

ЕЖЕМЕСЯЧНЫЙ ОТЧЁТ · ОБРАЗЕЦ

Отзывы: первый месяц

Массажный кабинет, Прага. Обезличенный реальный профиль.
Замер 06–08.10.2026. Ответы ждут утверждения владелицы,
поэтому «стало» — в следующем отчёте.

00 · ЗАДАЧА

Что владелица хочет узнать из отчёта

На отзывы никто не отвечал, а среди них есть отрицательный. Нужно ответить на все так, чтобы не навредить, и видеть, что работа идёт. Каждый раздел отвечает на один вопрос.

ВОПРОС	РАЗДЕЛ	КАК ОТВЕЧАЕМ
Что не так с отзывами сейчас?	01	Четыре вывода и главные цифры
Какие отзывы и как на них отвечаем?	02	Группы отзывов, правило ответа для каждой, статус
Как будут звучать ответы от моего имени?	03	Два примера и график публикации по дням
Как пойму, что работа идёт?	04	Показатели «было» сейчас — «стало» в следующем отчёте
Почему меня всё равно не находят в Google?	04	Что видим за пределами тарифа и чем это исправить
Что будет дальше?	05	Шаги следующего месяца

01 · ИТОГ

Что произошло за месяц

- !

На ≈ 20 отзывов за всё время был один ответ
Ответ был только на самый свежий. На остальные 18 мы подготовили ответы и составили график публикации на четыре дня.
- ?

Отрицательный отзыв — три варианта ответа
Жалоба конкретная: что происходило во время сеанса. Правильный ответ зависит от того, что было на самом деле, поэтому вариант выбирает владелица.
- +

Пять отзывов описывают лечебный эффект
Ответы благодарят, но эффект не подтверждают: лицензия кабинета — на услуги, а не на лечение.
- !

Ответы на отзывы не вернут карточку в выдачу
По замеру 06.10 её нет ни в одном из 45 поисков, и причина в категории. Подробности — в разделе 04.

≈ 20

отзывов в Google

4,8

рейтинг

18

без ответа владельца

18

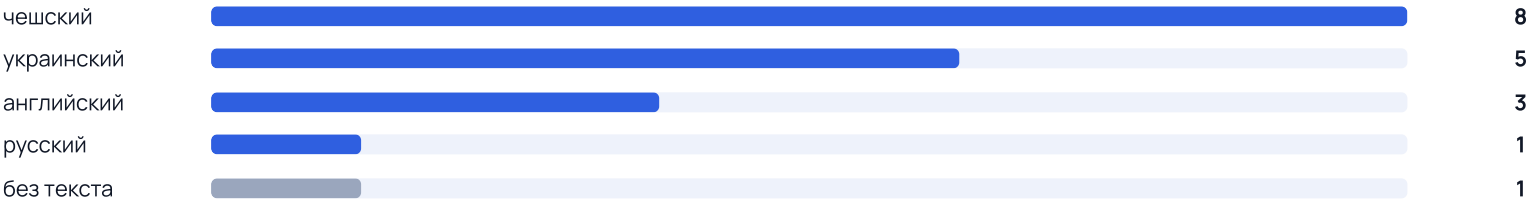
ответов подготовлено

02 · ОТЗЫВЫ

Какие отзывы и как отвечаем

ГРУППА	ОТЗЫВОВ	КАК ОТВЕЧАЕМ	СТАТУС
Отрицательный, 1★	1	Три варианта: «так было» — признание и извинение; «не помню или было иначе» — без спора; «визита нет в записях» — ответ и параллельно жалоба в Google	выбор владелицы
Про эффект для здоровья	5	Благодарим, подробности здоровья не повторяем. При симптомах добавляем: «посоветуйтесь и с врачом»	на утверждении
Положительные	11	Благодарность, одна деталь из отзыва, спокойное приглашение. Тексты не повторяются: соседние ответы видны рядом	на утверждении
Оценка без текста	1	Одна короткая фраза	на утверждении

Языки отзывов без ответа



Сколько отзыв ждал ответа



Отвечаем на чешском, на языке карточки; владелице для утверждения — перевод. На старые отзывы тоже отвечаем: их читают перед записью.

03 · ПРИМЕРЫ

Как выглядят ответы

5★ · онемение пальцев здоровье

«Спасибо за доверие и подробный отзыв. Рада, что массаж принёс вам облегчение. При таких симптомах, как онемение пальцев, всегда стоит посоветоваться и с врачом — массаж не заменяет медицинского обследования. Буду ждать следующего визита».

Перевод с чешского. Благодарим за облегчение, но лечения не обещаем.

1★ · жалоба на сеанс вариант «не помню»

«Спасибо за отзыв и простите, что отвечаю только сейчас. Мне жаль, что визит не принёс того спокойствия, ради которого приходят на массаж. Во время сеанса я занимаюсь только клиентом. Буду рада обсудить это лично — позвоните или напишите мне».

Перевод с чешского. Не спорим, подробности визита не раскрываем, переводим разговор в личный канал.

ДЕНЬ 1
Отрицательный + 4
отрицательный — первым, затем четыре самых свежих

ДЕНЬ 2
4 ответа
из них три — про эффект для здоровья

ДЕНЬ 3
4 ответа
отзывы давностью 9–12 месяцев

ДЕНЬ 4
5 ответов
самые старые. Дальше — каждый новый за 24 часа

04 · БЫЛО → СТАЛО

Что покажет следующий отчёт

ПОКАЗАТЕЛЬ	БЫЛО, 06.10	СТАЛО	КАК СЧИТАЕМ
Отзывов с ответом владельца	1 из ≈ 20	следующий отчёт	панель Google на дату замера
Без ответа дольше 24 часов	18	следующий отчёт	цель тарифа — 0
Среднее время ответа	—	следующий отчёт	от даты отзыва до публикации ответа
Новые отзывы и их темы	—	следующий отчёт	без имён авторов и цитат
Рейтинг	4,8	следующий отчёт	только наблюдаем: ответы рейтинг не меняют

ВНЕ ТАРИФА Карточки нет в выдаче: 0 из 45 поисков (15 запросов о массаже, косметике и депиляции из трёх точек рядом с кабинетом, по 20 результатов). Причина — категория, а не отзывы. Основная категория — «магазин», а в первой тройке по массажным запросам 74 % карточек с категорией «массаж». В первых 20 есть карточки с 9 и 12 отзывами. Исправить категорию, часы и услуги — это тариф «Ведение».

05 · СЛЕДУЮЩИЙ МЕСЯЦ

Что будет дальше

- 1

Публикация 18 ответов
После утверждения владелицей — по графику, за четыре дня. Первым — отрицательный.
- 2

Каждый новый отзыв — ответ за 24 часа
Черновик готовит AI, проверяет человек, тон и правила — те же, что в разделе 02.
- 3

Отрицательный без визита в записях — жалоба в Google
Не спорим в ответе, а подаём жалобу через профиль с указанием причины.
- 4

Следующий отчёт
Доля отзывов с ответом, время ответа, новые отзывы и их темы.

Что скрыто в образце: название, адрес, телефон, район; тексты отзывов, имена авторов и точные даты (ответы даны в переводе, чтобы их нельзя было найти поиском); точное число отзывов округлено. Firmu.cz и Mapy.com в этом образце не снимались.