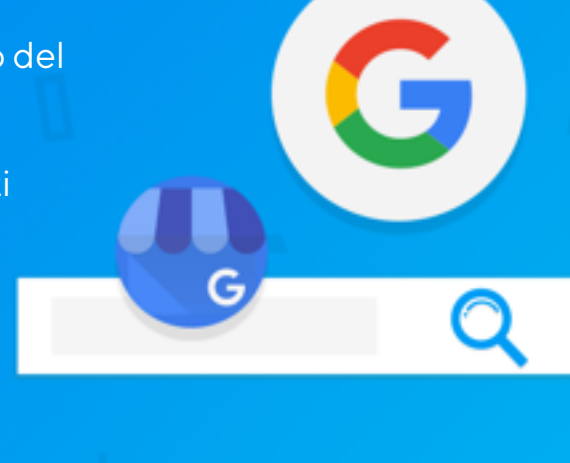


Barometro delle recensioni su Google nel 2020

L'eReputation è un tema sempre più importante a livello strategico per le marche. Influenza: l'immagine del brand, la relazione con i clienti e il posizionamento nei risultati di Google.

+34%

Il numero di recensioni è aumentato del **34% tra il 2019 e il 2020**, raggiungendo il totale di quasi **141 milioni** di recensioni nei 3.600 punti vendita analizzati.



Il podio delle aziende con il maggior numero di recensioni



311 recensioni in media per punto vendita

In media, i punti vendita ricevono 311 recensioni contro i 260 del 2019, quindi un aumento del 20%.

E voi, quante ne ricevete?

311

Clienti sempre più soddisfatti... e lo dicono!



4,0/5

Valutazione media delle recensioni dei clienti nel 2020

Migliorare la propria valutazione è diventata una vera sfida per i marchi. Infatti, sollecitando le recensioni ai consumatori più soddisfatti, il punteggio medio del nostro studio è passato da 3,9/5 nel 2016 a 4,0/5 nel 2020.



Il podio delle aziende Con le migliori recensioni

Negozi che rispondono sempre più...e sempre più velocemente!

39%

Il tasso di risposta alle recensioni (testuali e non testuali) è del **39% nel 2020** contro il 16% nel 2019.



Nel 2020, un cliente ha aspettato mediamente **10 giorni per una risposta alla recensione**. Contro i 37 giorni aspettati nel 2019.



Le marche che rispondono di più alle recensioni

Esistono diversi modi per rispondere efficacemente alle recensioni: affidarle localmente, assegnare a una persona dedicata nella sede centrale o subappaltare a un'agenzia. In tutti i casi, è necessario avere delle linee guida chiare e una linea editoriale.

Per terminare in bellezza: Analisi sulle parole chiave

Questa analisi, effettuata sul contenuto delle recensioni testuali su Google, permette di conoscere i motivi di soddisfazione e di insoddisfazione dei clienti secondo gli argomenti trattati: accoglienza, servizio post-vendita, consegna... Prendiamo l'esempio della parola "Prezzo", ogni volta che questa parola è stata menzionata, il punteggio medio della recensione è stato di 3,6/5. Congratulazioni ad Unes Supermercati, che ha ricevuto un eccellente punteggio medio di 4,4/5 ogni volta che la parola "Prezzo" è stata citata.



Barometro condotto su 3.600 punti vendita, dei 26 clienti di Partoo in Italia, per un totale di 1.408.917 recensioni su Google My Business durante il 2020. I clienti selezionati devono aver coscritto il "Review Management" anteriormente al 31 agosto 2020 e con minimo 10 punti vendita.

