GUÍA GRATIS · DE CERO A 5 ESTRELLAS

Cómo conseguí más de 200 reseñas de 5 estrellas

Y cómo puedes conseguir las tuyas, paso a paso, aunque hoy tengas cero.

★ ★ ★ ★ ★



POR
Valentina Sollo

ANTES DE EMPEZAR

Tus clientas felices son tu mejor anuncio.

Dime la verdad: antes de ir a un restaurante nuevo, ¿lo buscas en Google y lees las reseñas? Tus clientas hacen exactamente lo mismo antes de comprarte a ti.

Me llamo Valentina. Hace más de diez años abrí Rincón Fitness Center con mi socia, en Rincón, Puerto Rico. Empezamos en la playa, con pocos clientes y muy poco equipo. Hoy el gimnasio tiene **más de 200 reseñas de 5 estrellas** en Google.

Y esas reseñas nos dieron algo que nunca imaginamos. Travel and Hospitality Awards ha reconocido a Rincón Fitness Center como el mejor gimnasio de Puerto Rico cuatro años seguidos: 2023, 2024, 2025 y 2026. Para elegir al ganador, toman en cuenta la opinión de los clientes.

Lo que aprendí

Las reseñas no llegan solas. La mayoría de los clientes satisfechos no dejan reseñas simplemente porque no se les ocurre, no porque no quieran. Si les pides una reseña en el momento correcto y haces que el proceso sea fácil, tienes más chance de recibir una reseña de 5 estrellas.

Cómo pedimos reseñas en RFC

- **En persona:** apenas un cliente nuevo termina su rutina, le damos un papel con un código QR que lleva a nuestra página de Google.
- **Por email:** unas horas después de su primera visita, le llega automáticamente un correo pidiéndole su reseña.
- **Por mensaje de texto:** con su permiso, le enviamos el enlace el mismo día de su primera clase.

En esta guía

- Cómo hacer que tu negocio aparezca en Google.
- Cómo responder buenas y malas reseñas.
- Tu plan de 7 días para empezar.
- 3 mensajes para pedir reseñas.
- Qué hacer si vendes solo en línea.

PASO 1

Aparece en Google con un perfil completo.

Tu perfil de Google (Google Business Profile) es gratis y es lo primero que ve una persona de tu zona cuando busca lo que vendes.

¿Tu negocio califica?

Google solo permite perfiles a negocios que atienden a sus clientes en persona. Calificas si:

- Tienes un local donde recibes clientes, **o**
- Vas a donde está la clienta (servicios a domicilio, entregas en tu zona), **o**
- Atiendes con cita en tu casa, en un horario fijo. Puedes ocultar tu dirección y mostrar solo tu zona.

Si tu negocio es solo en línea, salta a la página 6.

Créalo o reclámalo

Busca primero el nombre de tu negocio en Google Maps: a veces Google crea el perfil solo, o una clienta lo agregó. Si aparece, toca "¿Eres el propietario de esta empresa?" y reclámalo. Si no aparece, créalo en **google.com/business**. Después, Google te pedirá **verificarlo**, casi siempre con un video corto o un código. Hasta que lo verifiques, tu perfil no aparece completo.

Complétalo todo

- **Nombre real**, tal como está en tu letrero y tus redes. Sin palabras extra.
- **Categoría** que mejor describe lo que haces.
- **Descripción**: qué ofreces, a quién y qué te hace diferente.
- **10 fotos o más**: tu logo, tu trabajo, tu espacio y tú. Sube fotos nuevas cada mes.
- **Horario** al día, incluidos los feriados.
- **Teléfono, página web** y tus servicios con precio.

PASO 2

Tu sistema para pedir reseñas.

1 **Copia tu enlace de reseñas.**

En la computadora, entra a tu perfil, ve a “Leer reseñas“ y toca “Obtener más reseñas“. En el celular puede aparecer como “Pedir reseñas“. Guárdalo en las respuestas rápidas de WhatsApp Business: pedir una reseña te va a tomar dos clics. Tus clientas necesitan una cuenta de Google para dejarla, y pueden crearla con cualquier correo.

2 **Descarga tu código QR.**

Google lo genera en esa misma ventana. Si quieres, ponlo en un diseño con tu marca en Canva. Ponlo en tu mostrador, tus empaques o tus tarjetas.

3 **Escoge tu momento.**

Cuando tu clienta está más contenta: justo después del servicio, cuando recibe su pedido o cuando logra un resultado. Si esperas una semana, se le olvida.

4 **Pídela a todas por igual.**

A todas tus clientas, no solo a las que crees que te darán 5 estrellas. Y sin ofrecer nada a cambio.

3 mensajes listos para copiar

Justo después del servicio

¡Hola, [nombre]! Gracias por venir hoy, fue un gusto atenderte. Si tienes un minuto, ¿me ayudas dejando una reseña honesta en Google sobre tu experiencia? Me ayuda muchísimo a que otras personas me encuentren: [enlace]

Cuando recibe su pedido o logra un resultado

¡Hola, [nombre]! Me alegra mucho que ya tengas tu [producto o resultado]. Si quieres contarle a otras personas cómo te fue, aquí puedes dejar tu reseña en Google: [enlace]. ¡Gracias por confiar en mí!

Para tus clientas de antes

¡Hola, [nombre]! Estoy invitando a todas mis clientas a contar su experiencia con [tu negocio] en Google. Si tienes un minuto, me ayudarías muchísimo: [enlace]. Gracias por estar conmigo todo este tiempo.

PASO 3

Responde todas tus reseñas.

Las personas que leen tus respuestas están viendo cómo tratas a tus clientes, sobre todo cuando algo sale mal.

Si la reseña es buena

Agradece con su nombre y menciona algo específico de lo que dijo.

"¡Gracias, [nombre]! Me alegra muchísimo que [lo que mencionó]. Te espero pronto. – [tu nombre]"

Si la reseña es negativa

Responde en menos de 48 horas y con calma. Reconoce su experiencia, no discutas y ofrece resolverlo en privado.

"Hola, [nombre]. Gracias por tomarte el tiempo de escribir. Siento mucho que tu experiencia no fuera la que esperabas. Me gustaría entender qué pasó y buscar una solución. ¿Me escribes al [WhatsApp o correo]? – [tu nombre]"

Las reglas de Google que nunca debes romper

- **No** ofrezcas descuentos, regalos ni sorteos a cambio de una reseña.
- **No** le pidas reseñas solo a las clientas que crees que te darán 5 estrellas.
- **No** escribas reseñas falsas ni pidas a familiares que finjan ser clientes.

Las 5 estrellas no se fabrican: se ganan con un buen servicio y se reciben cuando pides con constancia.

SI TU NEGOCIO ES SOLO EN LÍNEA

Junta testimonios.

Si vendes productos digitales o solo envías por correo, no calificas para Google. Pero el principio es el mismo:

- Una semana después de la compra, pide su testimonio por WhatsApp o mensaje con 3 preguntas: ¿qué te gustó?, ¿se lo recomendarías a alguien? y ¿viste algún cambio positivo después de usar el producto o servicio?
- Pide permiso para publicar su respuesta y su nombre.
- Muéstralos en tu página web y en una historia destacada de Instagram.

TU PLAN DE 7 DÍAS

Empieza esta semana.

1. **Busca tu negocio en Google, crea o reclama tu perfil y verifícalo.**
2. **Complétalo:** descripción, 10 fotos, horario y servicios.
3. **Copia tu enlace,** guárdalo en WhatsApp Business y descarga tu código QR.
4. **Escoge tu momento** y tu mensaje para pedir reseñas.
5. **Envía tu enlace** a tus últimas 5 clientas.
6. **Responde todas** las reseñas que ya tienes, también las viejas.
7. **Pon tu QR** donde tus clientas lo vean.

★ ★ ★ ★ ★

CURSO DE CERO A 5 ESTRELLAS · ABRE EN NOVIEMBRE

Las reseñas son solo una estrella.

En **De Cero a 5 Estrellas** te enseño todo lo que me tomó diez años aprender, paso a paso y desde tu celular: a quién venderle, tu marca, tus redes, tu página web, tus correos y los números que te dicen qué funciona.

- Videos cortos que ves cuando puedas.
- Prompts de IA listos para copiar y pegar.
- Para las que están empezando y para las que ya tienen su negocio.
- Acceso de por vida.

Por descargar esta guía, ya eres parte de mi grupo de fundadoras:

30% de descuento en todos mis cursos

Tu código de fundadora se enviará en un email aparte, días antes de que se comparta el curso.

TE AVISO LA FECHA POR CORREO

Nos vemos en el curso,
Valentina