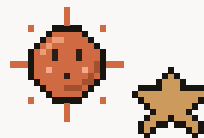


Una reseña de una estrella, cómo se contesta



Tres pasos para responder en tu Perfil de Empresa de Google sin empeorarlo, con los consejos de la ayuda de Google y una instrucción para que la IA te escriba el borrador.

1 Busca la reseña

Perfil de Empresa › Leer reseñas › Responder. Para responder, tu empresa tiene que estar verificada.

2 Pídele el borrador a la IA

Copia esto, cambia lo que está en verde y pega la reseña al final:

PARA COPIAR

Escribe una respuesta a esta reseña de Google. Sé amable y profesional, breve y sencillo. Si la queja tiene razón, reconoce el error y pide disculpas; no te culpes de lo que no fue culpa nuestra. No ofrezcas descuentos ni vendas nada. No menciones ningún dato privado del cliente. Firma con **[tu nombre]**.

La reseña: **[pega aquí la reseña]**

3 Léelo tú antes de publicar

Cambia lo que no suene a ti. Mi regla: ninguna IA le escribe a un cliente sin que una persona lo apruebe.

Antes de pulsar «Responder»

Los consejos de la ayuda de Perfil de Empresa, convertidos en casillas.

- ☐ Es amable y profesional, aunque la reseña no lo sea.
- ☐ Es breve y sencilla.
- ☐ No ofrece ofertas ni promociones: Google dice que no es necesario.
- ☐ No comparte información privada de quien escribió la reseña ni lo ataca.
- ☐ Reconoce el error si lo hubo, sin hacerse responsable de lo que no fue culpa tuya, y muestra empatía.
- ☐ Va firmada con tu nombre o tus iniciales.
- ☐ Sale pronto. Google recomienda responder a tiempo.

Si la reseña incumple las políticas

- Puedes denunciarla a Google; la página de ayuda «Leer y responder a reseñas» explica cómo. Tú no la puedes borrar.

FUENTES · COMPROBADAS EL 8 DE OCTUBRE DE 2026

- 1 support.google.com/business/answer/3474050?hl=es (Leer y responder a reseñas)
- 2 support.google.com/business/answer/3474122?hl=es (Consejos para responder a las reseñas)

La instrucción para la IA resume los consejos de Google. La regla del paso 3 es criterio de Francisco Reyes.