



Manual simple de uso de Trustars

1. ¿Qué es Trustars?

Trustars es una plataforma que ayuda a los negocios a gestionar, mejorar y capitalizar su reputación digital.

Permite centralizar reseñas, automatizar respuestas con inteligencia artificial, analizar la opinión de los clientes y mejorar la visibilidad del negocio en Google y otros motores de búsqueda.

El objetivo principal de Trustars es simple:

ayudar a los negocios a conseguir más visibilidad, más confianza y más clientes.

2. ¿Para qué sirve Trustars?

Trustars sirve para:

- Gestionar reseñas de Google desde un solo lugar.
- Responder opiniones de clientes de forma rápida y profesional.
- Automatizar respuestas con inteligencia artificial.
- Mejorar la calificación y reputación del negocio.
- Solicitar nuevas reseñas a clientes reales.
- Analizar qué dicen los clientes sobre el negocio.
- Detectar fortalezas, problemas y oportunidades de mejora.
- Comparar el negocio con competidores.
- Medir el rendimiento del perfil en Google.
- Mejorar la visibilidad orgánica en buscadores y motores de inteligencia artificial.
- Convertir reseñas positivas en contenido para redes sociales.

3. Primer paso: configurar Trustars

Para comenzar a usar Trustars, el negocio debe conectar su perfil de Google Business Profile y configurar las opciones principales de la plataforma.

Esta configuración permite que Trustars pueda leer las reseñas, responderlas con inteligencia artificial, mostrar métricas importantes y activar los agentes automáticos.



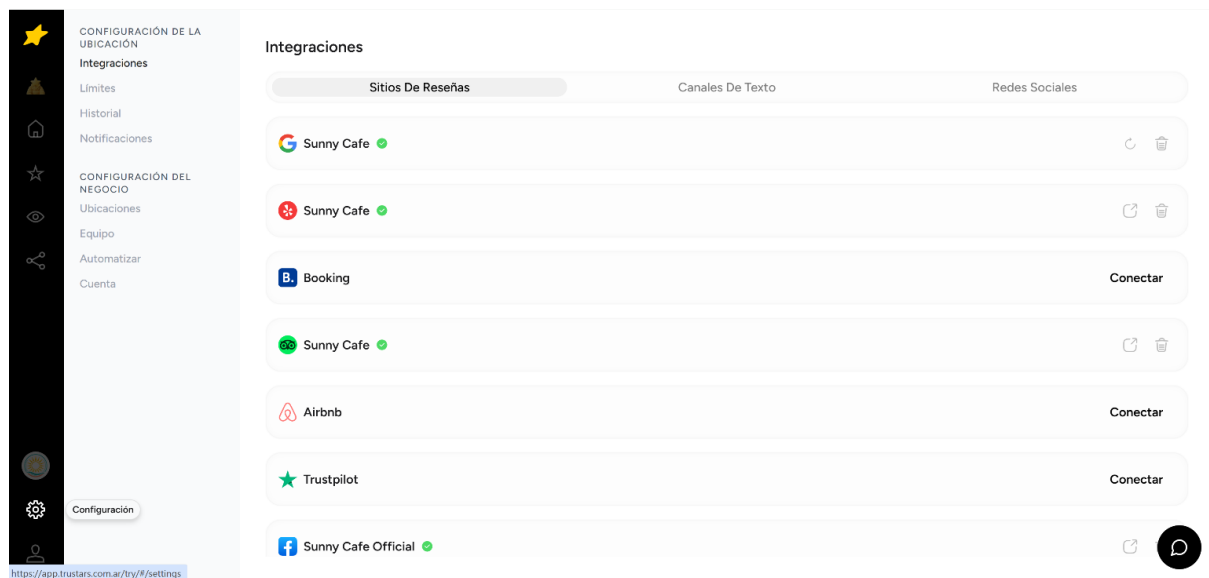
3.1 Conectar Google Business Profile

El primer paso es conectar el perfil de Google Business Profile.

Para hacerlo:

1. Ingresar a Trustars.
2. Ir a **Configuración**.
3. Entrar en **Integraciones**.
4. Seleccionar **Google Business Profile**.
5. Conectar el perfil del negocio.

Una vez conectado, Trustars podrá acceder a las reseñas, información del perfil y métricas necesarias para comenzar a trabajar.



3.2 Configurar notificaciones

Luego, el usuario debe configurar las notificaciones que recibirá.

Para hacerlo:

1. Ir a **Configuración**.
2. Entrar en **Notificaciones**.
3. Seleccionar el email donde se desean recibir los avisos.
4. Activar todas las notificaciones necesarias.

Estas notificaciones permiten estar al tanto de nuevas reseñas, actividad importante y avances dentro de la plataforma.



★

CONFIGURACIÓN DE LA UBICACIÓN

Integraciones

Límites

Historial

Notificaciones

CONFIGURACIÓN DEL NEGOCIO

Ubicaciones

Equipo

Automatizar

Cuenta

Notificaciones

Notificaciones por correo electrónico

Especifique la dirección de correo electrónico en la que desea recibir notificaciones. Puede configurarlo a continuación.

notifications@sunnycake.com

Guardar

Notificación del Agente SEO

Recibe alertas instantáneas cuando AI Agent responda a una reseña de cliente en tu nombre, asegurando un compromiso consistente y oportuno.

Notificación del Agente Social

Recibe notificaciones cuando AI Agent comparta automáticamente tus mejores reseñas en los canales sociales conectados para aumentar tu visibilidad en línea.

Notificación Diaria de Reseñas

Recibe un resumen diario de tus últimas reseñas de clientes para estar informado y responder rápidamente a los nuevos comentarios.

Notificación de Nueva Retroalimentación Privada

Mantente actualizado cada vez que un cliente envíe retroalimentación privada, permitiéndote abordar preocupaciones antes de que se hagan públicas.

Notificación del Informe Mensual

Recibe un informe mensual completo que resume los comentarios de tus clientes, las tendencias de reseñas y el rendimiento general.

Notificación de Testimonios en Video

Mantente actualizado cada vez que un cliente envíe un testimonio en video, permitiéndote abordar preocupaciones antes de que se hagan públicas.

Notificación de nueva reseña

Recibe una notificación en cuanto llegue una nueva reseña de Google, para que puedas estar al tanto de los comentarios de tus clientes en tiempo real.

Notificación de generación de artículos

Recibe una notificación cuando AI Agent genere un nuevo artículo basado en tus reseñas.

<https://app.trustars.com.ar/try/#/settings/notifications>

3.3 Crear el enlace de reseñas

El siguiente paso es configurar el enlace que se compartirá con los clientes. Para hacerlo:

1. Ir a **Agente de Reputación**.
2. Entrar en **Enlace**.
3. Asignar un nombre al link que se va a compartir.
4. Revisar y personalizar los textos del enlace.

Todos los textos pueden modificarse desde el menú desplegable, seleccionando la opción **Textos**. Este enlace es el que el negocio podrá compartir con sus clientes para que dejen una reseña de forma simple.

★

REPUTACIÓN

Panel

Sentimiento de IA

Reseñas

Enlace

EMPLEADOS

Empleados

Clasificación

SOLICITUDES

Enviar

Plantillas

Contactos

Envío automático

Suscripción

AI AGENT

Agente SEO

Enlace de revisión

Textos

Por Favor Nota

No necesitas personalizar cada campo. Si un campo se deja en blanco, el texto predeterminado se mostrará automáticamente.

Página de filtro

Página de reseñas

Página de contacto

Sugerencia de reseña

Borrar

Guardar

¿Cómo calificaría su experiencia general con nosotros?

Por favor, haga clic abajo para revisar su experiencia.

★ DEJA UNA RESEÑA

Comparte tu experiencia

ENVÍANOS UN MENSAJE

Contacta al equipo

Desarrollado por

TRUSTARS



3.4 Descargar imagen o QR para el comercio

Una vez finalizada la configuración del enlace de reseñas, Trustars permite descargar una imagen lista para exhibir en el comercio.

Esta imagen aparece al costado del **Enlace de revisión**.

Desde ahí se puede:

- Descargar la imagen completa para imprimir y colocar en el local.
- Descargar únicamente el código QR.

Recordá usar el QR en mostradores, mesas, vidrieras, folletos o mensajes digitales.

El objetivo es que los clientes puedan escanear el QR fácilmente y dejar su reseña en pocos segundos.

3.5 Configurar el Agente SEO para responder reseñas

Trustars permite configurar el tono y estilo de las respuestas automáticas que el agente utilizará para responder reseñas.

Para hacerlo:

1. Ir a **Agente de Reputación**.
2. Entrar en **Agente SEO**.
3. Ir a **Configuración**.
4. Definir el tono y estilo de las respuestas.
5. Guardar los cambios.

El tono puede adaptarse según el tipo de negocio. Por ejemplo, puede ser más formal, cercano, profesional, cálido o directo.

Una vez finalizada la configuración, se puede habilitar la opción de **respuesta masiva**.

Esta función permite responder reseñas antiguas que todavía no fueron respondidas.

Después de esa primera respuesta masiva, el proceso queda automatizado para que las nuevas reseñas puedan responderse de forma automática según la configuración definida.



Agente SEO

Agente SEO responde automáticamente a tus reseñas de Google, siguiendo el tono, la longitud y el idioma que has establecido. Cada vez que recibes una nueva reseña, Agente SEO genera una respuesta y la publica por ti.

Feed Respuesta Masiva Configuración

Activar Agente SEO

Activa Agente SEO para habilitar respuestas automáticas generadas por IA a tus reseñas de Google

Seleccionar tono de respuesta: Formal

Seleccionar longitud de la respuesta: Corto

Seleccionar idioma de respuesta: English

Seleccionar umbral de calificación ⓘ
Solo las reseñas con una calificación de 4 estrellas o más recibirán una respuesta.

Instrucciones adicionales ⓘ
Introduce instrucciones adicionales...

Palabras clave
Agregar palabras clave

gran servicio personal amable ambiente limpieza

3.6 Configurar el Agente de Visibilidad

De la misma manera, se puede configurar el **Agente de Visibilidad**.

Este agente ayuda a mejorar la presencia del negocio en motores de búsqueda como Google y también en motores de inteligencia artificial.

Su objetivo es aumentar la visibilidad orgánica del negocio, utilizando información del perfil, reseñas, palabras clave y contenido relevante.

Para configurarlo:

1. Ir a **Agente de Visibilidad**.
2. Entrar en **Configuración**.
3. Revisar los datos del negocio.
4. Definir los criterios de visibilidad.
5. Guardar los cambios.

Este agente trabaja para que el negocio tenga más posibilidades de aparecer cuando potenciales clientes buscan servicios relacionados.



3.7 Configurar el Agente de Interacción

También se puede configurar el **Agente de Interacción**.

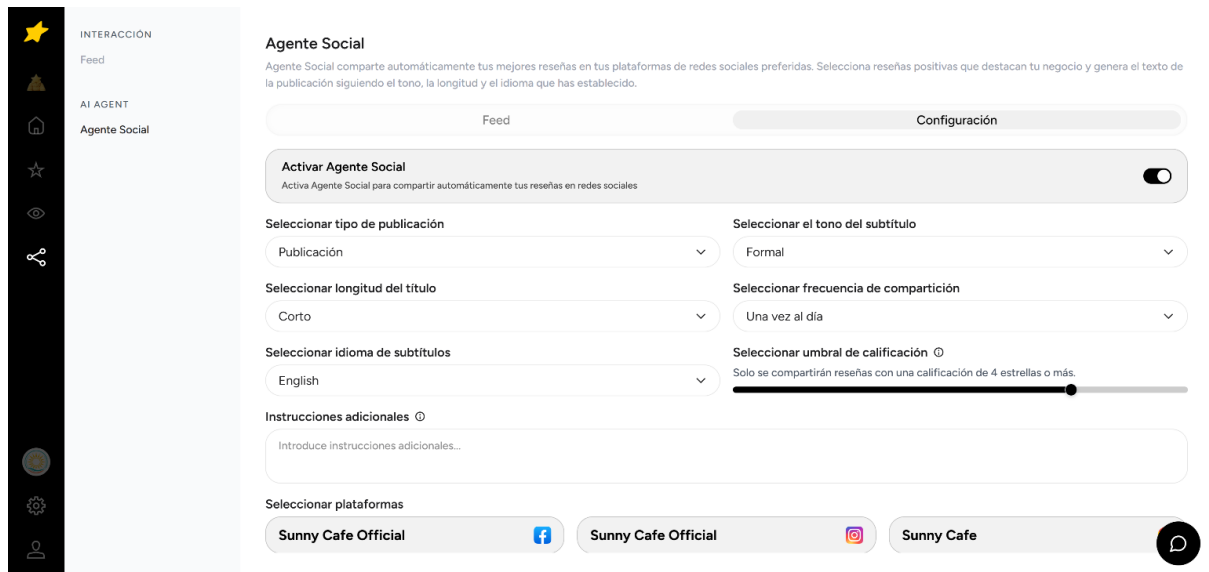
Este agente permite compartir automáticamente contenido basado en las mejores reseñas del negocio en sus redes sociales.

El objetivo es convertir reseñas positivas en contenido útil para generar confianza, actividad y presencia digital.

Para configurarlo:

1. Ir a **Agente de Interacción**.
2. Entrar en **Configuración**.
3. Conectar o seleccionar las redes sociales disponibles.
4. Definir el tipo de contenido que se compartirá.
5. Guardar los cambios.

Una vez activo, el agente puede tomar las mejores reseñas y transformarlas en publicaciones para redes, ayudando a mantener la presencia digital del negocio sin trabajo manual constante.



3.8 Resumen de configuración inicial

Para dejar Trustars funcionando correctamente, el usuario debe:

1. Conectar Google Business Profile desde **Configuración > Integraciones**.
2. Activar notificaciones desde **Configuración > Notificaciones**.
3. Crear y personalizar el enlace de reseñas desde **Agente de Reputación > Enlace**.
4. Descargar la imagen o QR para exhibir en el comercio.
5. Configurar el tono del **Agente SEO**.
6. Activar la respuesta masiva para reseñas antiguas.
7. Dejar automatizadas las respuestas futuras.
8. Configurar el **Agente de Visibilidad**.
9. Configurar el **Agente de Interacción**.

Con estos pasos completos, Trustars queda listo para comenzar a gestionar reseñas, mejorar la reputación del negocio y aumentar su visibilidad online.

4. Panel principal

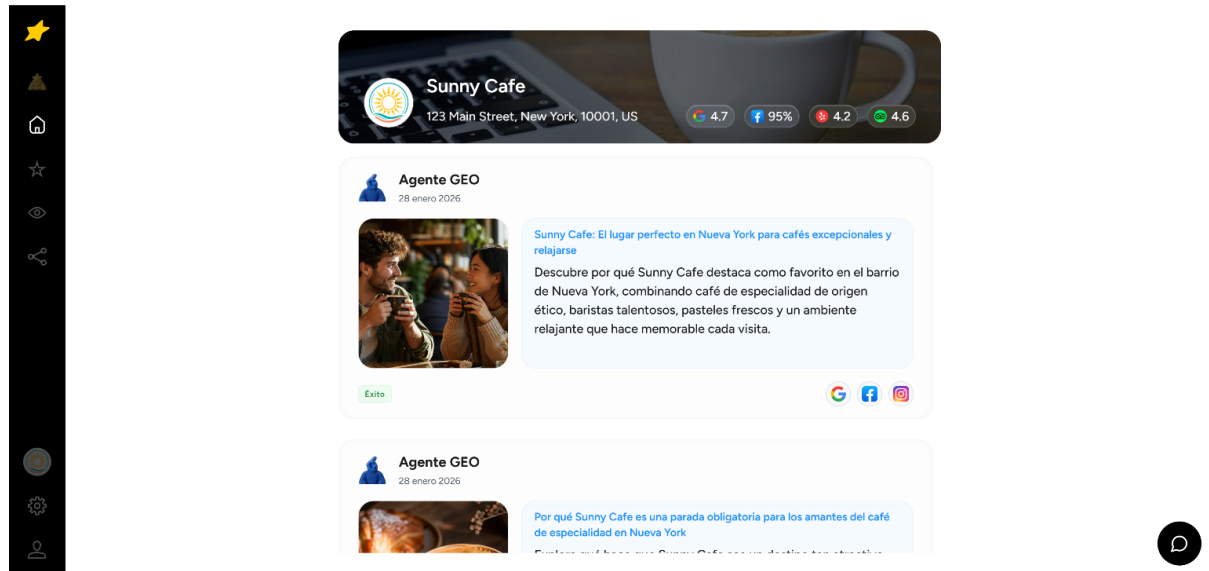
En el panel principal de Trustars, el usuario puede ver un resumen del estado de su reputación online.

- Progreso de tu negocio.
- Cantidad total de reseñas.
- Calificación promedio.
- Últimas reseñas recibidas.
- Reseñas pendientes de respuesta.



- Evolución de la reputación.
- Métricas de visibilidad e interacción.

Este panel ayuda a entender rápidamente cómo está funcionando la presencia digital del negocio.



5. Gestión de reseñas

La sección de reseñas permite ver todas las opiniones que los clientes dejaron sobre el negocio.

Desde ahí se puede:

- Leer nuevas reseñas.
- Filtrar reseñas positivas, negativas o neutras.
- Ver la calificación de cada cliente.
- Responder comentarios.
- Identificar problemas frecuentes.
- Detectar clientes satisfechos.
- Revisar reseñas antiguas sin responder.

La recomendación es mantener todas las reseñas respondidas para mejorar la percepción del negocio y mantener activo el perfil.



TRUSTARS



6. Respuestas con inteligencia artificial

Una de las funciones principales de Trustars es ayudar a responder reseñas usando inteligencia artificial.

La IA puede generar respuestas:

- Profesionales.
- Personalizadas.
- Amables.
- Adaptadas al tono del negocio.
- Distintas según si la reseña es positiva, negativa o neutra.

Esto evita respuestas copiadas y pegadas, y ayuda a que cada cliente sienta que fue escuchado.

Ejemplo de uso

Si un cliente deja una reseña positiva, Trustars puede sugerir una respuesta agradeciendo el comentario y reforzando los puntos fuertes mencionados.

Si un cliente deja una reseña negativa, Trustars puede sugerir una respuesta más cuidadosa, mostrando empatía y ofreciendo una vía de contacto o solución.



7. Solicitud de nuevas reseñas

Trustars ayuda a generar más reseñas de clientes reales a través de un enlace personalizado y un código QR.

El negocio puede compartir este enlace o QR:

- En el local.
- En el mostrador.
- En mesas o puntos de atención.
- Después de una compra.
- Luego de una atención o servicio.
- Por WhatsApp.
- Por email.
- En campañas a clientes anteriores.
- En redes sociales.

Cuantas más reseñas reales y positivas recibe el negocio, más confianza genera y más posibilidades tiene de mejorar su visibilidad.

8. Análisis de reputación

Trustars permite analizar cómo evoluciona la reputación del negocio.

Algunos datos importantes son:

- Si la calificación promedio sube o baja.
- Cuántas reseñas nuevas se reciben.
- Qué temas se repiten en los comentarios.
- Qué aspectos valoran más los clientes.
- Qué problemas aparecen con frecuencia.
- Qué reseñas necesitan atención prioritaria.

Este análisis ayuda a tomar mejores decisiones y mejorar la experiencia del cliente.

9. Análisis de sentimientos

La inteligencia artificial de Trustars puede clasificar comentarios según el sentimiento del cliente.

- **Positivo:** clientes satisfechos.
- **Negativo:** clientes molestos o con problemas.
- **Neutro:** comentarios informativos o sin emoción clara.



TRUSTARS

Esto permite detectar rápidamente qué está funcionando bien y qué necesita atención.

El análisis de sentimientos ayuda a transformar opiniones desordenadas en información útil para mejorar el negocio.

Análisis de Sentimiento

Resumen de Comentarios

Los clientes destacan constantemente el excelente servicio y el ambiente acogedor. La calidad del café y los pasteles frescos recibe elogios frecuentes. Algunas reseñas mencionan períodos de mucha actividad durante las horas punta de la mañana. El sentimiento general es muy positivo, con clientes que aprecian la atención al detalle y la consistencia.

Lo Que Va Bien

- Servicio excelente**
Los clientes elogian constantemente el trato amable y la atención del personal.
- Productos de alta calidad**
La calidad del café y los pasteles frescos recibe comentarios positivos frecuentes de los clientes.
- Ambiente acogedor**
Muchas reseñas mencionan el ambiente cálido y acogedor de la cafetería como un punto destacado de su experiencia.

Áreas a Mejorar

- Gestionar períodos de alta demanda**
Algunos clientes señalan que la cafetería puede llenarse durante las horas punta de la mañana, lo que genera tiempos de espera más largos.

10. Ranking y competidores

Trustars también permite comparar el negocio con otros negocios similares.

Esto ayuda a entender:

- Cómo está posicionado frente a la competencia.
- Qué negocios tienen más reseñas.
- Qué negocios tienen mejor calificación.
- Qué oportunidades existen para mejorar.
- Qué tan visible es el negocio en su zona.

Esta función es especialmente útil para negocios locales que dependen de aparecer bien posicionados cuando los clientes buscan servicios cercanos.



VISIBILIDAD

Ranking en Maps

Ranking en IA

Rendimiento

PERFIL

Perfil

Sitio web

Widgets

AI AGENT

Agente GEO

Ranking en Maps

Palabra clave y área de búsqueda

Estos ajustes definen cómo se analiza tu visibilidad en Google Maps. La palabra clave representa el término de búsqueda utilizado por posibles clientes, mientras que el radio del mapa determina el área geográfica donde se mide tu ranking.

PALABRA CLAVE DE BÚSQUEDA

RADIO DEL MAPA

Cafetería

5 km

Rastreador de Clasificación Local

El mapa muestra tu posición de clasificación en Google cuando las personas buscan desde tu dirección (el punto central) y desde otras direcciones cercanas. Puedes cambiar el radio para ver resultados de ubicaciones más cercanas o más lejanas a tu dirección.

Análisis de Competencia

Este gráfico compara tus reseñas y calificación con las de competidores cercanos. Los negocios en la parte superior derecha tienen más reseñas, calificaciones más altas y mejor visibilidad para tu palabra clave principal. Haz clic en los puntos para ver cada negocio.

11. Rendimiento en Google

Trustars permite revisar métricas relacionadas con el rendimiento del perfil de Google.

Por ejemplo:

- Visualizaciones del perfil.
- Búsquedas donde aparece el negocio.
- Clics.
- Llamadas.
- Solicitudes de cómo llegar.
- Interacciones de potenciales clientes.

Estas métricas muestran si la presencia digital está ayudando a generar más oportunidades comerciales.

www.trustars.com.ar



12. Gestión de múltiples sucursales

Para empresas con más de una ubicación, Trustars permite gestionar varias sucursales desde un mismo lugar, una vez que hayas cargado las ubicaciones en la configuración.

Esto es útil para:

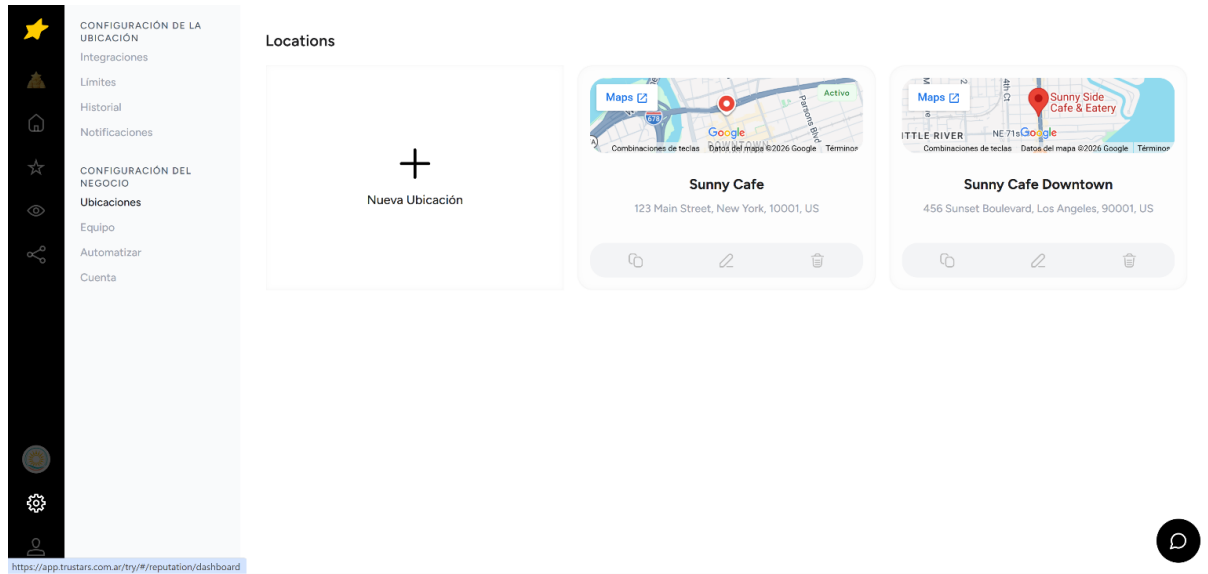
- Franquicias.
- Cadenas gastronómicas.
- Hoteles.
- Clínicas.
- Retail.
- Empresas con varios locales.
- Negocios con diferentes puntos de atención.

Cada sucursal puede tener sus propias reseñas, métricas, evolución y configuración.

Esto permite mantener una estrategia de reputación ordenada en todas las ubicaciones.



TRUSTARS



13. Blog y posicionamiento orgánico

Trustars también puede ayudar al negocio a mejorar su posicionamiento orgánico mediante la generación de contenido tipo blog.

El objetivo del blog es crear artículos útiles, claros y optimizados para búsquedas relacionadas con el negocio, sus servicios, su zona y las necesidades de sus potenciales clientes.

Esto ayuda a que el negocio pueda aparecer mejor en:

- Búsquedas orgánicas de Google.
- Consultas locales relacionadas con sus servicios.
- Preguntas frecuentes de potenciales clientes.
- Motores de búsqueda basados en inteligencia artificial.

¿Cómo funciona?

Trustars puede tomar información del negocio, sus reseñas, las palabras que usan los clientes y los temas más relevantes para generar contenido optimizado.

Por ejemplo, si una inmobiliaria recibe muchas reseñas sobre “buena atención”, “venta de departamentos” o “alquileres en una zona específica”, Trustars puede usar esa información para crear artículos que ayuden a posicionar mejor esas búsquedas.

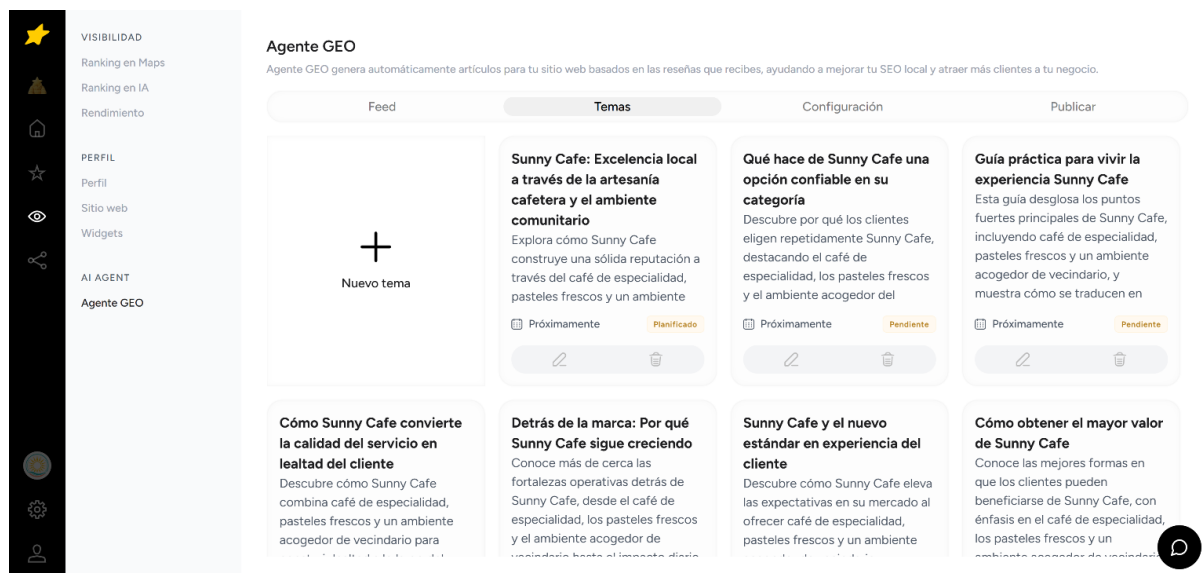


¿Para qué sirve el blog?

El blog ayuda a:

- Aumentar la visibilidad orgánica del negocio.
- Mejorar el posicionamiento en Google y buscadores con IA.
- Generar contenido útil de forma constante.
- Responder preguntas frecuentes de potenciales clientes.
- Reforzar la autoridad del negocio en su rubro.
- Atraer tráfico sin depender únicamente de anuncios pagos.

El blog convierte la experiencia real de los clientes y el conocimiento del negocio en contenido que trabaja todos los días para atraer nuevas oportunidades.



14. Agentes principales de Trustars

Trustars funciona a través de distintos agentes que ayudan a automatizar tareas importantes.

Los principales son:

14.1 Agente de Reputación

El Agente SEO ayuda a responder reseñas con inteligencia artificial y a mejorar la relevancia del perfil.



Sus funciones principales son:

- Generar respuestas automáticas.
- Adaptar el tono y estilo de las respuestas.
- Responder reseñas antiguas sin respuesta.
- Automatizar respuestas futuras.
- Usar lenguaje natural y profesional.
- Ayudar a mantener el perfil activo.

Este agente reduce el trabajo manual y mejora la percepción del negocio frente a clientes actuales y potenciales.

14.2 Agente de Visibilidad

El Agente de Visibilidad ayuda a mejorar la presencia del negocio en buscadores y motores de inteligencia artificial.

Sus funciones principales son:

- Analizar información del negocio.
- Usar reseñas y palabras clave relevantes.
- Crear contenido orientado a búsquedas.
- Mejorar la visibilidad orgánica.
- Fortalecer la presencia digital del negocio.

Este agente ayuda a que el negocio pueda aparecer mejor cuando una persona busca productos o servicios relacionados.

14.3 Agente de Interacción

El Agente de Interacción ayuda a transformar las mejores reseñas en contenido para redes sociales.

Sus funciones principales son:

- Seleccionar reseñas destacadas.
- Convertirlas en publicaciones.
- Compartir contenido automáticamente en redes.
- Mantener activa la presencia social del negocio.
- Reforzar la confianza con prueba social real.

Este agente permite que las reseñas positivas no queden ocultas, sino que se usen como contenido para atraer nuevos clientes.



15. Buenas prácticas de uso

Para aprovechar mejor Trustars, se recomienda:

1. Conectar correctamente el perfil de Google Business Profile.
2. Activar todas las notificaciones importantes.
3. Personalizar el enlace de reseñas.
4. Descargar y colocar el QR en un lugar visible del comercio.
5. Pedir reseñas de forma constante y activa.
6. Dejar al agente responder todas las reseñas.
7. Usar la respuesta masiva para reseñas antiguas.
8. Revisar comentarios negativos rápidamente.
9. Mantener actualizado el tono del Agente SEO.
10. Configurar correctamente el Agente de Visibilidad.
11. Configurar el Agente de Interacción para redes sociales.
12. Analizar tendencias una vez por semana.
13. Revisar la evolución frente a competidores.
14. Usar las métricas para tomar decisiones.
15. Mantener la información del negocio actualizada.

16. Recomendaciones para pedir reseñas

Para conseguir más reseñas, lo más importante es pedir las en el momento correcto.

Los mejores momentos suelen ser:

- Después de una compra exitosa.
- Luego de una buena atención.
- Cuando el cliente agradece el servicio.
- Al finalizar una visita.
- Después de resolver un problema.
- Cuando el cliente vuelve o recomienda el negocio.

Ejemplo de mensaje simple

"Gracias por confiar en nosotros. Tu opinión nos ayuda mucho a seguir mejorando. ¿Nos dejarías una reseña escaneando este QR o entrando a este link?"

Ejemplo para WhatsApp

"Hola, gracias por elegirnos. Nos ayudaría mucho que nos dejes una reseña sobre tu experiencia. Te compartimos el link: [insertar enlace]"

La clave es que el pedido sea simple, amable y fácil de completar.



17. Qué hacer con reseñas negativas

Las reseñas negativas deben responderse con cuidado y rapidez.

La recomendación es:

1. No discutir con el cliente.
2. Agradecer el comentario.
3. Mostrar empatía.
4. Reconocer la situación si corresponde.
5. Ofrecer un canal de contacto.
6. Mantener un tono profesional.
7. Usar el comentario como oportunidad de mejora.

Ejemplo de respuesta

"Gracias por compartir tu experiencia. Lamentamos que no haya sido la esperada. Nos gustaría entender mejor lo ocurrido para poder ayudarte y mejorar nuestro servicio. Podés contactarnos por privado para revisar el caso."

Responder bien una reseña negativa puede mejorar la percepción del negocio frente a futuros clientes.

18. Resultado esperado

Usando Trustars de forma constante, el negocio debería lograr:

- Más reseñas.
- Mejor calificación promedio.
- Mayor confianza de potenciales clientes.
- Mejor posicionamiento en Google.
- Más visibilidad local.
- Más presencia en motores de búsqueda e inteligencia artificial.
- Más contenido basado en reseñas reales.
- Más consultas, visitas y oportunidades comerciales.

Trustars no es solo una herramienta para responder reseñas.

Es un sistema para convertir la reputación digital en un canal de crecimiento.



19. Resumen rápido

Trustars ayuda a los negocios a:

1. Conseguir más reseñas.
2. Responder mejor con inteligencia artificial.
3. Entender qué opinan los clientes.
4. Mejorar su reputación online.
5. Aumentar su visibilidad en Google.
6. Mejorar su presencia en motores de inteligencia artificial.
7. Convertir reseñas positivas en contenido para redes.
8. Generar más confianza y más clientes.

20. Checklist final de configuración

Antes de dar por finalizada la configuración inicial, revisar que:

- El perfil de Google Business Profile esté conectado.
- Las notificaciones estén activadas.
- El email de notificaciones esté seleccionado.
- El enlace de reseñas tenga nombre asignado.
- Los textos del enlace estén revisados o personalizados.
- El QR esté descargado.
- La imagen para exhibir en el comercio esté descargada.
- El Agente SEO tenga tono y estilo configurados.
- La respuesta masiva esté habilitada para reseñas antiguas.
- Las respuestas futuras estén automatizadas.
- El Agente de Visibilidad esté configurado.
- El Agente de Interacción esté configurado.
- Las redes sociales estén conectadas, si corresponde.
- El negocio sepa cómo pedir reseñas a sus clientes.

Con este checklist completo, Trustars queda listo para comenzar a trabajar como un sistema automático de reputación, visibilidad e interacción.

Si necesitás más información visita nuestra base de conocimiento en:

<https://knowledge-base.help/trustars>