

كيف تفرّق بين مراجعة سلبية عادلة ومراجعة مزيفة أو مسيئة

ملف مجاني من مكتبة QIn · دليل سريع لتقييم المراجعات قبل اتخاذ أي رد فعل

ليست كل مراجعة سلبية ظالمة، وليست كل مراجعة غاضبة مزيفة. التمييز الصحيح بينهما يحميك من تجاهل انتقاد حقيقي، ومن الانفعال تجاه انتقاد غير حقيقي.

علامات المراجعة العادلة (حتى لو كانت سلبية أو قاسية)

- تذكر تفاصيل محددة عن الزيارة الفعلية (التاريخ، الطلب، اسم موظف، نوع المشكلة)
- نبرة موضوعية ولو كانت غاضبة — تتحدث عن تجربة لا عن شخص
- تتطابق مضمونياً مع ملاحظات أخرى سبق ورودها عن نفس النقطة
- صاحب الحساب له نشاط سابق طبيعي على جوجل (مراجعات أخرى متنوعة)

علامات المراجعة المزيفة أو المسيئة

- عبارات عامة غير مرتبطة بتفاصيل تجربة حقيقية ("أسوأ مكان"، بلا أي تفصيل)
- حساب جديد لا يملك أي نشاط أو مراجعات سابقة
- عدة مراجعات سلبية تُنشر خلال دقائق من حسابات مختلفة
- لا يوجد أي دليل على زيارة أو طلب فعلي (تاريخ، فاتورة، حجز)
- لغة مسيئة شخصياً أو تهديدية لا علاقة لها بجودة الخدمة

طريقة الإبلاغ: يمكنك الإبلاغ عن مراجعة مخالفة مباشرة من خلال خيار "الإبلاغ عن مراجعة غير لائقة" داخل ملف نشاطك على خرائط جوجل (Google Business Profile)، مع تحديد السبب بدقة. المراجعة لا تُحذف تلقائياً، وقد تستغرق المراجعة من جوجل بعض الوقت.

حتى في حال ثبت أن المراجعة مزيفة، الرد الهادئ والمهني العلني يظل أفضل من تجاهلها تماماً — فالزوار الآخرون يقرؤون ردّك أيضاً.