BARÔMETRO 2023
das avaliações do Google.

partoo

BARÔMETRO

Introdução

As avaliações online nunca foram tão estratégicas. Influenciam tanto as nossas decisões diárias quanto a imagem de marca e o SEO local das empresas.

O peso da reputação digital no processo de decisão tem sido acentuado por duas tendências complementares. Por um lado, os consumidores querem fazer escolhas cada vez mais informadas. Por outro lado, mais de 80% dos compradores consultam no Google antes de se deslocarem à loja. Querendo ou não, os usuários são então confrontados com as avaliações dos outros consumidores na sua jornada de compra.

Eis os números: em 2022, o número de avaliações do Google aumentou +4% em relação ao ano passado. Isto representa um número de 61 avaliações por estabelecimento.

Nos pontos de venda, as equipes são frequentemente sensibilizadas para os desafios da reputação digital. A resposta às avaliações é, cada vez mais, feita localmente. É o caso da Leroy Merlin, por exemplo, onde a sede central entregou o controle às equipes das lojas.

Na Partoo, não podemos deixar de ver a explosão de avaliações como uma excelente oportunidade para as empresas. As avaliações dos clientes são uma fonte valiosa de informações para progredir, questionar-se e reinventar-se.

Para ajudá-lo, apresentamos o nosso barômetro anual de avaliações de clientes. Ele aprofunda e analisa a reputação digital dos nossos clientes. É também uma oportunidade de compartilhar com você as boas práticas para melhorar a sua gestão das avaliações online.

Desejamos-lhe uma boa leitura!

Thibault Renouf
CEO Partoo

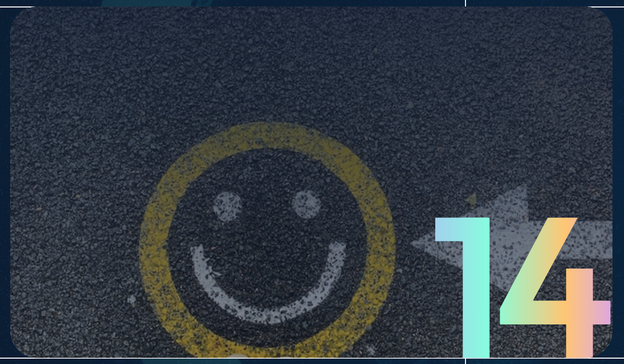
METODOLOGIA

Este barômetro foi realizado através da análise de dados de **72.504** pontos de venda no mercado Internacional, ou seja, **458** clientes da Partoo que totalizam **2.959.059** avaliações de clientes deixadas no Google Business Profile, em 2022. Os clientes selecionados aderiram ao produto “Review management” (a nossa ferramenta de gestão de avaliações centralizada) da Partoo, em 2022. Todos os dados foram ponderados e representam a realidade em 31 de dezembro 2022.

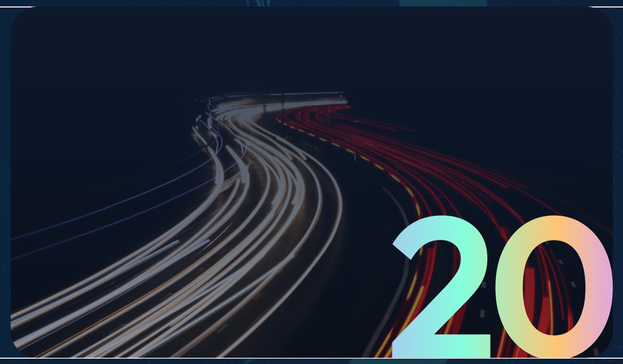
A pesquisa também se baseia em diferentes aspectos: taxa de resposta às avaliações, classificação média da empresa, diversidade de respostas às avaliações, número de avaliações recebidas, tempos de resposta às avaliações.

SUMÁRIO

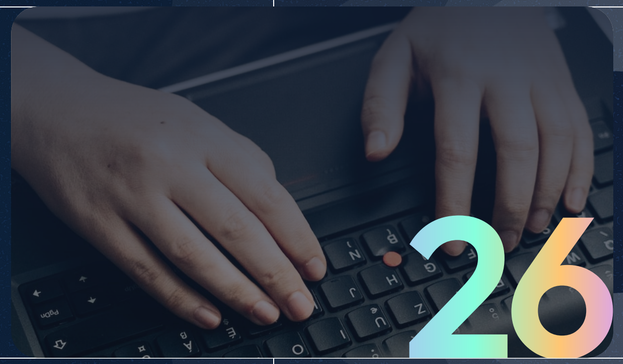
8 Número de avaliações em constante crescimento



14 Clientes cada vez mais satisfeitos… falam sobre você



20 • As empresas respondem a mais avaliações… e cada vez mais rápido

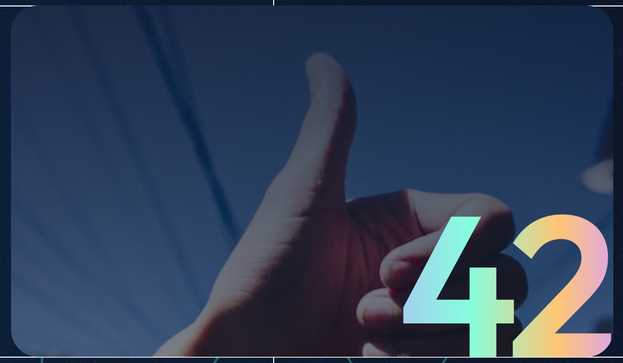


26 Análise de palavras-chave para ir além

32 Review Booster: a melhor forma de obter mais avaliações

34 Top 15 das empresas com a melhor reputação digital

38 Messages: as marcas confiam no comércio conversacional



42 Dicas de SEO local para terminar em grande estilo

1 O NÚMERO DE AVALIAÇÕES NÃO PARA DE CRESCER

2.959.059

É o número total de avaliações deixadas nas fichas de estabelecimentos dos 72.504 pontos de vendas dos nossos 548 clientes que aderiram ao Review Management em 2022.

+4%

O aumento no número de avaliações entre 2021 e 2022, para atingir mais de 2.959.059 de comentários.

41

Em média, as marcas contabilizam 41 avaliações por estabelecimento este ano, em comparação a 38 em 2021. Isto representa um aumento de+4%.

SETOR COM **MAIS AVALIAÇÕES**

VAREJO
209 avaliações / estabelecimento

FALABELLA COLOMBIA
852 avaliações / estabelecimento

RESTAURANTES
243 avaliações / estabelecimento

McDonald's
305 avaliações/ estabelecimento

MODA
167 avaliações / estabelecimento

DECATHLON
446 avaliações/ estabelecimento

SETOR COM **MAIOR CRESCIMENTO**

SAÚDE

+47% DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

BANCOS & SEGUROS

+44% DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

ASSISTÊNCIA À SAÚDE

+27% DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

SUCCESS CASE

Lojas Torra

A Lojas Torra se tornou uma rede varejista de moda com mais de 70 lojas, em 13 estados, confirmando cada dia mais a solidez da marca, com grande variedade de produtos e proporcionando uma experiência diferenciada de compra aos consumidores. As Lojas Torra contrataram a Partoo procurando melhorar o seu posicionamento local e sua reputação online, através do Review Management. Os resultados ao lado refletem o último ano de parceria com a Partoo.

70% de avaliações respondidas em 8 dias

4,44/5 nota média

200 média de avaliações recebidas por POI em 2022

TOP Empresas

com o melhor desempenho

TORRA

2 CLIENTES CADA VEZ MAIS SATISFEITOS... FALAM MAIS DA SUA EMPRESA

4,11/5

Nota média das avaliações dos clientes em 2022.

Melhorar a respectiva classificação é um desafio diário para as empresas. Pedir avaliações regularmente aos consumidores satisfeitos é um bom meio para melhorar a sua reputação digital. A prova: a nota média do nosso estudo passou de 4,0/5 em 2021 para de 4.0/5 em 2021 para 4,11/5 em 2022.

TOP Empresas

com o melhor desempenho

unidas
aluguel de carros

SUCCESS CASE

Unidas

A Unidas é uma das maiores locadoras do Brasil, contando com cerca de 90 mil ativos entre veículos leves, caminhões, máquinas e equipamentos pesados. Oferece uma plataforma completa de soluções de gestão e locação de frotas, além de operação com mão de obra especializada. A Unidas chegou à Partoo procurando melhorar o seu posicionamento local e sua reputação online, através do Review Management. Os resultados ao lado refletem o último ano de parceria com a Partoo.

94% de avaliações respondidas em 3 dias

8.021 avaliações recebidas em 2022

3,82/5 nota média

3 dicas

para melhorar a sua nota média

- Responda a todas as avaliações dos clientes com uma mensagem personalizada, quer sejam positivas ou negativas.
- Seja reativo, dedique tempo a responder às avaliações dos clientes.
- Peça aos clientes que deixem avaliações. Pode fazê-lo por SMS, por e-mail ou até mesmo com a ajuda de um QR code.

Como as avaliações dos clientes aumentam o tráfego web-to-store?

Quer entender melhor? Acabamos de escrever um guia completo sobre a importância das avaliações de clientes para as empresas locais.

Foi desenvolvido para ajudá-lo a:

1. Compreender a explosão das avaliações do Google no Retail

2. Aprender a responder a comentários com um duplo objetivo: aumentar a sua relação com o cliente e o seu SEO

3. Analisar o conteúdo das suas avaliações (exemplos dos nossos clientes Leroy Merlin, Radio Popular, Decathlon que se destacam)

FAÇA O DOWNLOAD AQUI

3 AS EMPRESAS RESPONDEM A MAIS AVALIAÇÕES... E CADA VEZ MAIS RÁPIDO!

59%

A taxa de resposta às avaliações encontra-se em 59% (textuais e não textuais), contra 48% em 2021

Em média, em 2022, um uusário esperava 15 dias para receber uma resposta à sua avaliação, contra 60 dias em 2021.

SETORES COM O MELHOR RESULTADO GESTÃO DE AVALIAÇÕES

SAÚDE
80% de avaliações geridas em 7 dias

HERMES PARDINI

99% de avaliações geridas em 9 dias

SERVIÇOS
84% de avaliações geridas em 12 dias

SMART FIT MX

100% de avaliações geridas em 13 dias

MODA
76% de avaliações geridas em 4 dias

SWISS COLLECTOR

100% de avaliações geridas em 1 dia

COMO

organizar a resposta às avaliações recebidas?

Auxiliar os gestores dos seus estabelecimentos localmente, designar uma pessoa na sede ou subcontratar uma agência... Todos estes métodos podem ser eficazes. Em todos os casos, as respostas devem ser enquadradas com instruções claras e uma linha editorial a ser respeitada.

Por que

responder rapidamente às avaliações dos clientes?

- Esta é a melhor forma de controlar a sua reputação digital
- Mostra que leva os elogios e as críticas em consideração e que está disposto a melhorar a experiência dos clientes
- Envia um sinal positivo para os potenciais clientes que irão ler as avaliações e as suas respostas

O checklist completo para colocar em prática o seu projeto web-to-store de sucesso

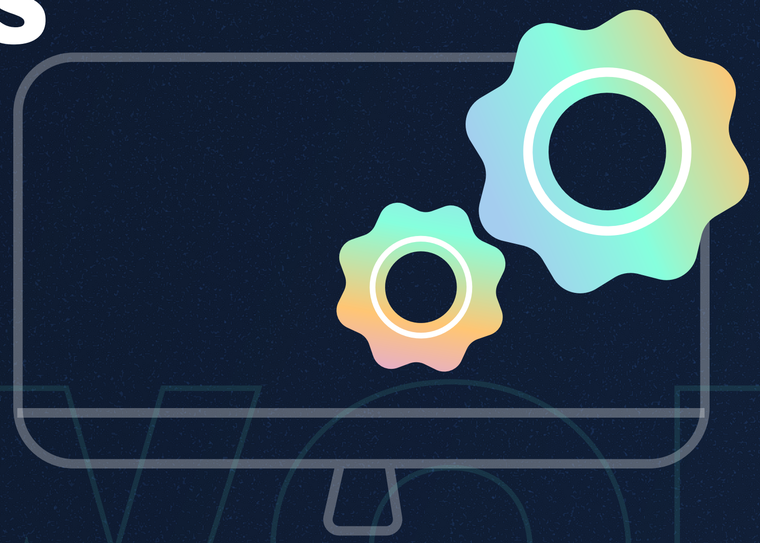
Aqui está um guia que pode ser útil se quiser aperfeiçoar a sua estratégia web-to-store e otimizar o seu SEO local.

Saiba como:

- Gerir o localizador da sua loja e as informações específicas de cada um dos seus estabelecimentos
- Gerir a sua presença online, especialmente através das listas do Google Business Profile
- Considerar e responda a comentários online
- Mobilizar recursos internos para a gestão deste projeto a longo prazo

FAÇA O DOWNLOAD AQUI

4 ANÁLISE DAS PALAVRAS-CHAVE PARA IR AINDA MAIS LONGE



KEYWOR

Esta análise, realizada sobre o conteúdo textual das avaliações do Google, é um bom indicador dos motivos de satisfação e insatisfação dos seus clientes, em função dos assuntos abordados: experiência, preço, tempo de espera..

Analisamos as avaliações que continham estas palavras-chave: **Preço, Atendimento, Tempo de espera, Experiência, Lojas, Variedade.**

AS 6 PALAVRAS ANALISADAS

PREÇO

LILI PINK
4,56 / 5

Quando a palavra-chave **"preço"** é mencionada, é **LILI PINK** que obtém a melhor classificação média do sector.

ATENDIMENTO

KIA
4,93/ 5

Quando a palavra-chave **"atendimento"** é mencionada, é **KIA** que obtém a melhor classificação média.

TEMPO DE ESPERA

SANAUTOS
4,03/ 5

Quando a palavra-chave **"tempo de espera"** é mencionada, é **SANAUTOS** que obtém a melhor classificação média do setor.

EXPERIÊNCIA

SHAWARMER
4,12 / 5

Quando aparece a palavra-chave **“experiência”**, é **SHAWARMER** que obtém a melhor classificação média.

LOJA

FASTNED
4,48 / 5

Quando a palavra-chave **"loja"** é mencionada, é **FASTNED** que obtém a melhor classificação média do setor.

VARIEDADE

AL-OTHAIM SUPERMARKET
4,44/ 5

Quando a palavra-chave **"variedade"** é mencionada, é **AL-OTHAIM SUPERMARKET** que obtém a melhor classificação média do setor.

Mensagens: como tirar o máximo proveito do comércio conversacional?

Na Partoo, acreditamos que o comércio de conversação é o futuro das compras online. Quer saber mais antes de começar?

Este guia é para você. Analisa:

- A explosão do comércio de conversação
- Mensagens e negócios: exemplos concretos
- Mensagens por Partoo: como gerir as suas mensagens
- Casos de Sucesso: Leroy Merlin & Radio Popular

FAÇA O DOWNLOAD AQUI

5

Review Booster : a melhor forma de conseguir avaliações

Com o produto Review Booster da Partoo, nossos clientes podem enviar a seus consumidores um convite via SMS solicitando-lhes deixar uma avaliação.

DESCUBRA O REVIEW BOOSTER

98%

Taxa de abertura do SMS.

Em média, os SMS são abertos por 98% dos usuários, contra os 20% do e-mail. É por isso que incentivamos a usar o SMS para fazer mais perguntas a seus clientes satisfeitos.

Sébastien Blum
Head of Solutions
Partoo

A obtenção de avaliações mais positivas é essencial, seja para franquias de lojas ou comerciantes independentes. Como fazê-lo? Simples: peça aos seus clientes satisfeitos que deixem comentários nas suas fichas do Google! Mas não basta perguntar, também é preciso dar-lhes um meio simples de fazê-lo. É esse o objetivo do "Review Booster" do Partoo.
Graças a esta ferramenta, você pode convidar os seus clientes satisfeitos a deixarem comentários nas suas fichas através de convites SMS. Assim, sua loja recebe mais comentários, melhora a sua nota média e aumenta as suas chances de ser escolhido pelos usuários.

Top 15 Empresas

Entre todos os nossos clientes que aderiram ao Review Management, este ranking representa os que melhor geriram a sua reputação digital em 2022.

Parabéns a todos!

1º **Decathlon CH**
91,15

2º **Leroy Merlin PT**
90,23

3º **Decathlon UK**
88,72

BARÔMETRO

LOJAS TORRA	84,3	Moda
RIPLEY PERU	83,1	Varejo
SANAUTOS	82,7	Automotivo
SHAWARMER	82	Restaurante
RADIO POPULAR PORTUGAL	77,3	Lojas Especializadas
FALABELLA COLOMBIA	76	Lojas Especializadas
DECATHLON PORTUGAL	75,6	Moda
SMART FIT	74,55	Serviços
UNIDAS	74,45	Serviços
SWISS COLLECTOR	74,39	Varejo
GRUPO PARDINI	71,86	Saúde
AUTOMOTIVE GLASS EUROPE	71,12	Automotivo

Baseia-se em 5 critérios precisos com uma ponderação específica:

- *Nota média nacional: 30%*
- *Número de avaliações por estabelecimento: 25%*
- *Taxa de resposta às avaliações textuais: 20%*
- *Tempo de resposta: 15%*
- *Diversidade de respostas: 10%*

Review Management :
Por que é tão importante?

- A grande maioria dos usuários dá grande importância às avaliações dos clientes antes de fazer a sua escolha. É o critério número 1 para influenciar as decisões de compra
- Uma boa ferramenta de gestão de avaliações online permite centralizar e gerir todas estas avaliações sem ficar sobrecarregado
- É uma oportunidade de analisar e “acompanhar” a sua reputação digital para progredir e identificar as áreas de melhoramento

Mais informações sobre o Review Management e a opinião dos clientes

Aqui está uma lista de conteúdos que devem interessar-lhe na consolidação da sua estratégia de gestão de avaliações online. No nosso blog, acompanhamos cuidadosamente as novidades da reputação para partilhar com você todas as últimas informações e tendências.

- Review Management: definição e estratégias para a gestão de avaliações
- Nossos melhores conselhos para gerir as avaliações
- Por que as avaliações são importantes para sua visibilidade na Internet?
- Pesquisa sobre as tendências das avaliações dos consumidores em 2022

DESCUBRA MAIS ARTIGOS NO BLOG

7 MESSAGES :

as marcas confiam no comércio conversacional

93% dos seus potenciais clientes prefere enviar uma mensagem em vez de ligar, considerando que uma chamada telefônica implica tempo de espera e uma impossibilidade de atender a vários clientes simultaneamente; já as mensagens podem ser enviadas em poucos segundos. Hoje, as empresas não podem mais ignorar o potencial das mensagens. Para se manterem atualizados, devem familiarizar-se com as ferramentas dedicadas e preparar-se para a era do comércio conversacional.

Source Forbes

DESCUBRA O MESSAGES

COMO tirar proveito da tendência do marketing conversacional?

Gerencie as conversas com os clientes

Defina regras de resposta: quem responde? com quanto tempo? com que tom?

Ative as notificações

Seja notificado a cada vez que receber uma mensagem.

Evite conteúdo impróprio

Violência, bullying, intimidação, discriminação racial, etc.

Personalize as mensagens

Personalize suas mensagens, privilegiando frases simples e curtas.

24H

As mensagens devem ser **geridas dentro de 24 horas**. Ao não respeitar este prazo, o Google **pode desabilitar a funcionalidade.**

Se tiver alguma dúvida, não hesite em contatar o Apoio Google através da plataforma da Partoo.

Informe os clientes

Informe os clientes que podem vir a entrar em contato com a sua empresa através das mensagens.

Não hesite em lembrá-lo

Ao não receber resposta, recomenda-se reiniciar a conversa no dia seguinte.

Otimize as suas mensagens de ausência

Comunique o tempo de resposta e quando deva ser contatado novamente através dos canais de atendimento (telefone, email..)

Otimize as suas mensagens de boas vindas

Apresente o seu negócio e conduza o seu cliente na melhor direção desejada.

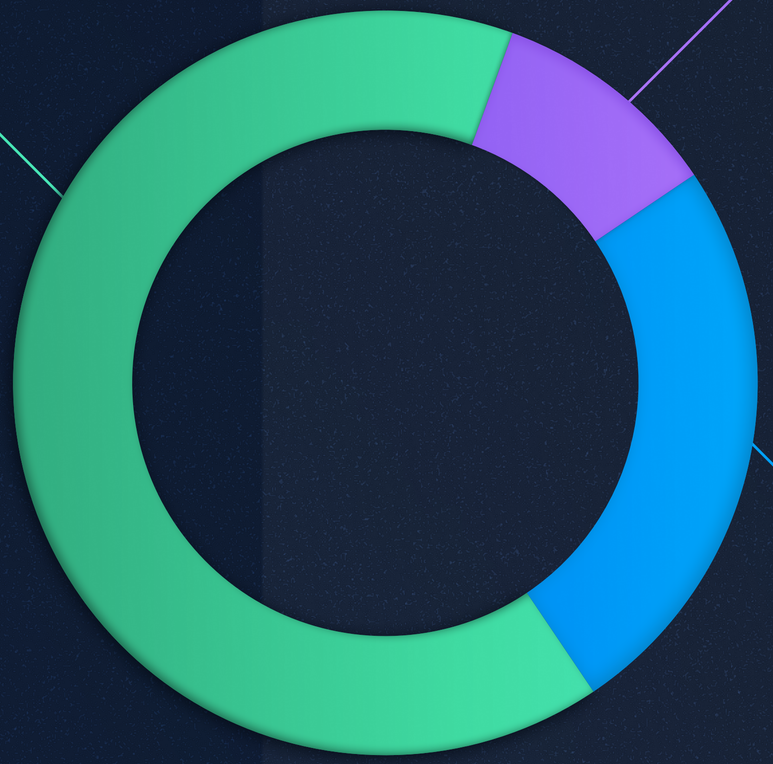
65% das mensagens tem intenção de compra

65% - Intenção de compra

Tem promoção?

A referência 867780 está disponível no stock?

Quando irá chegar este brinquedo?



10% - Suporte

Falta um pedaço do nosso novo fogão

25% - Informação prática

Aceita pix?

Estão abertos na segunda-feira?

8 SEO Local : dicas para destacar-se

A otimização das suas fichas Google Business Profile dos seus estabelecimento é uma condição indispensável para ter um bom posicionamento local e cuidar da sua reputação digital. É um elemento-chave da sua estratégia web-to-store.

Post
Fotos
Atributos

Adicione regularmente fotos e atributos à sua ficha GBP e melhore o seu SEO local. Esta é uma vantagem competitiva que não deve ser subestimada.

EMPRESA COM MAIS GOOGLE POSTS EN 2022

RADIO POPULAR

publicou 105 posts/estabelecimentos em 2022

EMPRESA QUE MAIS ADICIONOU ATRIBUTOS EM 2022

AREAS

adicionou 1.369 atributos em todos os estabelecimentos em 2022

EMPRESA QUE MAIS ADICIONOU FOTOS EM 2022

GIGANTE GRUPO INMOBILIARIO

2.011 fotos foram adicionadas pela empresa, enquanto 125 foram adicionadas pelos seus clientes em 2022

Ranking dos setores com mais fotos

Média de 882 fotos por marca

Varejo Alimentar
Grupo Modelo- 21 934 fotos

Restaurantes
McDonald's - 3 802 fotos

Automóvel
Grupo UMA - 4 912 fotos

Ranking dos setores com mais posts

Média de 1 649 Posts por marca

Lojas especializadas
Radio Popular - 6.685 Posts

Serviços
Orange - 5.092 Posts

Automóvel
Europcar - 15.293 Posts

partoo

SEJA ENCONTRADO

Presence management

- Multidifusão
- Otimização
- Redes Sociais

Store locator

SEJA ESCOLHIDO

Review

- Centralização
- Modelo de resposta
- Booster nas
- avaliações

Messages

www.Partoo.co