

Cómo usar reseñas negativas en Amazon para impulsar tu marca

Recopilado por Amalia Beltrán

Las reseñas en Amazon juegan un papel crucial en el éxito de cualquier vendedor. No sólo ayudan a construir la reputación de la marca, sino que también influyen en la decisión de compra de los clientes. Sin embargo, no todas las reseñas son positivas, y lidiar con reseñas negativas puede ser un desafío. Si bien es natural sentirse frustrado al recibir un comentario negativo, manejarlo de manera profesional y efectiva puede marcar la diferencia entre perder un cliente y convertirlo en un defensor leal. En este artículo, te explicamos cómo gestionar las reseñas en Amazon, con énfasis en cómo manejar las reseñas negativas y convertir una experiencia negativa en una oportunidad de mejora.

El Desafío de gestionar reseñas negativas

A pesar de tus mejores esfuerzos, es inevitable que algunos clientes dejen

reseñas negativas. La razón detrás de una crítica negativa puede ser variada: desde un error en el envío, un producto que no cumplió con las expectativas, hasta problemas relacionados con el servicio al cliente. Si bien estos comentarios pueden ser desalentadores, es esencial abordarlos de manera estratégica.

1. Dificultad para identificar al cliente

Una de las dificultades principales al gestionar reseñas negativas en Amazon es la falta de acceso directo a la información del cliente. Amazon no proporciona los detalles completos de los clientes que dejan reseñas, lo que hace que sea complicado identificar la compra específica asociada a la reseña negativa.

Por ejemplo, si un cliente llamado «Rosalina Prado» deja una reseña negativa, la información que tienes es sólo ese nombre, que puede no coincidir

con el nombre en el pedido real. Esto hace que el proceso de búsqueda del pedido sea un reto.

2. Cómo encontrar el pedido del cliente

Aunque Amazon no facilita la información del cliente directamente, puedes encontrar el pedido utilizando la siguiente metodología:

Identifica el producto que recibió la reseña negativa.

Localiza el nombre del cliente que dejó la reseña.

Dirígete a la sección de «Pedidos» en tu cuenta de vendedor de Amazon.

Si el cliente compró a través de FBA (Fulfilled by Amazon), tendrás que revisar los pedidos en FBA.

La forma más eficiente de encontrar el pedido es copiar el nombre del cliente (por ejemplo, «Rosalina Prado») y pegarlo en la barra de búsqueda dentro de la sección de pedidos. Esto filtrará los pedidos

asociados con ese nombre.

Una vez que encuentres el pedido correcto, podrás ver todos los detalles asociados, como el lugar de origen del cliente y el historial de compra.

Contactando al cliente para resolver el problema

Una vez que hayas identificado al cliente y su pedido, el siguiente paso es ponerte en contacto con él. Amazon permite a los vendedores contactar directamente a los clientes a través de su sistema de mensajería. Para hacerlo, sigue estos pasos:

En la página de detalles del pedido, selecciona la opción «Contactar al cliente».

Desde allí, podrás enviarle un mensaje al cliente para disculparte por el inconveniente y ofrecer una solución. Es importante mencionar que, en ocasiones, los clientes no siempre te contactan antes de dejar una reseña negativa. Algunos optan por ir directamente a la reseña para expresar



Opinión del cliente



RAFAEL ALVAREZ



Una experiencia inolvidable

Revisado en España el 8 de junio de 2021

Compra verificada

He leído dos veces El Infinito en un Junco y si la primera lectura me entusiasmó la relectura me ha descubierto multitud de aspectos que no había captado. Me gusta especialmente como la autora muestra nuestra deuda con la antigüedad clásica, su amor por lo que hace, su cercanía y su bondad. Tengo cerca de 80 años y leyendo este libro he llegado a emocionarme. Vivo lejos de Zaragoza y no tengo ninguna vinculación con esa ciudad pero me alegra enormemente que este libro se haya escrito allí porque pone en evidencia que la vida cultural de este país no se limita a la que se produce en las grandes capitales. Regalar este libro a un amigo es un acierto seguro

A 2 personas les ha parecido esto útil

Útil

Denunciar

Permalink