



Flusso di mediazione

LA MEDIAZIONE È IL PERIODO DI 7 GIORNI IN CUI LA RECENSIONE RESTA OFFLINE PER DARTI MODO DI INTERVENIRE IN SUPPORTO AL TUO CLIENTE



La mediazione si apre automaticamente per i feedback con 1, 2 e 3 stelline.

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Cosa puoi fare durante la mediazione
Puoi non compiere nessuna azione, ma ti consigliamo di usare una o entrambe queste opzioni disponibili nella tua dashboard

Inviare una richiesta di modifica/cancellazione

Scrivere una replica pubblica

Abbi cura di contattare il cliente prima dell’invio per chiarire gli aspetti lamentati.

Dal piano Basic in su ti puoi avvalere della AI Reply per i suggerimenti di risposta.

Clicca su Le tue recensioni > Mediazioni

Clicca su Le tue recensioni > Mediazioni

Clicca su Richiedi modifica o cancellazione

Clicca su Rispondi alla recensione

Conferma cliccando Invia la richiesta

Scrivi la risposta e clicca su Salva

Il cliente riceverà una e-mail con un link per modificare o cancellare la recensione (valido per i 7 giorni di mediazione).

La tua risposta sarà pubblicata insieme alla recensione. NON è un messaggio diretto per il cliente.



- Automatica al termine dei 7 giorni o manuale da parte dell’azienda.
- La chiusura disattiva il link per la modifica o cancellazione
- Le due opzioni di gestione sono attive anche per le recensioni già pubblicate e fino a 30 giorni dalla pubblicazione