

# Vencendo o Jogo de Recomendações

Uma cartilha para comentários de clientes e redes sociais

LEITURA DE 7 MINUTOS

**ECOLAB**<sup>®</sup>

## User Reviews

**Customer 1** ★★★★★  
"This Restaurant is in a great location, just for a few minutes walk from the metro station. The staff is really friendly and the food is amazing. Homey atmosphere. I'll be back for sure..."

**Customer 2** ★★★★★  
"I'll be back for sure. This is one of the best places to taste mediterranean food. Salads, fish and vegetables at an idilic place by the sea..."

[Read all 324 reviews >](#)

# Conteúdo

Introdução: o zumbido que não pode ser ignorado .....	3
Todo mundo é um crítico .....	4
Algumas maçãs ruins podem arruinar toda a colheita .....	5
Uma estrela longe da rentabilidade .....	6
4 maneiras que os fornecedores parceiros podem ajudar .....	7
A bola está no seu telhado.....	10
Lista de verificação de redes sociais .....	11
Sobre a Ecolab.....	12



## O zumbido que não pode ser ignorado

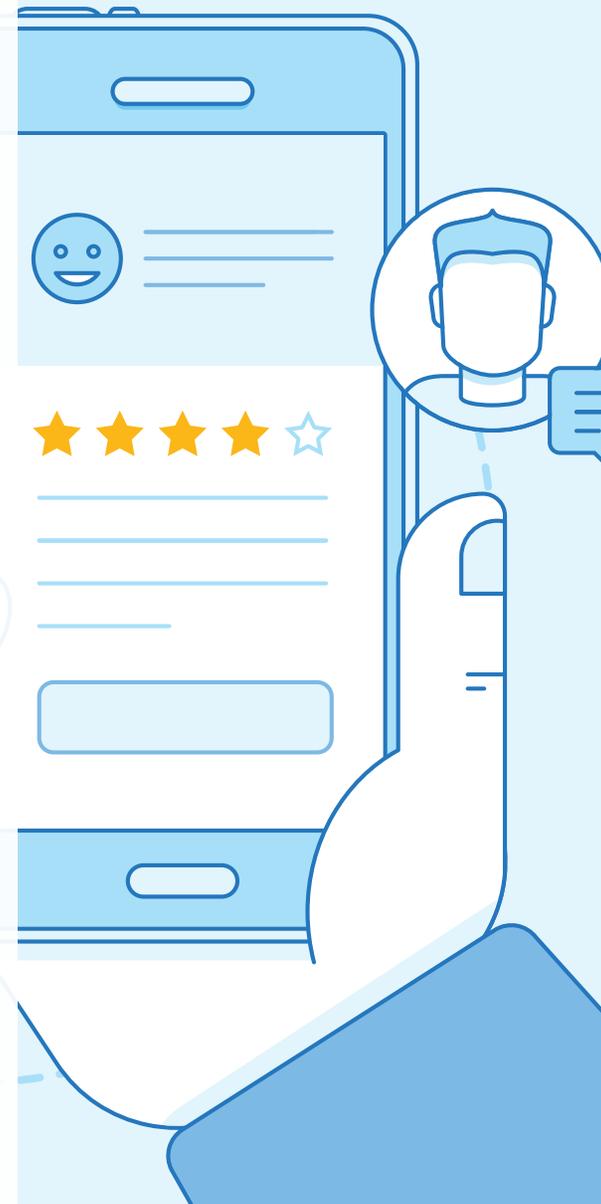
### Por que as resenhas online são atualmente o nome do jogo?

Os seres humanos são criaturas sociais. Partilhar nossa inteligência coletiva é o nosso instinto. O boca a boca sempre desempenhou um papel importante na configuração da reputação de uma empresa, atrair clientes (ou afastá-los) e impulsionar o sucesso empresarial. Porém, a internet, as redes sociais e o nosso estado atual de conectividade digital constante aumentam radicalmente a aposta. Os clientes publicam mais recomendações que nunca, e estas qualificações e recomendações online desempenham agora o papel mais importante onde os consumidores escolhem comprar, comer, ficar ou contratar serviços. As empresas não podem se dar ao luxo de não se conectar às conversas que acontecem online e nas redes sociais.

**97% dos consumidores**  
encontram negócios locais online.<sup>1</sup>

As recomendações online têm um impacto direto em

**DOIS TERÇOS**  
das decisões dos consumidores.<sup>2</sup>



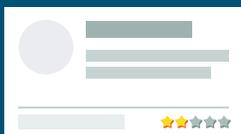


## Todos são críticos e inspetores de saúde

Um incrível **93%** dos estadunidenses são usuários ativos de redes sociais, e quase a mesma quantidade de publicações ativas em páginas como TripAdvisor, Google e Yelp. Equipado com um smartphone (e sua câmera integrada), cada cliente é agora um especialista: analista de negócios, crítico gastronômico, escritor de viagens e inspetor de saúde, tudo em um. Instantaneamente pressionam seus julgamentos a todo o mundo com uns poucos toques. **Nos últimos 60 segundos, os consumidores publicaram mais de 26.000 novas resenhas do Yelp.**<sup>1</sup>



### CONFIAMOS NA MENTALIDADE DO GRUPO



**A METADE** dos consumidores não visitará um negócio com uma qualificação inferior a **4 ESTRELAS**<sup>3</sup>



Os consumidores leem uma média de **7 RECOMENDAÇÕES** antes de escolher um negócio<sup>5</sup>



**1 em cada 2** viajantes não reservará um hotel com **ZERO RECOMENDAÇÕES**<sup>4</sup>



**1 em cada 3** convidados não visitará um restaurante com **ZERO RECOMENDAÇÕES**<sup>6</sup>

1 Investigação Mintel

2 Yelp

3 Pesquisa de Recomendação do Consumidor Local de BrightLocal 2017

4 Pesquisa de Recomendação do Consumidor Local de BrightLocal 2017

5 Pesquisa de Recomendação do Consumidor Local de BrightLocal 2017

6 Pesquisa de Recomendação do Consumidor Local de BrightLocal 2017



## Algumas maçãs ruins podem arruinar toda a colheita

Os donos de negócios sabem que um pequeno erro ou passo em falso pode jogar por terra anos de cuidado e sucesso. Em nenhuma parte isso é mais certo que no âmbito da reputação digital.



# 85%

dos consumidores confia tanto nas recomendações online como nas recomendações pessoais<sup>1</sup>

“São necessários **20 anos** para construir uma reputação e **5 minutos** para acabar com ela”.

- Warren Buffet



1 UMA RESENHA RUIM espanta

**2 de 10** clientes potenciais<sup>2</sup>



## Uma estrela longe da rentabilidade

A boa notícia é que a investigação mostra que inclusive as pequenas melhorias nas recomendações e qualificações online de uma empresa<sup>1</sup> podem aumentar as receitas de forma direta e significativa. À medida que as margens diminuem para as empresas em todos os setores, isso faz com que “ganhar” a recomendação online e o jogo das redes sociais seja uma grande oportunidade.



Cada

**aumento de 1 estrela**

em uma qualificação do Yelp significa um aumento de

**5-9% nas receitas.<sup>1</sup>**



## PARCERIAS PARA ESTABELECECER O CENÁRIO DE SUCESSO NAS MÍDIAS SOCIAIS

Com o seu objetivo principal de dirigir uma empresa, é comum focar nos elementos centrais da experiência do seu cliente e a reputação digital, e prestar menos atenção a detalhes secundários como a limpeza e o saneamento. Por sorte, os melhores fornecedores, incluindo fornecedores de produtos químicos de limpeza, fornecedores de controle de pragas e especialistas em saúde pública e segurança alimentar, podem auxiliar a aliviar a carga de administrar estes pequenos detalhes e identificar de forma proativa as áreas de risco.

## 4 maneiras que os fornecedores parceiros podem ajudar

- 1 Avaliação imparcial
- 2 Identificar as ferramentas adequadas
- 3 Ajudar o pessoal a trabalhar de forma mais inteligente
- 4 Ser proativo





## 1. Avaliação imparcial

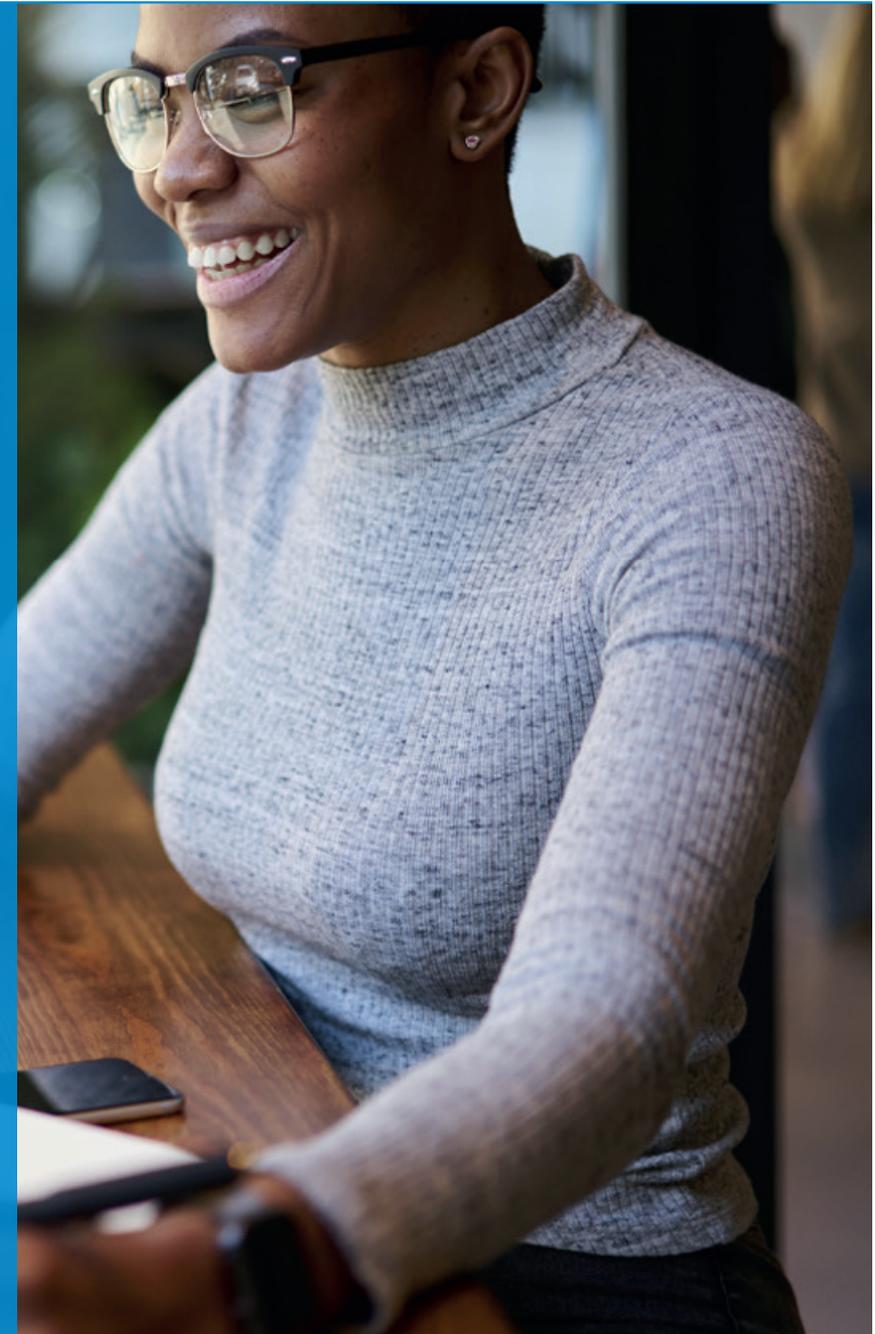
Os fornecedores líderes vão além de disponibilizar produtos, oferecendo experiência e conhecimentos úteis para ajudá-lo. Sua experiência oferece um conhecimento único de áreas problemáticas comuns, riscos ocultos e melhores práticas comprovadas para o seu tipo específico de negócio.

Seu parceiro virá e identificará as coisas que poderia fazer melhor, seja uma limpeza estética, higiene e saneamento, prevenção de pragas ou segurança alimentar.



## 2. Identificar as ferramentas adequadas

As pequenas coisas fazem uma grande diferença. É um tema recorrente nas histórias de sucesso das redes sociais. Quando se trata de manter o seu espaço limpo e saudável, as vezes faz tudo o que deve, mas não usa os melhores produtos e ferramentas para o trabalho. Os parceiros líderes em limpeza, sanitização, controle de pragas e inocuidade dos alimentos podem proporcionar uma carteira completa de produtos e equipamentos de primeira categoria, desde limpadores / desinfetantes de uso múltiplo, até soluções de dispensadores de alta eficiência, até ferramentas comprovadas de prevenção de pragas como estações de roedores e moscas - que faz com que seu pessoal seja mais eficaz e mais eficiente para manter o seu espaço com o melhor aspecto possível.





### 3. Auxiliar o pessoal a trabalhar de forma mais inteligente

Forme parcerias com fornecedores que ofereçam treinamento e apoio contínuo para ajudar o seu pessoal a trabalhar de maneira mais inteligente. O treinamento do seu pessoal faz com que se sintam capacitados para fazer o trabalho corretamente em todo momento. Com os produtos, as ferramentas e os procedimentos corretos, é possível oferecer experiências de hóspedes sobressalentes de forma constante e obter melhores qualificações.



### 4. Ser proativo

As três coisas mais devastadoras para a reputação digital de uma empresa:

1. Um problema de saúde ou surto.
2. Um incidente de doença transmitida por alimentos.
3. Uma aparição de pragas.

Os proprietários e operadores de negócios inteligentes sabem que só porque não tem um problema hoje, não significa que ele não aparecerá amanhã. Encontre formas de ser proativos sobre a limpeza e o controle de pragas. Os fornecedores parceiros que adotam um enfoque cientificamente comprovado oferecem um maior valor de consistência e excelência em sua experiência como hóspede.





## A bola está no seu telhado

O crescente mundo das recomendações online e as redes sociais faz com que muitas empresas sintam que não tem controle sobre sua reputação. Sentem que são espectadores de um jogo, cujo resultado determina em grande medida o sucesso de seu negócio. Mas a realidade é que qualquer organização pode se tornar facilmente em atuantes ativos no jogo de qualificações. Melhor ainda, não são necessários anos de prática para começar a ganhar. Ao seguir as simples dicas incluídas nesta cartilha, os hotéis e restaurantes podem adotar um enfoque um tanto ofensivo como defensivo para o jogo da qualificação: incluem ativamente nas resenhas mais positivas e atenuam o risco e o dano das críticas negativas. Leva tempo, seguro, e nenhuma empresa pode esperar 100% de resenhas de 5 estrelas. Mas em um mundo de margens estreitas e intensa competência, cada cliente e cada estrela conta.

### Próximo passo: evitar as maiores falhas nas redes sociais

Você sabe que cada detalhe conta, mas, em que parte do seu hotel ou restaurantes os seus clientes prestam mais atenção?

**Dê uma olhada nestas duas cartilhas de dicas para ver de onde se pode tirar o melhor proveito possível para prevenir as queixas dos clientes e as críticas negativas >**



**Restaurante e Serviços de Refeições**  
**AS 5 MAIORES FONTES DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES**



**Hotel e Hospedagem**  
**AS 5 MAIORES ARMADILHAS DOS MEIOS SOCIAIS... E COMO EVITÁ-LAS**

### Podemos ajudar.

Todos os dias, a Ecolab ajuda a grandes e pequenas empresas a criar e manter espaços excepcionais que surpreendem aos clientes e fazem com que voltem. Desde produtos comprovados até uma experiência incomparável e excelência no serviço, veja o que uma parceria poderosa com a Ecolab pode fazer para o seu negócio.





## Lista de verificação de redes sociais

Uma das coisas mais desafiadoras sobre o jogo das classificações é que nunca termina. Nunca existe um ponto em que uma empresa pode ver sua qualificação de 5 estrelas e pensar: “Chegamos lá, agora não precisamos nos preocupar”. Manter a reputação de sua empresa online é sinônimo de diligência. A lista a seguir é uma lista simples de verificação que pode ser utilizada atualmente como guia, e como prova de verificação no futuro. Reveja a lista de verificação com regularidade para garantir que está fazendo todo o possível para garantir as excelentes recomendações dos clientes.

### SEU ESPAÇO

#### **Limpe os espaços de “primeira impressão”, pelo menos 3x/dia.**

- Estacionamento
- Entrada / saguão
- Recepção / balcão de check-in
- Lobby
- Banheiros

#### **Volte a avaliar seus produtos e processos de limpeza.**

- Definir protocolo de limpeza para todos os espaços (COMO limpar).
- Definir produtos de limpeza para todos os espaços (QUAL utilizar).
- Definir as responsabilidades do pessoal para todas as tarefas de limpeza (QUEM limpa e QUANDO).

#### **Implemento / reavaliação de programas chaves de experiência do cliente:**

- Programa de segurança alimentar: práticas adequadas para prevenir o risco de doenças transmitidas pelos alimentos
- Programa de saúde pública: limpeza e saneamento adequados para prevenir problemas de saúde do cliente
- Programa de controle de pragas: prevenção e eliminação de todas as pragas relevantes

## Sobre a Ecolab

---

Como parceiro de confiança em quase 3 milhões de plantas de clientes, a Ecolab é líder mundial em tecnologias e serviços de água, higiene e energia que protegem as pessoas e os recursos vitais. Ao se associar com a Ecolab, pode estar certo de que está obtendo soluções integrais, perspectivas com base em bancos de dados e serviço in loco para promover alimentos seguros, manter ambientes limpos, melhorar o uso de água e energia e melhorar as eficiências operacionais para os mercados e clientes em alimentos e acomodações em mais de 170 países ao redor do mundo.

### Ajudando a te proteger de cima a baixo

Desde o chão até o teto e em todas as partes, nos associamos com vocês para oferecer serviços e soluções projetadas para auxiliar sua propriedade a melhorar a satisfação dos hóspedes e a eficiência operacional.

Entendemos a importância de manter as pragas fora do seu hotel. Nosso programa HotelProtect<sup>SM</sup> oferece proteção integral contra as pragas mais comuns e oferece opções proativas para os percevejos. Além disso, temos produtos que satisfazem suas necessidades: disponibilizamos uma limpeza superior para seus hóspedes, que garante uma melhor reputação para o seu negócio. Nossos produtos auxiliam na melhoria das práticas de higiene dos empregados / hóspedes, desinfetam os equipamentos utilizados para preparar e servir alimentos e limpam uma variedade de superfícies com um brilho sem manchas.

Se trata de fazer um impacto em todas as partes relacionadas. Impulsione a satisfação dos hóspedes, proteja sua marca e obtenha seus objetivos de sustentabilidade com nossos programas que mantêm sua propriedade limpa, desinfetada e livre de pragas. Juntos, protegemos o êxito.

Para mais informações sobre como a Ecolab pode ajudar sua propriedade, visite: [pt-br.ecolab.com](http://pt-br.ecolab.com)

