

60

La rutina de una hora a la semana para tu Perfil de negocio

Lo que llenas una sola vez, lo que haces cada semana a la misma hora y los mensajes para pedirle reseña a cada cliente. Para que tu Perfil de negocio en Google siga vivo y te elijan a ti en el mapa.



En este reporte

01	Completa tu perfil una sola vez	4
02	Pide reseña a cada cliente	5
03	Tu hora de cada semana	6
04	Contesta cada reseña	7
	Fuentes	8

Cuando alguien busca lo que haces en tu zona, lo primero que ve no es una página web. Es el mapa con 3 negocios, sus estrellas y su horario. Estar ahí no cuesta. Estar arriba cuesta constancia.

Google ordena ese mapa por 3 cosas: qué tan bien coincide tu perfil con lo que la persona buscó, qué tan cerca estás de ella y qué tan conocido es tu negocio en internet (reseñas, menciones y enlaces). La distancia no la controlas. Las otras 2, sí, y se trabajan con esta rutina: una vez para dejar tu perfil completo, y una hora cada semana para que siga vivo.

Cómo usarlo:

- El paso 1 se hace una sola vez. Si tu perfil ya está completo, solo revisa las casillas.
- Elige hoy tu hora de cada semana y apártala en tu calendario, como una cita con un cliente.
- Lo que va entre corchetes, como [nombre] o [enlace], lo cambias por tus datos.
- Los mensajes van de tú. Si a tus clientes les hablas de usted, cámbialos.

Mi hora de cada semana: el _____ a las _____.

Paso #1

Completa tu perfil una sola vez

Lo que Google compara con lo que la gente busca

- ☐ **Nombre:** el real, tal como está en tu fachada o tu factura. Sin agregarle «el mejor» ni tu ciudad.
- ☐ **Categoría principal:** la más exacta para lo que haces. Después, solo las secundarias que de verdad apliquen.
- ☐ **Servicios:** cada uno con su nombre y una descripción corta.
- ☐ **Horario real,** con los días festivos.
- ☐ **Teléfono que sí contesta** y el enlace a tu página web.
- ☐ **Zona de servicio,** si vas a domicilio, o **dirección,** si te visitan.
- ☐ **Descripción:** qué haces, para quién, dónde y qué te distingue. Sin precios ni enlaces.
- ☐ **10 fotos reales:** trabajos terminados, tu equipo, tu vehículo o tu local. No solo el logo.
- ☐ **Tu enlace de reseñas,** guardado en tu celular y como código QR.

Cómo sacar tu enlace de reseñas. En tu Perfil de negocio, entra a «Leer opiniones» y toca «Obtener más opiniones». Copia el enlace y guárdalo como respuesta rápida en WhatsApp Business. (Google les dice «opiniones» a las reseñas.)

Para copiar. La descripción:

- «[Negocio] hace [servicio] en [zona] desde [año]. Atendemos [a quién: "casas, comercios y restaurantes"]. [Lo que te distingue: "cotización por escrito y garantía de 1 año"].»

La categoría principal es la decisión más importante de tu perfil. Escógela con calma.

Lo que te toma: 1 hora y media, una vez.

Paso #2

Pide reseña a cada cliente

Reseñas nuevas, cada semana

Tus clientes contentos no dejan reseña porque nadie se la pide. Pídesela a todos, sin filtrar: a cada cliente, el mismo día que terminas el trabajo, con tu enlace de Google. Sin escoger a quién: Google no permite pedírsela solo a los clientes contentos, y además se nota.

- ☐ Le pides reseña a cada cliente, sin filtrar, el mismo día que terminas.
- ☐ El mensaje lleva tu enlace directo de reseña en Google.
- ☐ Si la reseña no llegó, le recuerdas una sola vez, a los 3 días.
- ☐ Nunca ofreces descuentos ni regalos a cambio de una reseña.

Para copiar:

- El mismo día, a todos: «Hola [nombre], ya terminamos [el trabajo]. Gracias por confiar en [negocio]. ¿Nos cuentas en Google cómo te fue? A otros les ayuda a decidir y a nosotros a mejorar. Toma 1 minuto: [enlace].»
- El recordatorio, a los 3 días: «Hola [nombre], te dejo otra vez el enlace por si se te pasó: [enlace]. Gracias por ayudarnos.»

Las reseñas nuevas pesan más que las viejas. Por eso se piden cada semana, no una vez.

Lo que te toma: 2 minutos por cliente.

Paso #3

Tu hora de cada semana

La misma hora, todas las semanas

No hace falta más de una hora. Lo que hace falta es que sea la misma hora cada semana.

- ☐ **Minuto 0 a 10:** contestas las reseñas nuevas, las buenas y las malas.
- ☐ **Minuto 10 a 25:** subes 2 o 3 fotos de trabajos de la semana.
- ☐ **Minuto 25 a 35:** publicas una actualización corta, con foto.
- ☐ **Minuto 35 a 50:** mandas tu enlace de reseña a los clientes de la semana que todavía no lo tienen.
- ☐ **Minuto 50 a 60:** revisas las preguntas, el horario y que el teléfono siga correcto.

Tu registro. Al terminar, anota: reseñas nuevas: _____ · estrellas promedio: _____ · fotos subidas: _____ · publicación: sí / no.

Para copiar. La publicación de la semana:

- «[Trabajo que terminamos esta semana] en [colonia]. [Qué hicimos, en una línea]. ¿Necesitas lo mismo? Escríbenos por WhatsApp.»

Si la rutina se cae 2 semanas, no pasa nada grave. Si se cae 2 meses, tu perfil deja de moverse y el mapa lo nota.

Lo que te toma: 1 hora a la semana.

Paso #4

Contesta cada reseña

Quien lee tu perfil juzga cómo contestas

A las buenas, con un gracias concreto. A las malas, con respeto y con hechos, sin discutir. Quien lee tu perfil no juzga la reseña mala: juzga cómo contestaste. Si una reseña va contra las reglas de Google, la puedes reportar desde tu perfil; la decisión de quitarla es de Google.

Para copiar:

- Buena: «Gracias, [nombre]. Nos dio gusto [lo que hicimos: “dejar listo tu minisplit antes del calor”]. Aquí estamos para el siguiente mantenimiento.»
- Mala, con algo que arreglar: «[Nombre], gracias por decírnoslo. Lamentamos que [lo que pasó]. Ya te escribimos para [cómo lo vamos a arreglar]. Queremos que quede bien.»
- Mala, de alguien que no encuentras en tus registros: «Hola. No encontramos tu servicio en nuestros registros. Si fuiste nuestro cliente, escríbenos por WhatsApp para revisarlo y resolverlo.»

Contesta todas dentro de tu hora de la semana. Que se vea que alguien atiende.

Lo que te toma: 2 minutos por reseña.

Fuentes

1. Google, Ayuda de Perfil de negocio: «Sugerencias para mejorar tu ranking local en Google» (relevancia, distancia y prominencia). support.google.com/business
2. Google, Ayuda de Perfil de negocio: cómo pedir opiniones con «Obtener más opiniones». support.google.com/business

Los resultados varían. Los ejemplos de esta rutina son ilustrativos. Muestran lo que puede pasar, no lo que te va a pasar: tus resultados dependen de tu negocio, tu mercado, tu esfuerzo y de que lo apliques. Los datos de otros los citamos con el nombre de quien los dice.



EL SIGUIENTE PASO

¿Te quedó una duda con tu perfil? Escríbenos y lo vemos contigo.

Si al llenar el paso 1 no supiste qué categoría elegir, cómo sacar tu enlace de reseñas o qué contestarle a una reseña mala, mándanos tu pregunta por WhatsApp con el nombre de tu negocio. Te contestamos con lo que veamos en tu perfil. Y si prefieres que alguien lo haga cada semana, el cuidado del Perfil de negocio en Google lo damos como servicio aparte: lo llenamos bien, le pedimos reseña a cada uno de tus clientes y contestamos tus reseñas.

[PREGUNTAR POR MI PERFIL EN WHATSAPP →](#)

theauraos.com · info@theauraos.com

Aura