KIT DE RESEÑAS DE GOOGLE

Lo que acompaña a la guía «Cómo conseguir reseñas en Google»: los pasos para sacar tu enlace y tu QR, 3 mensajes para pedir la reseña y 5 respuestas tipo. Cambia lo que va entre [corchetes] y usa tus palabras.

1 Saca tu enlace y tu QR (desde el ordenador)

1. Entra en tu Perfil de Empresa desde el navegador del ordenador (con tu cuenta de Google, en business.google.com o buscando el nombre de tu negocio).
2. Pulsa «Leer reseñas» y después «Consigue más reseñas».
3. Pulsa el icono de compartir.
4. Enlace: pulsa «Copiar». QR: clic derecho sobre el código y «Guardar imagen como…».

Según Google, el QR de reseñas solo se puede generar en el navegador de un ordenador, no en el móvil.

Dónde ponerlo

- [ ] En el ticket o la factura.
- [ ] En el correo de gracias.
- [ ] Al final de cada chat de WhatsApp.
- [ ] En el mostrador, con el QR impreso.
- [ ] Guardado como respuesta rápida en WhatsApp Business.

Lo que nunca

- [x] Nada a cambio: ni descuentos, ni regalos, ni sorteos.
- [x] Pedirla solo a los clientes contentos.
- [x] Ponerle al equipo un número de reseñas.
- [x] Presionar al cliente en el local.
- [x] Reseñas compradas o de empleados y familia.

2 3 mensajes para pedirla por WhatsApp

Al terminar el trabajo, con su nombre, a todos tus clientes y sin presión.

AL TERMINAR EL SERVICIO

Gracias por venir, [nombre]. Si te hemos ayudado, ¿nos dejas tu opinión en Google? Nos ayuda mucho a que nos encuentren: [enlace de reseñas]

TRAS UNA ENTREGA O UN TRABAJO A DOMICILIO

Hola, [nombre]. Ya está todo [entregado / instalado]. Si tienes un minuto, nos ayudaría mucho que contaras en Google cómo ha ido: [enlace de reseñas]. ¡Gracias por confiar en nosotros!

RECORDATORIO (SOLO UNA VEZ, UNOS DÍAS DESPUÉS)

Hola, [nombre]. Te dejo otra vez el enlace por si no lo viste: [enlace de reseñas]. Tu opinión, sea cual sea, nos ayuda a mejorar. ¡Gracias!

3 5 respuestas tipo

Breve, amable y firmada con tu nombre o tus iniciales. Nunca des datos del cliente ni discutas. Responde cuanto antes.

RESEÑA BUENA

¡Gracias, [nombre]! Nos alegra mucho que [lo que destacó]. Aquí nos tienes para la próxima. — [tu nombre]

RESEÑA NEUTRA

Gracias por tu opinión, [nombre]. Nos quedamos con lo que te gustó ([lo que destacó]) y tomamos nota de [lo que mejorarías]: ya lo estamos revisando. Esperamos verte pronto. — [tu nombre]

RESEÑA MALA, CON ERROR NUESTRO

Gracias por contárnoslo, [nombre], y perdona: [lo que pasó] no debió ocurrir. Ya hemos [lo que habéis cambiado]. Si quieres, escríbenos al [teléfono o correo del negocio] y lo hablamos. — [tu nombre]

RESEÑA MALA, SIN RAZÓN

Gracias por tu opinión, [nombre]. Sentimos que no fuera como esperabas. [Explica con calma lo que pasó, sin culpar a nadie]. Si quieres que lo veamos juntos, escríbenos al [teléfono o correo del negocio]. — [tu nombre]

RESEÑA FALSA (Y ADEMÁS, DENÚNCIALA)

Hola. No encontramos ninguna visita ni pedido que encaje con esta reseña y nos gustaría entender qué ha pasado. Si has sido cliente, escríbenos al [teléfono o correo del negocio] y lo vemos. — [tu nombre]

4 Si es falsa, ofensiva o spam: denúnciala

1. En tu Perfil de Empresa, pulsa «Leer reseñas».
2. Junto a la reseña, pulsa «Denunciar» y elige el motivo.
3. Pulsa «Enviar denuncia». Google la evalúa, normalmente en varios días.
4. Consulta el estado en la herramienta de gestión de reseñas. Si no la retiran, puedes apelar una vez por reseña.

No se puede borrar una reseña porque no te guste: solo se retiran las que infringen las políticas de Google.

5 Que no se pare

- [ ] **Viernes:** pides reseña a los clientes de la semana.
- [ ] **Lunes:** respondes las reseñas nuevas.
- [ ] **Una vez al mes:** cuentas cuántas han llegado y relees las malas por si repiten un problema.

Fuentes (Ayuda de Google): enlace y QR, support.google.com/business/answer/16816815 · consejos y pautas para responder, support.google.com/business/answer/3474122 · denunciar reseñas, support.google.com/business/answer/4596773 · política de contenido, support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114. Consultadas el 8/11/2026.