



**Nº:ES3999**

**Destinatario: Lucía Vicente**

**Organización: Colegio Oficial de Veterinarios de Salamanca**

**Asunto: Presentación Software Imagen Reputacional**

**Fecha: 21/12/2023**

## INTRODUCCIÓN

La gestión de la reputación corporativa es una parte fundamental de cualquier estrategia empresarial, especialmente en la era digital en la que nos encontramos. Con el poder de las redes sociales, los blogs y otras plataformas de comunicación, la percepción pública de una empresa puede cambiar en cuestión de segundos. Por lo tanto, es crucial que las organizaciones inviertan en el desarrollo y mantenimiento de una sólida reputación en línea y fuera de línea.

En este contexto, la correcta gestión de su reputación es una herramienta esencial para las empresas que desean mejorar y proteger su imagen en el mercado. A través de la asignación de recursos financieros adecuados, las compañías pueden llevar a cabo acciones estratégicas enfocadas en la construcción y el mantenimiento de una reputación positiva.

El presente proyecto se enfoca en una serie de áreas clave, que incluyen la gestión de crisis, el monitoreo y la evaluación de la reputación en línea, el desarrollo y la implementación de estrategias de comunicación y la automatización de la reputación online integrándolo en el día a día de la empresa. Este trabajo supone una garantía de éxito reputacional a medio plazo en el mercado.

Para lograr estos objetivos, es fundamental que consideren la gestión de su reputación como una inversión estratégica y no simplemente como un gasto operativo. El enfoque debe centrarse en asignar recursos de manera eficiente y efectiva, identificando áreas donde se puede lograr un mayor impacto y priorizando aquellas iniciativas que generen un retorno significativo sobre la inversión en términos de reputación.

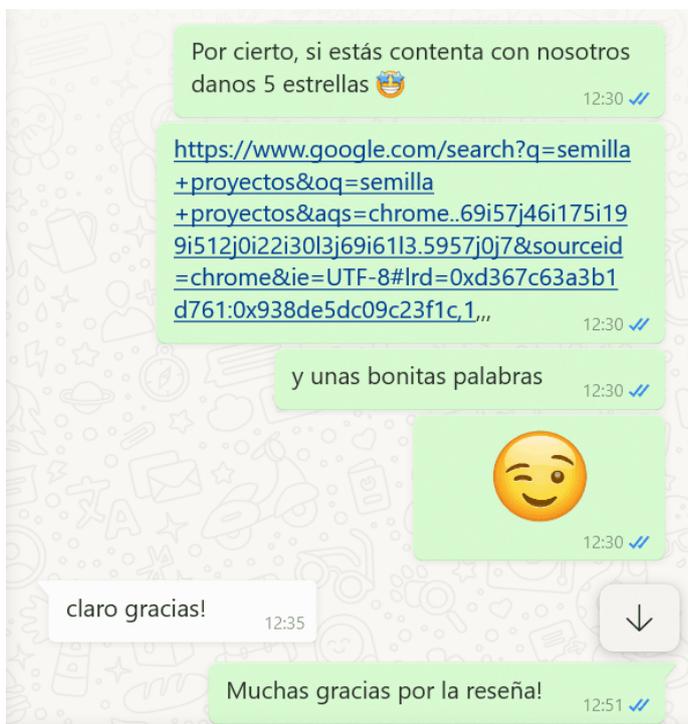
Además, es esencial adoptar un enfoque proactivo en lugar de reactivo. Esto significa anticiparse a posibles problemas antes de que se conviertan en crisis, monitorear activamente la percepción pública de la empresa y sus productos y servicios, y comprometerse con grupos de interés clave de manera regular y constructiva.

Implementaremos las siguientes herramientas:

## INTEGRACIÓN DE SOLICITUD DE RESEÑAS POR WHATSAPP

Multiplica la cantidad de **reseñas** positivas solicitándolas a través de **WhatsApp** y conviértete en el negocio de referencia de tu zona.

Generalmente las personas dedicamos tiempo a dejar una **valoración** cuando estamos molestos o insatisfechos. Es condición humana esforzarse para quejarse.



Cuando sabemos que el cliente está satisfecho hay que pedirle **5 estrellas** y hay que hacerlo por un medio que nos de garantías de que le llega al cliente. Solicitando la **valoración** incluso podemos descubrir #haters tapados que de otro modo podríamos no tener constancia de ello y tendríamos que ser reactivos en vez de proactivos. Tomar el control de nuestra **reputación digital** es tremendamente importante en el crecimiento y en la viabilidad de cualquier negocio.

Pocos negocios solicitan valoración a sus clientes usando medios altamente eficaces. Con nosotros además es tremendamente cómodo y ágil.

Y cuando el cliente pulsa el enlace, entra directamente a introducir la **reseña de tu negocio**. Sin tener que buscar nada ni explicar nada. Efectividad máxima.

Utilizar este canal te permite:

← Semilla Proyectos Internet S.L. [Publicar](#)



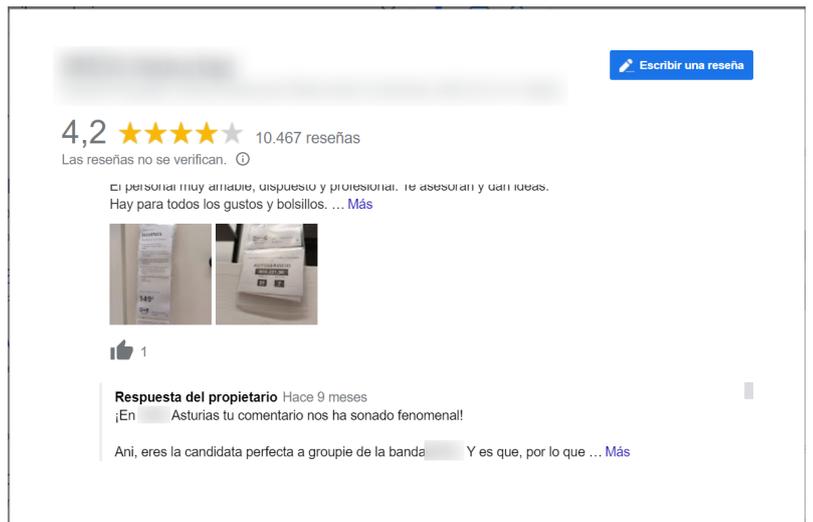
**Víctor Estrada**

Este contenido será público ⓘ



Muchas gracias, encantado con la atención recibida por María.

- El 98% de la ciudadanía tiene y usa WhatsApp, por lo que llegas a todo el mundo.
- Podrás pedir recomendaciones a clientes satisfechos de forma directa.
- El mensaje inteligente aporta comodidad a tus clientes. No tienes que explicarles cómo hacerlo.
- Conseguirás un gran posicionamiento en buscadores local.
- Tu reputación te predecirá, aumentarás considerablemente tus ventas. Vender será mucho más fácil.
- Todo esto tendrá un alto impacto en tu facturación, con muy poca inversión.



## RESPUESTAS AUTOMÁTICAS CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Automatizar la respuesta puede ayudarnos ganar tiempo y por supuesto a mejorar la percepción del servicio de atención al cliente que se ofrece.

Nuestro sistema de inteligencia artificial clasifica las **reseñas** con redes neuronales de **análisis de sentimientos**.

En función de ese análisis, puede responder o no y hacerlo de bancos de respuestas aleatorias o con respuestas cognitivas automáticas analizando el contexto y el motivo de la crítica.

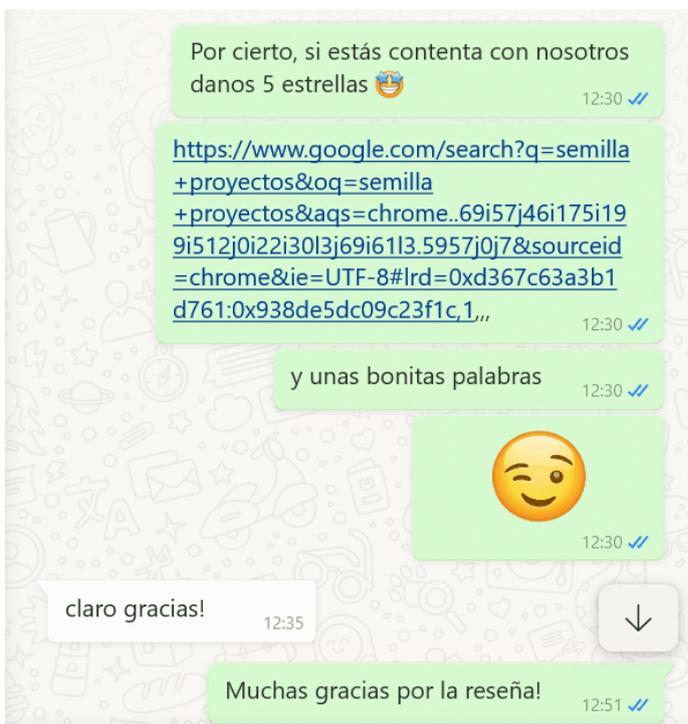
Además, podemos auto-clasificar el tipo de **reseña** por departamento y en base a eso dirigirla a quien corresponda.

Por ejemplo: Una **reseña** que habla de lo bien que se le ha atendido en la sección de frutería puede ir dirigida directamente al encargado/a de dicha sección.

Las respuestas automáticas pueden ser inteligentes, detectando nombre del cliente y llamándole por él o incluso haciendo recomendaciones en base al segmento que sea detectado.

**•Clientes siempre atendidos.**

a.



**IÓN Y AUTOMATIZACIÓN**

Planteamos una integración que se encarga de mejorar la reputación online de su negocio en Google My Business mediante la solicitud de reseñas después de cada reunión.

Después de cada reunión, nuestra herramienta generará automáticamente un mensaje de WhatsApp que incluirá un enlace para solicitar una reseña en su perfil de Google My Business.

Esta funcionalidad se diseña para facilitar la obtención de valiosos comentarios y opiniones de sus clientes, permitiéndonos mejorar continuamente y aumentar la visibilidad de su negocio en la plataforma Google.

## REACCIÓN TEMPRANA ANTE RESEÑAS NEGATIVAS

Reaccionar a tiempo en la gestión de las críticas es clave para convertirlas en oportunidades. Convertir un #hater en un #lover es posible.

Tanto si estás recibiendo una crítica, como si alguien está creando una ficha con tu marca. Nuestras automatizaciones te permiten tener una estrategia de acción.

Si aparecen Trolls, también podemos ayudar a eliminar dichos comentarios negativos o a minimizar su impacto en tu marca. Un comentario negativo rodeado de 1000 comentarios positivos permite incluso mejorar la credibilidad de todos los positivos.



Si el comentario no cumple las políticas de google puede eliminarse o si tienes un problema reputacional profundo podemos hacer una limpieza reputacional.

El sistema notifica de cambios o de usos de tu marca para poder corregir sin tener porque estar permanentemente pendiente de revisar en los mapas lo que aparece o cuando recibes una crítica

Además es automatizable las acciones a realizar, por lo que podrás olvidarte totalmente de ello.

- Ganarás control.
- Capacidad de reacción.
- Vigilancia de marca.
- Control reputacional.

## SERVICIOS AVANZADOS PRESUPUESTABLES

Podemos acometer proyectos avanzados que llevarán un presupuesto asociado calculado en función de la complejidad técnica y un mantenimiento anual del 10% del coste de implantación.

Algunos ejemplos de proyectos avanzados:

- Integración con softwares de gestión empresarial ERP como Navision, SAP, ...
- Integración con softwares de gestión empresarial CRM como SugarCRM, Salesforce, ...
- Sistemas automáticos de respuesta o asignación de reseñas como tickets a empleados por departamento.
- Informes personalizados con acceso a open data.
- Procedimientos automatizados.
- Automatización con CRM/TPV/ERP
- Recursos físicos para conseguir reseñas
- Automatización horarios, aperturas y cierres
- Autorespuesta con inteligencia artificial
- Informes de empleados
- Limpieza crisis reputacional
- Borrado de fichas no autorizadas
- Informes de la competencia

## ESTRATEGIA MÓVIL FÍSICA

Marketing El canal físico es una excelente oportunidad para potenciar tu visibilidad online. No son conceptos reñidos, sino que están condenados a entenderse ya coexistir.

Cuando tienes al cliente físicamente delante, puedes conseguir una **valoración online**, porque tu cliente tiene un teléfono móvil siempre encima.

Las **reseñas** en el canal físico las puedes obtener con placas de metacrilato donde el cliente escanea un código QR. Esto le lleva directo a la pantalla de introducir **la reseña** y tus merecidas **5 estrellas**

Puedes traccionar y animar al cliente con promociones o premios in-situ. Así inviertes en fidelización e inviertes en recomendación. No existe mejor inversión que esta, que no te quepa ninguna duda.



También tenemos la posibilidad de crearte tarjetas NFC para pedir tus **reseñas**. Esta tecnología es la misma que usan los bancos para las tarjetas de crédito con pago por contacto. El cliente acerca su móvil a tu tarjeta y te deja una **reseña**.

Da igual que prestes tu servicio en tu cliente, también te puedes llevar nuestra potente herramienta encima para pedir una **valoración** positiva estés donde estés.

- Te harás fuerte online gracias a tu presencia física.
- Te lo podrás llevar contigo a cualquier sitio.
- El cliente cuando estás presente tiende a valorarte mejor.
- No dejas que se enfríe la satisfacción del cliente.
- Puedes complementarlo con estrategias de premio y fidelización.
- Imagen moderna y preocupada por tu reputación.
- Podrás crearte tus propios recursos o te los ofrecemos nosotros.

La **reseña** y tus merecidas **5 estrellas**.

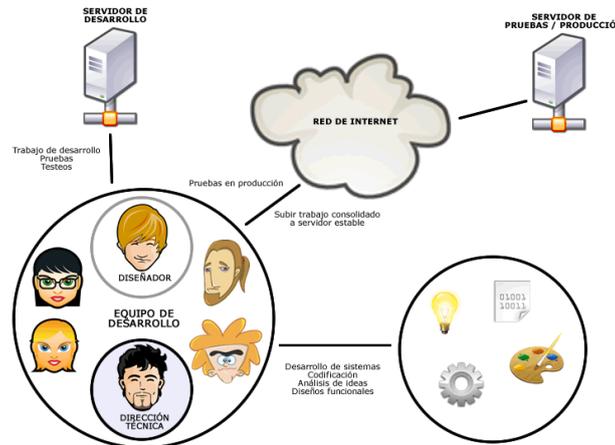
## POLÍTICA DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y LSSICE

La web estará preparada para cumplir la **LOPD/RGPD** (Ley Orgánica de Protección de Datos) y **LSSICE** (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información para regular el uso de Internet con fines comerciales) en caso de implementar un sistema de comercio electrónico.

Incluiremos espacios dinámicos para que usted mismo pueda incorporar la política de privacidad de datos o modificarla si así lo requiere, así como los datos de la entidad responsable de sus contenidos.

Semilla Proyectos Internet cargará los contenidos adaptados a su empresa para el cumplimiento inicial de estas leyes.

## PRESENTACIÓN DE SEMILLA PROYECTOS DE INTERNET



Somos una empresa dedicada al diseño y desarrollo de sitios web, aplicaciones de Internet y consultoría.

Los servicios ofrecidos por Semilla Proyectos Internet, cubren un amplio espectro de las necesidades tecnológicas de las empresas:

- Diseño y desarrollo de portales web accesibles bajo estándares.
- Consultoría empresarial en el medio Internet.
- Desarrollo de aplicaciones web.
- CRM Inmobiliario.
- Big data y data science
- Inteligencia artificial
- Optimización y posicionamiento en buscadores.
- Estrategias de presencia en redes sociales y su gestión.
- Marketing y publicidad online
- Desarrollo de aplicaciones móviles para S.O. Android y S.O. iPhone.

## PROPUESTA ECONÓMICA

Servicio	Precio
<b>Coste con un 20% de descuento por localización para los afiliados del Colegio Oficial de Veterinarios de Salamanca</b>	15€ mensuales  12€ mensuales

Los precios no incluyen I.V.A.