

## ¿Se pueden borrar reseñas negativas?

**Borrar reseñas negativas es una acción que puede tener algún tipo de repercusión en torno a la reputación online de tu negocio.** Las reseñas son una excelente manera de aumentar la visibilidad en línea e impulsar los efectos de la estrategia de marketing, pero hay que saber gestionar las de corte negativo.

Las reseñas positivas son fundamentales, pero las negativas pueden permitir apreciar otras dimensiones de tu negocio o marca por parte del cliente o potencial cliente, que muchas veces resulta perjudicial. La censura de las reseñas negativas requiere interpretar el contexto y entender que también representa un riesgo.



### **Borrar reseñas negativas para gestionar la reputación online**

**Las críticas negativas en línea pueden tener un impacto en tu negocio.** La creciente popularidad de las redes sociales y los sitios web de reseñas indica que las empresas deben ser más conscientes que nunca de lo que los clientes dicen de ellas en Internet.

Afortunadamente, al igual que las quejas en persona, las críticas negativas en línea no tienen por qué suponer una pérdida de negocio. Por el contrario, conviértelas en una oportunidad para atraer más clientes. **Borrar o eliminar reseñas negativas debe ser una acción bien pensada producto de haber agotado otras opciones.**

## ¿Se puede o no borrar reseñas negativas de tu negocio o marca en internet?

La respuesta a si se puede borrar reseñas negativas en internet, es sí. **Para ello hay varios contextos a considerar antes de llevar a cabo dicha acción.** Primero, cuando se sospecha que las reseñas negativas son un ataque de la competencia para mermar la reputación de tu marca o negocio.

En segundo lugar, se puede borrar reseñas negativas tras considerar otras opciones. Es decir, que sea una opinión realmente con un claro impacto dañino para la reputación, que no aporte equilibrio y que represente un hecho improbable de repetirse a futuro con otros clientes.

**Resulta importante mantener intactas algunas reseñas consideradas negativas junto a otras positivas para demostrar al cliente equilibrio y honestidad.** Pero las opiniones negativas deben ser abordadas para que quienes posteriormente lean los puntos de vistas, comprendan que hay un [compromiso](#) real con el cliente.



## Gestionar las reseñas negativas

Es importante destacar que, dañar la reputación online de un negocio o marca es un asunto que conviene, principalmente, a las marcas y empresas de la competencia. Revisemos algunos aspectos a tomar en cuenta antes de decidir la acción de borrar reseñas negativas en internet que puedan afectar tu negocio o marca.

### Responder a la brevedad posible

**El mundo online funciona las 24 horas del día y la gente espera una respuesta rápida.** Es importante responder a las críticas negativas con prontitud antes de que se agraven y más clientes potenciales lean la crítica.

### Procurar un trato educado y profesional

Como negocio o marca no puedes reaccionar de manera descortés. Las respuestas ante las críticas de los clientes deben corresponder a un protocolo en el que prevalezca el profesionalismo y la educación. **No son válidas las excusas, ni los ataques que puedan desatar otras consecuencias como la desconfianza.**

### No profundizar en el problema de manera pública

Después de reconocer el problema, el ofrecimiento es gestionar el asunto fuera de línea, fuera de la vista del público. **Facilita otros medios de contacto para poder discutir y resolver el asunto.** Una vez que se haya podido resolver el problema, se publica un comentario en el sitio web de la crítica, explicando el resultado acordado.



### La integridad de la transparencia

Animar a los clientes a publicar sus opiniones y experiencias con sus productos muestra a los consumidores que está frente a una marca que procura la transparencia. **Demuestra que no le importa**

**que los compradores vean las posibles desventajas de un producto porque sabe que la calidad es apreciada por la mayoría.**

Esa transparencia genera confianza en los consumidores, sobre todo cuando se genera interacción. La confianza de los clientes es un factor común entre las marcas que tienen éxito sin recurrir a grandes recortes de precios y trucos.

Borrar reseñas negativas de productos reduce la integridad de todas las reseñas de productos publicadas, y los consumidores podrían sospechar que solo ven las cosas buenas que se dicen de tu marca. **Muchas veces, si la reseña negativa está redactada de forma educada, no tiene que considerarse perjudicial para la reputación.**

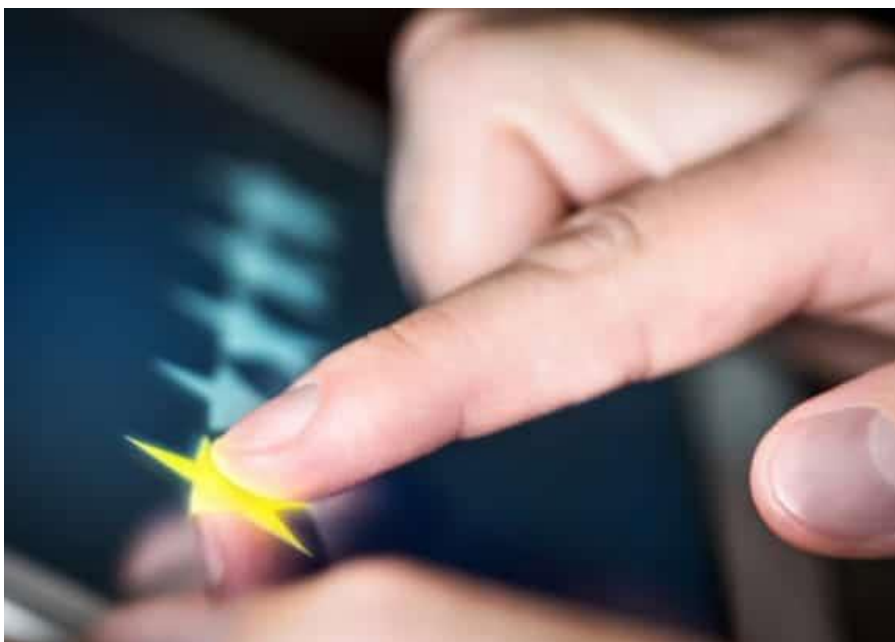
### Opciones para borrar reseñas negativas

Para tener éxito en los negocios hoy en día, es necesario controlar la reputación online de tu empresa y evolucionar con las estrategias de marketing. **Respecto a la reputación online, una buena parte depende del tipo de reseñas que aparecen cuando un cliente potencial hace una búsqueda en Google de tu negocio.**

#### En Google My Business

Las reseñas de Google My Business son notoriamente difíciles de eliminar. Sin embargo, el sitio ofrece una forma de marcar las reseñas para llamar la atención de los empleados de Google. **Si la reseña infringe las políticas del sitio relativas al contenido prohibido y restringido, Google la eliminará.**

Solo tienes que seleccionar "Reseñas" en el menú Mi Google Business, buscar la reseña que quieres marcar y hacer clic en el menú de los tres puntos verticales. Por último, haz clic en "Marcar como inapropiada". Este último punto será "Marcar revisión" si estás utilizando la aplicación móvil.



## Eliminar las opiniones negativas de TripAdvisor

El primer paso para borrar reseñas negativas de TripAdvisor es denunciar la opinión específica a través de una cuenta registrada de TripAdvisor. **Para ello, haz clic en el enlace "Su negocio" situado en la esquina superior derecha de la página y ve a la página "Gestione sus opiniones".**

Bajo el subtítulo titulado "Preocupado por una opinión", el propietario de la cuenta debe hacer clic en "Consulte nuestras directrices y envíe sus comentarios".

A partir de ahí, rellena completamente el formulario para borrar reseñas negativas con detalles específicos sobre cómo la opinión en cuestión infringe las directrices de TripAdvisor y proporciona pruebas de la situación que le lleven a la conclusión de que la opinión puede ser fraudulenta.