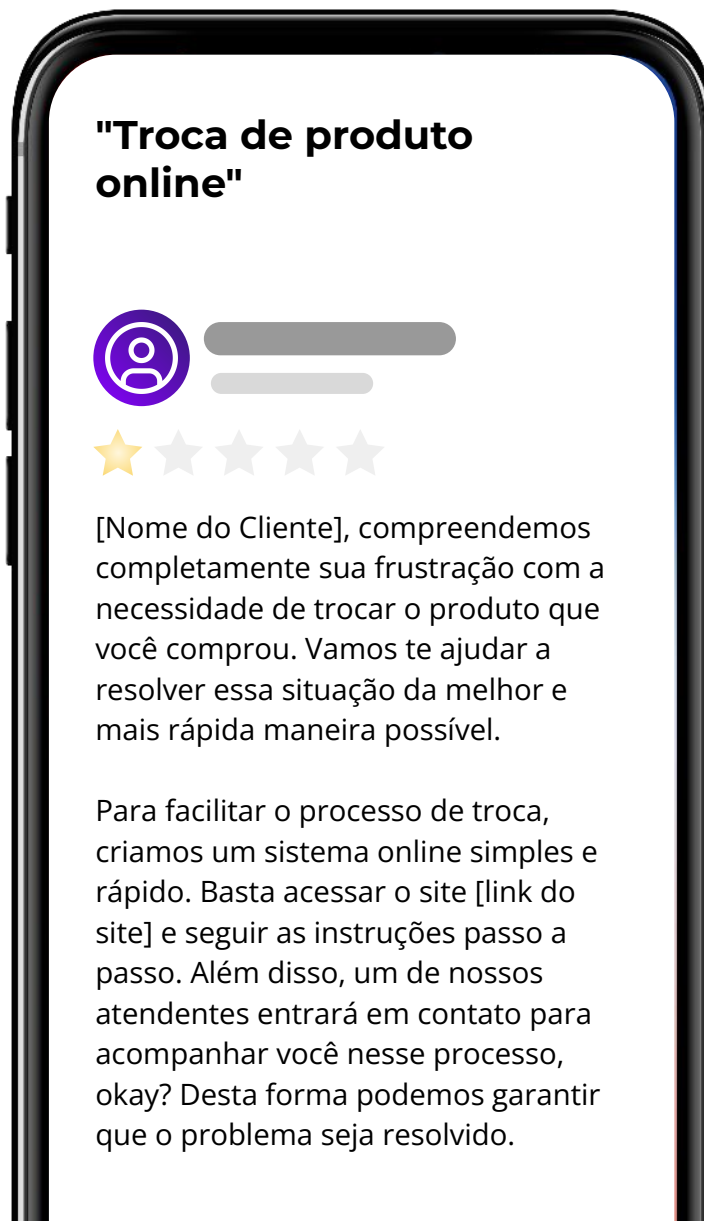


# +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas





## +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas





## +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas

"Falta de um produto específico / estoque"



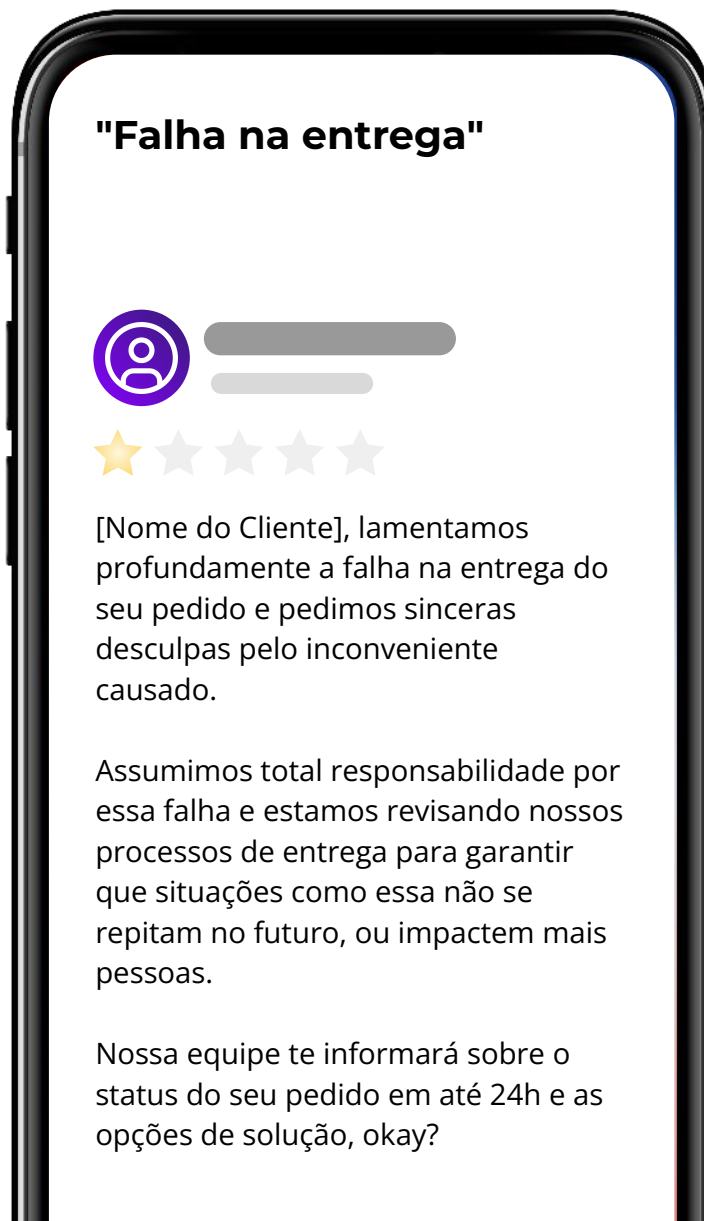
[Nome do Cliente], pedimos desculpas por você não ter encontrado o produto que procurava em nossa loja.

Estamos trabalhando junto do nosso time de logística e operações para evitar que isso se repita.

Garanto a você que em sua próxima visita, o produto que você estava procurando, um [nome do produto] estará a disposição! Caso desejar, você pode pedir o produto pelo site ou Whats App, que nossos entregadores levam até você ainda hoje.

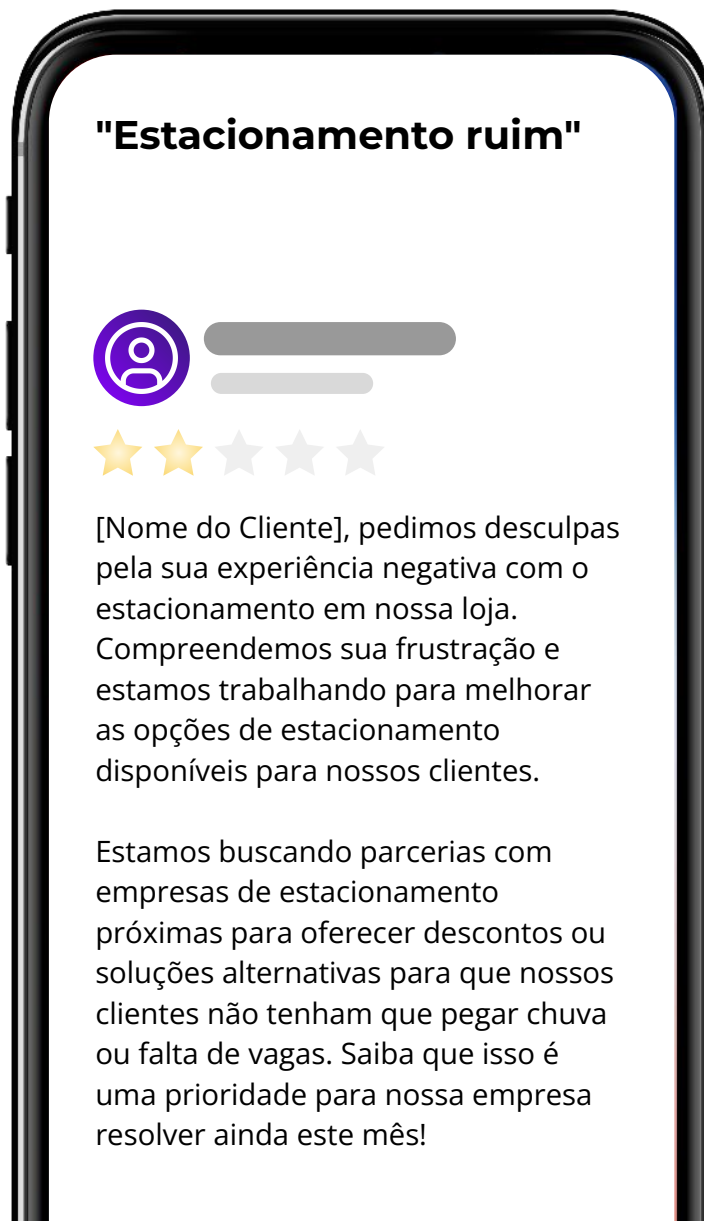


# +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas



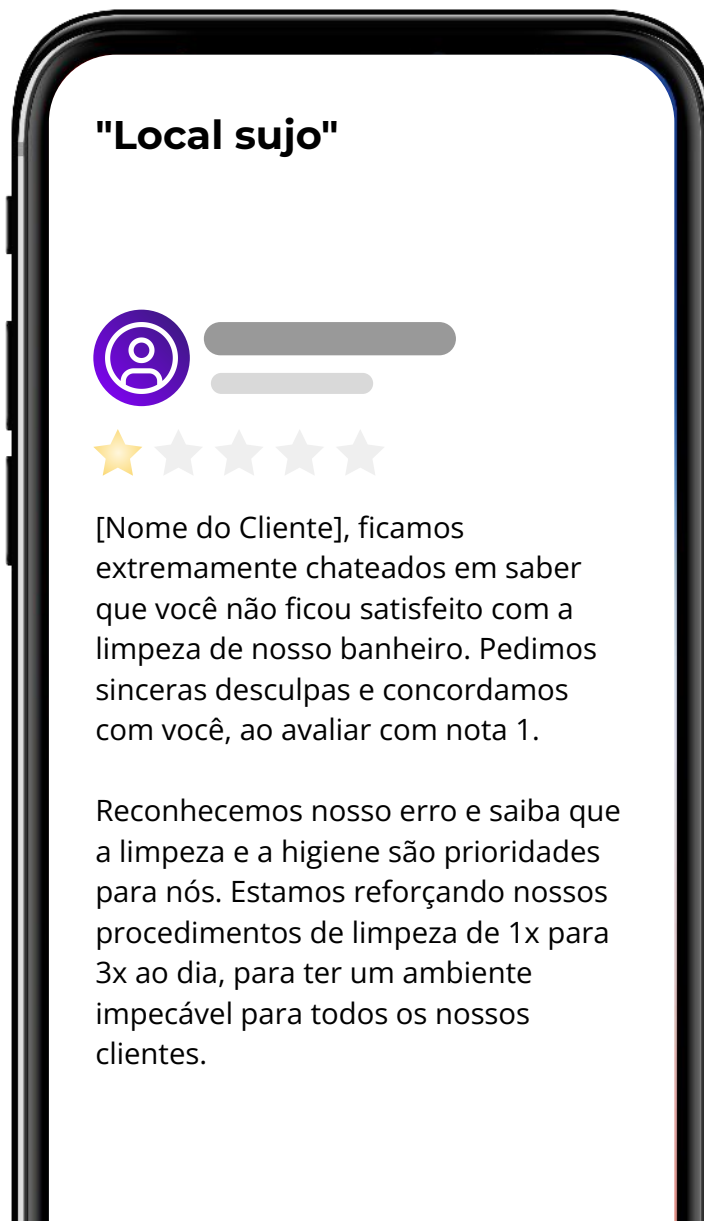


## +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas



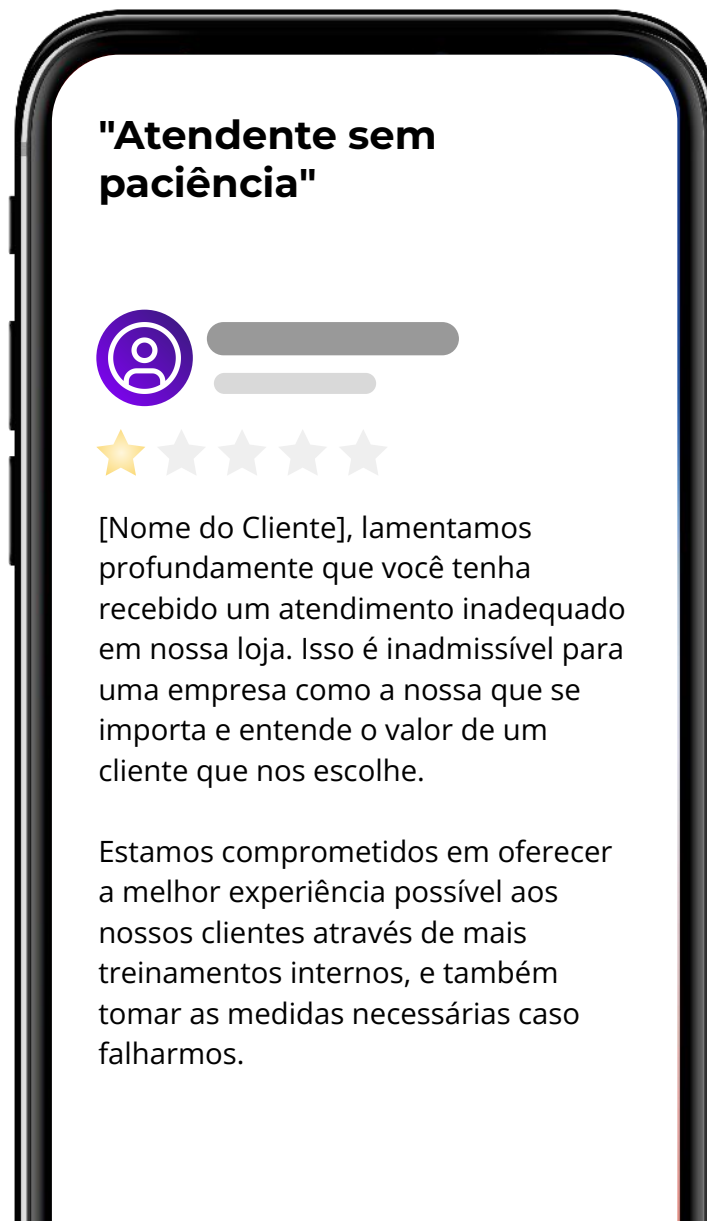


## +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas





## +15 modelos de respostas para avaliações negativas em situações específicas





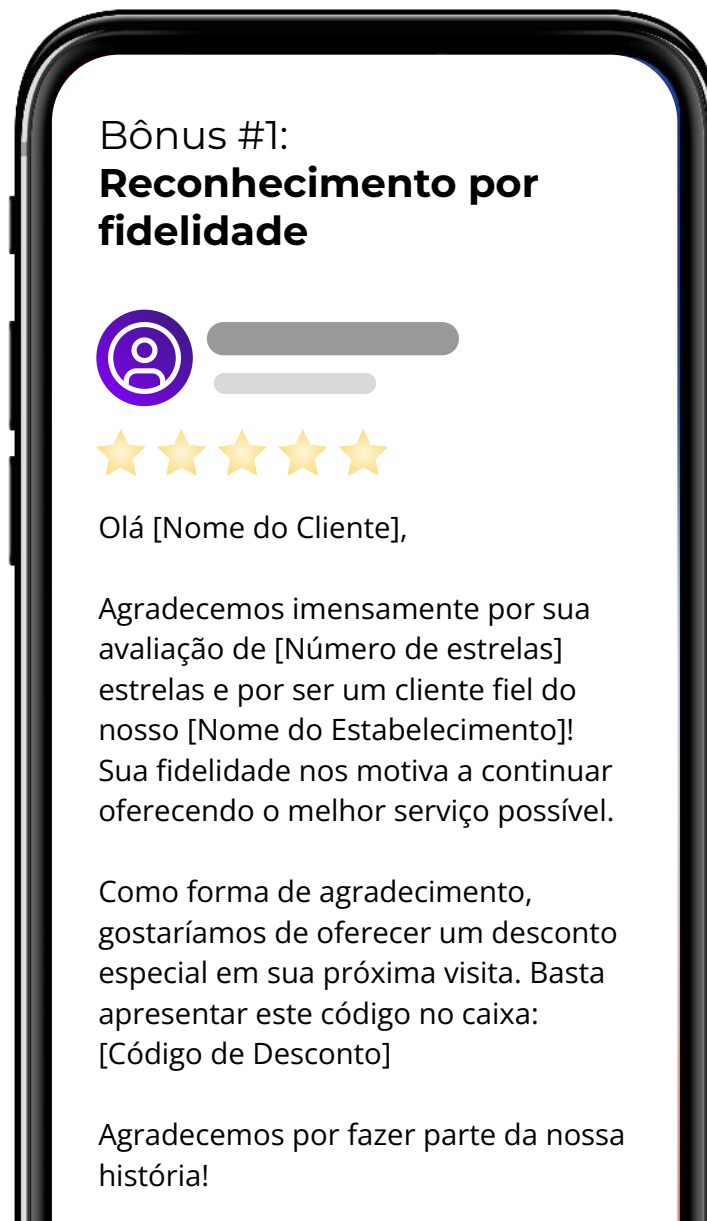


# #13

**+6 Modelos BÔNUS de respostas  
para avaliações positivas**



# +6 modelos bônus de respostas para avaliações positivas





# +6 modelos bônus de respostas para avaliações positivas

Bônus #2:

## **Destaque para feedback detalhado**

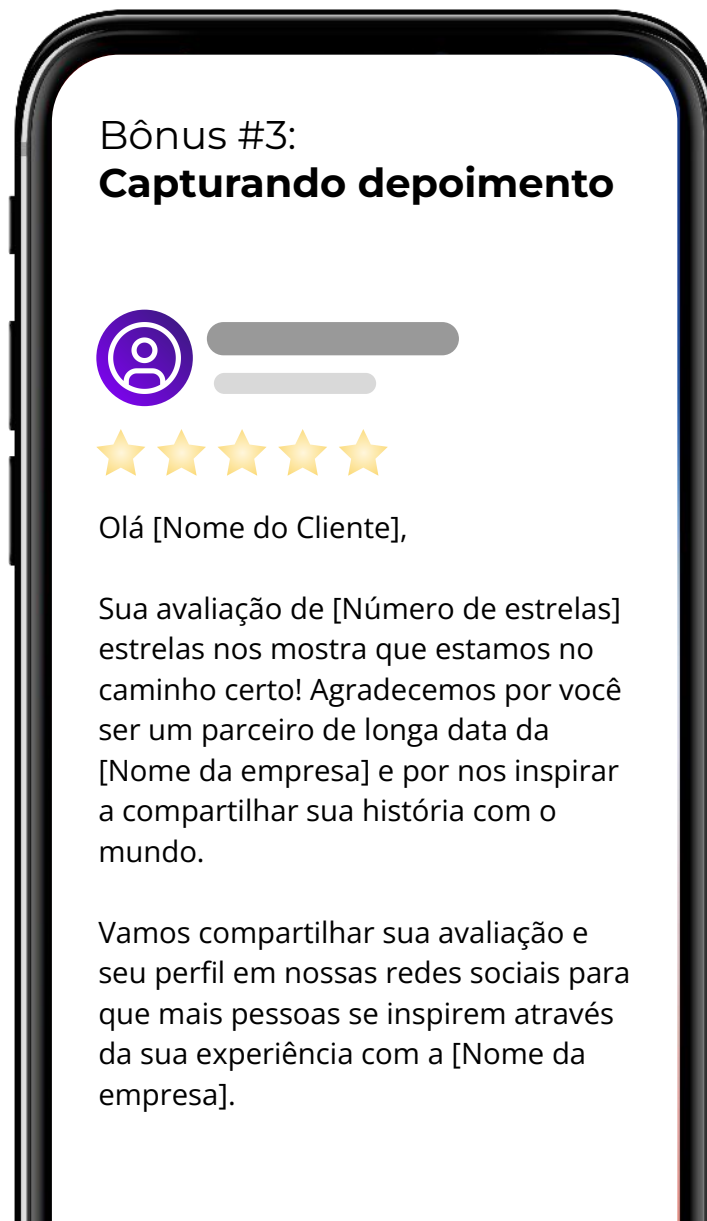


[Nome do Cliente] agradecemos por compartilhar sua avaliação e por dedicar um tempo para nos fornecer detalhadamente sua experiência e como poderíamos melhorar. Sua opinião é muito valiosa para nós, e com certeza será um plano de ação para nosso time [Time responsável] implementar a partir desta semana.

Como um ato de gratidão a este feedback que com certeza irá ajudar nossa empresa, disponibilizamos a você um desconto em sua próxima visita. Basta apresentar este código no caixa: [Código de Desconto]



**+6 modelos  
bônus de  
respostas  
para  
avaliações  
positivas**





# +6 modelos bônus de respostas para avaliações positivas

Bônus #4:  
**Elogiando a agilidade  
da entrega**



Uau, [Nome do Cliente]! Que ótimo saber que você está aproveitando nosso novo serviço de entrega rápida!

Agradecemos por escolher a [Nome da Empresa] para suas refeições. E sabe o que mais? Estamos planejando lançar em breve um novo cardápio com opções ainda mais deliciosas e saudáveis para você experimentar.

Fique de olho nas nossas redes sociais para não perder nenhuma novidade!



# +6 modelos bônus de respostas para avaliações positivas

Bônus #5:  
**Ótimo atendimento  
personalizado**



Que legal, [Nome do Cliente]! Ficamos muito felizes em saber que você gostou do atendimento personalizado na [Nome da Empresa]. Nossa equipe se esforça para proporcionar a melhor experiência de compra para todos os clientes.

E olha só, estamos preparando um evento especial de lançamento da nossa nova coleção primavera/verão!

Será uma oportunidade imperdível para conferir as últimas tendências da moda e receber dicas de estilo exclusivas. Esperamos vê-lo por lá!



# +6 modelos bônus de respostas para avaliações positivas

Bônus #6:  
**Local limpo e agradável**



[Nome do Cliente]! Ficamos muito contentes em saber que você gostou da limpeza e organização aqui no [Nome do Hotel]. Nosso objetivo é sempre proporcionar uma estadia confortável e agradável para todos os nossos hóspedes.

E para tornar sua próxima visita ainda mais especial, estamos planejando uma noite temática de música ao vivo no nosso lounge! Será uma ótima oportunidade para relaxar e aproveitar ainda mais sua estadia conosco. Mal podemos esperar para recebê-lo novamente!



# #14

**Domine a arte de responder avaliações no Google e fortaleça sua marca**





# Domine a arte de responder avaliações no Google e fortaleça sua marca

Este guia completo, com mais de 80 exemplos práticos, te mostrou com as ferramentas e conhecimentos necessários para dominar a arte de responder avaliações no Google. Você aprendeu a:

- Identificar os diferentes tipos de avaliações e suas nuances.
- Elaborar respostas personalizadas e eficazes para cada situação.
- Utilizar uma linguagem profissional, empática e acolhedora.
- Transformar avaliações negativas em oportunidades de aprendizado e crescimento.
- Construir uma imagem impecável da sua marca e fidelizar seus clientes.

## Lembre-se:

- ✓ As avaliações online são uma conversa bidirecional valiosa. Ao responder de forma proativa e profissional, você demonstra seu compromisso com o cliente e constrói uma marca forte e confiável.

Com as estratégias deste conteúdo em mãos, você estará pronto para **gerenciar sua reputação online com maestria** e **alcançar potenciais clientes**, estando melhor colocado nas buscas locais.

Aplicando as dicas e exemplos fornecidos, você estará pronto para:

- ✓ Aumentar a visibilidade da sua marca no Google.
- ✓ Melhorar sua taxa de conversão e vendas.
- ✓ Fortalecer a fidelidade dos seus clientes.
- ✓ Construir uma comunidade engajada em torno da sua empresa.

Comece a colocar em prática o que você aprendeu hoje mesmo e observe a transformação positiva que as respostas eficazes podem trazer para o seu negócio.



# Apoiadores

Esse estudo contou com o apoio de empresas que acreditam no poder das avaliações online como estratégia de crescimento.

**ReclameAQUI**

Conheça!

**dito**

Conheça!

**Opens**

Conheça!

# HARMO

## Você está satisfeito com o **fluxo de clientes** da sua loja?

A Harmo, líder em drive-to-store no varejo brasileiro, te ajuda a transformar buscas online em clientes reais para sua loja física.

Com a Harmo, sua empresa vai:

- **Aumentar o fluxo de clientes:** atraímos clientes que estão pesquisando online por empresas como a sua na região.
- **Gerar mais vendas:** mais fluxo = mais vendas = mais indicações = mais vendas.
- **Melhorar a experiência do cliente:** Sua empresa passa a oferecer uma experiência omnichannel perfeita, integrando o online e o offline.

Falar com um especialista

