

¿Es importante la reputación online para mi empresa?

Los beneficios de una buena reputación online incluyen mayor confianza, mejor talento, y menos riesgo. Pero las ventajas de una buena reputación corporativa van más allá. Las empresas con buena reputación tienden a ser mejor tratadas en Internet, incluso se les da una segunda oportunidad.

Es importante reconocer que la reputación online de una empresa puede cambiar con el tiempo. Lo esencial es tener un plan para repararla en caso de una crisis online. Su importancia es trascendental en estos tiempos en los que el internet está marcando las relaciones comerciales de forma significativa.



La importancia de la reputación online para las empresas

Mientras que tienes el control del sitio web y de las redes sociales de tu empresa es probable que encuentres una gran cantidad de "otra" información sobre la que no tienes control y a la que no has contribuido. **Los listados de reseñas e imágenes desalentadoras sobre tu negocio pueden aparecer de la nada.**

Las empresas y las marcas no tienen control sobre lo que se dice en la web. Los motores de búsqueda lo muestran todo. No hay nada que ocultar y puede apostar que los clientes potenciales y existentes le buscarán en Google para asegurarse de que están tratando con una empresa respetable y de buena reputación.

Los estudios demuestran que el 90% de los clientes leen las reseñas online antes de visitar un negocio. Lo que tus reseñas dicen de tu negocio o marca en Internet puede ser crucial para tu éxito. Una gran reputación online es uno de los activos de [marketing](#) más poderosos que tiene una empresa.

La trascendencia de la reputación online

El proceso de compra del consumidor ha cambiado en la última década. **Hoy en día, la mayoría de la gente investiga sobre un producto, empresa o servicio antes de realizar la compra.** Una de las primeras cosas que hace la gente es comprobar las opiniones en línea.

Las buenas opiniones no solo ayudan a que los consumidores confíen en tu negocio, sino que también pueden ayudarte a mejorar su posición en los motores de búsqueda. Esta es la razón por la que cada día se suman más negocios a suscribirse en estrategias de marketing de reputación.

Dos estudios recientes realizados por Moz y The Local SEO Guide han revelado que las reseñas en línea pueden influir en la clasificación de un sitio web en el paquete local de Google y en los resultados de búsqueda local orgánica.



Razones por las que necesitas invertir en controlar la reputación online de tu empresa

Las marcas con una buena reputación online son más confiables porque la gente depende de las opiniones de los demás. **Si la gente parece confiar en una empresa o persona, es probable que otros sigan su ejemplo con el mismo sentimiento.**

Si no consigues que la gente confíe en tu marca o empresa, tendrás dificultades para vender tus productos. De hecho, los estudios demuestran que el 83% de las personas confían en las recomendaciones de marca de sus amigos, y casi el 70% confía más en las opiniones de los consumidores que en los anuncios pagados.

A continuación, revisaremos las razones que explican de forma determinante, porque en la era de la transición hacia la digitalización del comercio, es importante que tu empresa cuenta con una reputación online positiva.

La presencia en línea de tu empresa está en todas partes

Facebook, Instagram, Twitter, las reseñas de Google, Tripadvisor, etc. **Hay un montón de plataformas diferentes para que todos los usuarios encuentren información sobre su empresa.** Aunque puedes planificar y controlar el contenido que expones de tu negocio, no se puede controlar las opiniones de los clientes.

Controlar la reputación online de tu empresa comienza por invertir en contenido que pueda anteponerse y minimizar los efectos de las críticas de usuarios y clientes. Eso y un protocolo determinado de prevención de riesgos, atendiendo inquietudes, dudas y reclamos de los clientes y usuarios en línea.



Consolidar la notoriedad online que tú quieres para tu empresa

El 84% de las personas confían en una reseña en línea tanto como en una recomendación en persona, de boca en boca. **Esto significa que tus reseñas en línea pueden hacer o deshacer tu negocio.** La

interacción y el contenido positivo sobre tu empresa ayuda a edificar bases de reputación que disminuye cualquier riesgo.

Se gestiona la reputación online para alcanzar una notoriedad positiva de la empresa. Pero esto tiene que venir acompañada de todas las mejoras necesarias en los mecanismos de atención al cliente, los procesos de compra y logística de entrega, entre otros aspectos trascendentales, por los que el cliente pudiese quejarse.

Aprovechar las ventajas de la tecnología

En esta era digital no puedes esperar que los consumidores acudan directamente a la tienda. Las nuevas generaciones no acostumbran a leer los carteles publicitarios en los periódicos. Para llegar a ellos se requieren buenas estrategias de marketing digital y una buena reputación online.

Las estadísticas recientes muestran que más del 51% de los usuarios de smartphones han descubierto nuevas marcas/productos mientras navegaban por Internet desde sus teléfonos móviles. Esa es una ventaja aprovechable para cualquier negocio en la web y se verá beneficiado siempre que garantice confianza al usuario.



Ventajas de una buena reputación online

Algunas de las ventajas que puedes obtener al tener una reputación online favorable son:

- Una campaña de marketing de reputación sólida y bien gestionada garantiza que las empresas tengan una gran primera impresión en sus clientes potenciales.
- Una estrategia integral de gestión de la reputación online (ORM) no sólo pone de relieve los puntos fuertes de una empresa, sino que también contrarresta eficazmente cualquier propaganda negativa de sus competidores.
- Una reputación online sólida que aumente la confianza significa que hay más posibilidades de que los visitantes fríos se conviertan en clientes potenciales y en clientes.

Una buena reputación online ayuda a las empresas a establecerse como líderes de opinión y como fuente de consulta para todos los problemas relacionados con el sector. Esto ayuda a las empresas a ganar cobertura mediática gratuita y las eleva por encima de la competencia.