



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA, COMERCIO
Y EMPRESA

GOOGLE MY BUSINESS: OPTIMIZA TU PRESENCIA

Servicio de modernización y dinamización de la oferta comercial de Reinosa a través de la transformación digital.

Exp. 2023/3147

Actuación A3 - Formación para el sector comercial

REINOSA



MARKETING DIGITAL

ARTÍCULO



Desde hace muchos años y sobre todo hoy en día, la visibilidad y posicionamiento en internet se ha convertido en un elemento fundamental y crítico para el éxito de cualquier comercio local. Google My Business, en adelante GMB, es una de las herramientas más relevantes del mercado que permite a las empresas mejorar su presencia online y conectar con potenciales clientes de una manera efectiva y con buenos resultados. Pero ¿qué es exactamente GMB y cómo puede beneficiar a los comercios locales? A continuación, se detallan algunas de las principales características de esta plataforma, sus principales ventajas y desventajas, y explicamos cómo optimizar el perfil del comercio para obtener los mejores resultados.

Descubre Google My Business

GMB es una plataforma gratuita ofrecida por Google que permite a los comercios locales gestionar su presencia en los principales buscadores de Google que son Google Search y Google Maps. Creando un perfil de GMB, las empresas pueden introducir y dar a conocer información clave sobre su negocio como por ejemplo los horarios de apertura, la dirección, el número de teléfono, su página web y fotos del negocio. Además, en esta plataforma los clientes de los negocios pueden dejar reseñas y valoraciones, que permite a los comercios tener visibilidad online y construir su reputación.



Ventajas de Google My Business

Como hemos comentado, **una de las principales ventajas de GMB es la mejora en la visibilidad**. Al registrarse en GMB, un negocio puede aparecer en los resultados de búsqueda de Google y en Google Maps, facilitando y permitiendo que los clientes lo encuentren de forma más sencilla online en internet. Esta visibilidad es muy importante para atraer a nuevos clientes que buscan los productos y servicios que los negocios están ofreciendo.

Otra ventaja importante es la información centralizada. GMB permite centralizar toda la información relevante sobre cada negocio en un solo lugar, asegurando que los clientes tengan acceso a datos precisos y actualizados sobre ese negocio como por ejemplo los horarios de apertura,



la dirección exacta y actualizada del negocio, el número de teléfono de contacto y mucha más información.

Además, GMB facilita la interacción con clientes. A través de las reseñas y preguntas, que los clientes introducen en la plataforma, los negocios y comercios pueden interactuar directamente con los clientes, respondiendo dudas y gestionando su reputación online. Esta interacción no solo mejora la relación con los clientes, sino que también puede proporcionar información muy valiosa para mejorar el servicio al cliente y los productos ofrecidos.



Destaca entre la competencia en Google con un Perfil de Empresa gratuito

GMB también ofrece estadísticas y análisis sobre cómo los clientes encuentran los negocios y cómo interactúan con sus perfiles. Esta información es muy relevante para los negocios con el fin de ajustar y mejorar su estrategia de marketing. Finalmente, la capacidad de subir fotos y vídeos que dispone la plataforma de GMB, permite a los negocios captar y atraer la atención de los usuarios, ofreciendo una idea visual de los productos y servicios que ofrecen.

Gestiona las reseñas de los clientes y mantén la información actualizada

Es fundamental que los comerciantes que tienen un perfil en GMB gestionen las reseñas negativas de los clientes. Aunque las reseñas son útiles, también pueden ser un arma de doble filo. Las reseñas negativas pueden dañar la reputación de un negocio si no se gestionan adecuadamente. La gestión de reseñas negativas es otro reto significativo. Responder adecuadamente a las críticas requiere una estrategia bien pensada para no agravar la situación con un cliente. Una respuesta mal manejada puede empeorar la percepción pública de un negocio, por lo que es crucial abordar las reseñas negativas con cuidado y profesionalidad.

Además, será necesaria una actualización continua. Mantener la información actualizada en la plataforma de GMB requiere un esfuerzo constante. Horarios, promociones y otros detalles deben ser revisados y actualizados regularmente por parte de los negocios y comercios que tengan un perfil.

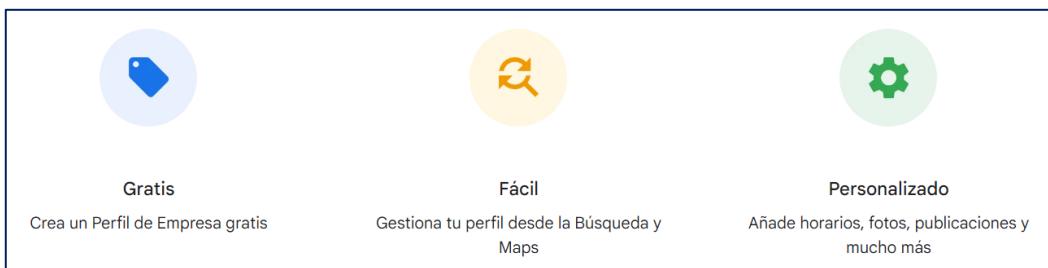


Por otro lado, debe considerarse que la competencia es feroz en el mercado y que todos los negocios pueden acceder a GMB, **lo que significa que la competencia también utilizará esta herramienta para atraer a los mismos potenciales clientes.** Finalmente, será necesario identificar posibles errores de información que se cargue e introduzca en la plataforma de GMB, como por ejemplo en los listados, generando duplicados o información incorrecta. Esta carga de información incorrecta o incompleta puede impactar y afectar a la visibilidad de un negocio.

Beneficios de optimizar el perfil de Google My Business

Optimizar el perfil de GMB no es solo una opción, es una necesidad en el entorno digital actual. Al hacerlo, los comercios aseguran que su negocio no solo sea visible, sino también atractivo y relevante para los potenciales clientes.

Uno de los primeros pasos para optimizar un perfil en GMB es **asegurarse de que toda la información proporcionada sea completa y precisa**, como por ejemplo la dirección, el número de teléfono, los horarios de apertura y una descripción detallada de los servicios y productos que se ofrecen. Una información clara y actualizada no solo facilita que los clientes que encuentren el negocio o comercio, sino que también genera confianza.



A la hora de cargar información de un comercio en la plataforma de GMB, el uso de palabras clave relevantes en la descripción de un negocio y en las publicaciones que realice cada comercio, puede mejorar significativamente su posición en los resultados de búsqueda. Estas palabras clave actúan como imanes, atrayendo a clientes que buscan específicamente lo que cada negocio ofrece.

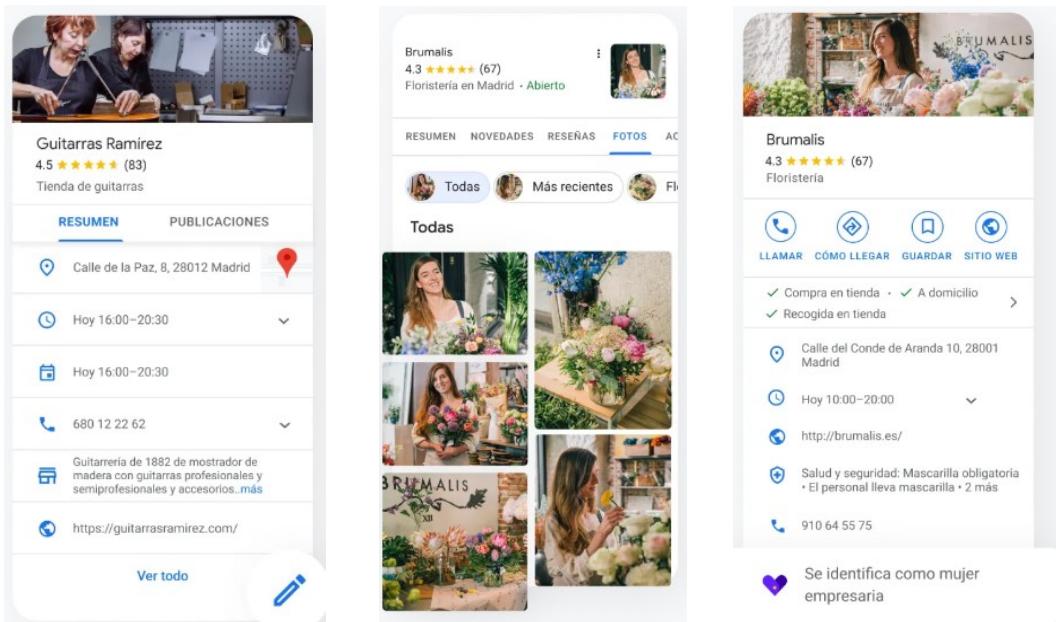
Incorporar fotos y vídeos de alta calidad es otro elemento muy importante. Las imágenes y los videos no solo captan la atención de los usuarios, sino que también les permiten hacerse una idea visual de lo que pueden esperar. Es fundamental mostrar y



enseñar el local, los productos y servicios, y cualquier evento especial para destacar frente a la competencia.

La **interacción con los clientes** a través de las reseñas es igualmente importante. Responder a las reseñas, tanto positivas como negativas, muestra que un comercio valora las opiniones de sus clientes y está comprometido con la mejora continua. Esta interacción no solo mejora su relación con los clientes, sino que también puede atraer a nuevos clientes que ven y valoran su dedicación al servicio al cliente.

Finalmente, la publicación regular de actualizaciones, ofertas especiales y eventos mantiene a su audiencia informada y comprometida. Las publicaciones frecuentes no solo mantienen cada perfil activo, sino que también pueden atraer a clientes nuevos y recurrentes con promociones y novedades.



Optimizar el perfil de Google My Business

Si bien es cierto que uno de los mayores inconvenientes a la hora de mantener el perfil actualizado y optimizado es el tiempo y los recursos necesarios para ello. Este proceso puede requerir una inversión considerable de tiempo, especialmente si se decide gestionar el perfil por parte del propio comercio o negocio. En algunos casos, puede ser necesario contratar a un especialista para garantizar que el perfil esté optimizado de manera efectiva, implicando un coste adicional.



Además, realizar las actualizaciones frecuentes en la plataforma de GMB, pueden suponer una carga administrativa adicional. Los cambios constantes en la información del negocio, como los horarios de apertura o las promociones, deben ser gestionados de manera eficiente para evitar confusiones entre los clientes, requiriendo de un sistema organizado y posiblemente la dedicación de personal específico para esta tarea.

A pesar de estos inconvenientes, la optimización del perfil de Google My Business **sigue siendo una estrategia vital para cualquier negocio local** que desee mantenerse competitivo y visible en el entorno digital actual.

Recomendaciones de usar Google My Business

Google My Business es una herramienta esencial para los comercios locales que desean mejorar su visibilidad y atraer a más clientes. Aunque requiere un esfuerzo continuo para mantener y optimizar el perfil, los beneficios superan con creces los inconvenientes. Al proporcionar información precisa, interactuar con los clientes y utilizar todas las funcionalidades de GMB, los negocios pueden fortalecer su presencia online y destacar en un mercado competitivo.

Si aún no has reclamado tu perfil de Google My Business ... ¡Es el momento de hacerlo y empezar a aprovechar todas las ventajas que esta plataforma puede ofrecer a tu negocio!

The screenshot displays two main sections of a Google My Business profile. On the left, there's a summary section for 'The Good Design Store' showing a 4.5 rating from 430 reviews. It includes a photo of a living room interior and a message from the store. On the right, there's a live chat interface with a customer named 'Guitarras Ramírez'. The customer asks if services are available in their area, and the store responds affirmatively, mentioning Madrid. The store also offers a free quote. The overall theme is user engagement and service delivery.

