BÁO CÁO KHẢO SÁT 5 NGÀNH · 11/2026

# Khách viết gì trong đánh giá Google Maps ở Hà Nội

Chúng tôi đếm từ ngữ trong 21.968 đánh giá tiếng Việt và 9.135 đánh giá tiếng Anh, tiếng Hàn của 4.701 cơ sở ở Hà Nội. Mỗi ngành một trang: khách khen gì, và trừ sao vì điều gì.

ROGAWORKS Việt Nam · tổng hợp ngày 14 và 15/11/2026

https://vn.rogaworks.com/khao-sat/

| 4.701 | 21.968 | 9.135 |
|---|---|---|
| cơ sở ở 10 phường của Hà Nội | đánh giá tiếng Việt | đánh giá tiếng Anh và tiếng Hàn |

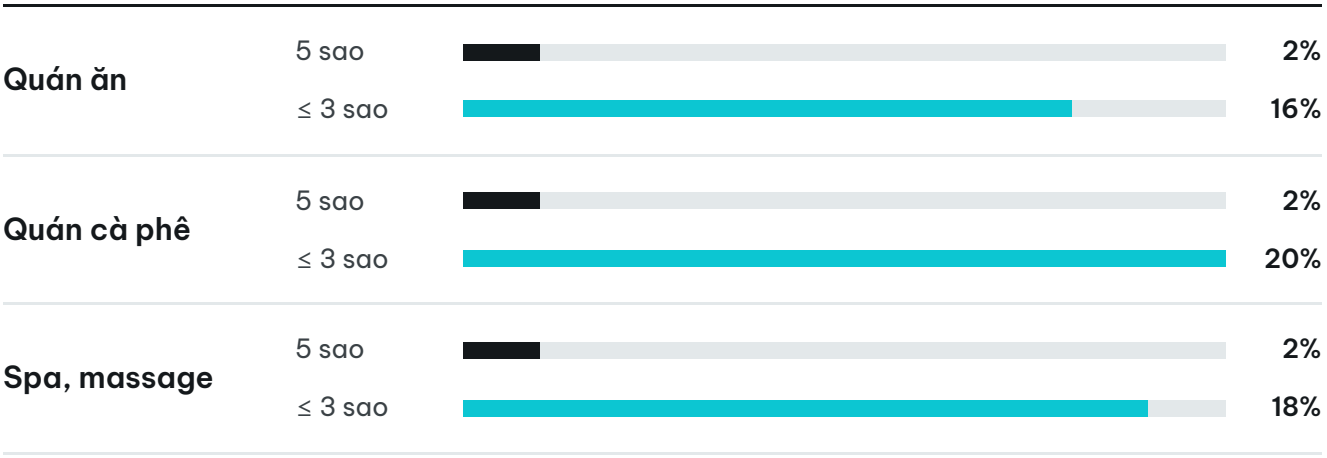
Giải thích

**Tỉ lệ nhắc đến**

Phần trăm số đánh giá có chứa từ thuộc một chủ đề. Con số cho biết khách có nói đến chủ đề đó hay không, chưa cho biết khen hay chê.

## Một từ có mặt ở cả năm ngành: thái độ

Ở đánh giá 5 sao, từ "thái độ" gần như không xuất hiện. Ở đánh giá từ 3 sao trở xuống, cứ năm, sáu đánh giá lại có một đánh giá nhắc đến. Ngành nào cũng vậy.



| | | |
|---|---|---|
| **Tiệm tóc** | 5 sao | **2%** |
| | ≤ 3 sao | **16%** |
| **Nơi lưu trú** | 5 sao | **2%** |
| | ≤ 3 sao | **20%** |

# Từng ngành một

## 01 Quán ăn

1.652 cơ sở · 7.912 đánh giá · 1.602 đánh giá từ 3 sao trở xuống

Khách khen vị, nhưng chấm ít sao vì thái độ và vì phải chờ.

### KHÁCH NÓI VỀ ĐIỀU GÌ NHIỀU NHẤT

| | |
|---|---|
| Vị món ăn | **72%** |
| Phục vụ, nhân viên | **52%** |
| Giá | **34%** |
| Không gian | **32%** |
| Lượng món | **23%** |

### ĐÁNH GIÁ ÍT SAO NHẮC NHIỀU HƠN

- Thái độ: 16% đánh giá ít sao, 2% đánh giá 5 sao
- Chờ đợi, đông khách: 31% đánh giá ít sao, 18% đánh giá 5 sao
- Giá: 36% đánh giá ít sao, 30% đánh giá 5 sao

### ĐÁNH GIÁ 5 SAO NHẮC NHIỀU HƠN

- Vị món ăn: 81% đánh giá 5 sao, 47% đánh giá ít sao
- Không gian: 34% đánh giá 5 sao, 19% đánh giá ít sao

## 02 Quán cà phê

1.014 cơ sở · 4.873 đánh giá · 986 đánh giá từ 3 sao trở xuống

Đồ uống và không gian làm nên 5 sao. Thái độ và chờ đợi làm mất sao.

### KHÁCH NÓI VỀ ĐIỀU GÌ NHIỀU NHẤT

| | |
|---|---|
| Vị đồ uống | 53% |
| Phục vụ, nhân viên | 49% |
| Không gian | 47% |
| Chụp ảnh, decor, view | 29% |
| Giá | 24% |

### ĐÁNH GIÁ ÍT SAO NHẮC NHIỀU HƠN

- Thái độ: 20% đánh giá ít sao, 2% đánh giá 5 sao
- Chờ đợi, đông khách: 25% đánh giá ít sao, 12% đánh giá 5 sao

### ĐÁNH GIÁ 5 SAO NHẮC NHIỀU HƠN

- Vị đồ uống: 61% đánh giá 5 sao, 30% đánh giá ít sao
- Không gian: 51% đánh giá 5 sao, 23% đánh giá ít sao

## 03 Spa, massage

721 cơ sở · 3.392 đánh giá · 272 đánh giá từ 3 sao trở xuống

Tiền là điểm nóng: giá, tip và việc mời mua thêm.

### KHÁCH NÓI VỀ ĐIỀU GÌ NHIỀU NHẤT

| | |
|---|---|
| Phục vụ, nhân viên | 59% |
| Tay nghề kỹ thuật viên | 35% |
| Thư giãn, đỡ mỏi | 34% |
| Không gian, phòng | 26% |
| Giá | 21% |

### ĐÁNH GIÁ ÍT SAO NHẮC NHIỀU HƠN

- Thái độ: 18% đánh giá ít sao, 2% đánh giá 5 sao
- Giá: 34% đánh giá ít sao, 19% đánh giá 5 sao
- Tiền tip: 14% đánh giá ít sao, 1% đánh giá 5 sao

### ĐÁNH GIÁ 5 SAO NHẮC NHIỀU HƠN

- Hiệu quả sau khi làm: 20% đánh giá 5 sao, 6% đánh giá ít sao
- Sạch sẽ, vệ sinh: 21% đánh giá 5 sao, 12% đánh giá ít sao

## 04 Tiệm tóc

523 cơ sở · 2.436 đánh giá · 187 đánh giá từ 3 sao trở xuống

Khách khen kiểu tóc. Khi chê, họ nói về thái độ và giá.

### KHÁCH NÓI VỀ ĐIỀU GÌ NHIỀU NHẤT

| | |
|---|---|
| Kết quả, kiểu tóc | 58% |
| Phục vụ, nhân viên | 53% |
| Tay nghề thợ | 37% |
| Tư vấn, hiểu ý khách | 23% |
| Giá | 18% |

### ĐÁNH GIÁ ÍT SAO NHẮC NHIỀU HƠN

- Thái độ: 16% đánh giá ít sao, 2% đánh giá 5 sao
- Giá: 27% đánh giá ít sao, 17% đánh giá 5 sao
- Đặt lịch, chờ: 12% đánh giá ít sao, 5% đánh giá 5 sao

### ĐÁNH GIÁ 5 SAO NHẮC NHIỀU HƠN

- Kết quả, kiểu tóc: 62% đánh giá 5 sao, 19% đánh giá ít sao
- Phục vụ, nhân viên: 55% đánh giá 5 sao, 39% đánh giá ít sao

## 05 Nơi lưu trú

791 cơ sở · 3.355 đánh giá · 711 đánh giá từ 3 sao trở xuống

Vị trí được khen. Nhận phòng, mùi ẩm và thái độ bị chê.

### KHÁCH NÓI VỀ ĐIỀU GÌ NHIỀU NHẤT

| | |
|---|---|
| Phòng, giường | 64% |
| Nhân viên, lễ tân | 59% |
| Sạch sẽ, vệ sinh | 45% |
| Vị trí | 41% |
| Giá | 25% |

### ĐÁNH GIÁ ÍT SAO NHẮC NHIỀU HƠN

- Thái độ: 20% đánh giá ít sao, 2% đánh giá 5 sao
- Nhận, trả phòng: 25% đánh giá ít sao, 10% đánh giá 5 sao
- Mùi, ẩm mốc: 18% đánh giá ít sao, 3% đánh giá 5 sao

### ĐÁNH GIÁ 5 SAO NHẮC NHIỀU HƠN

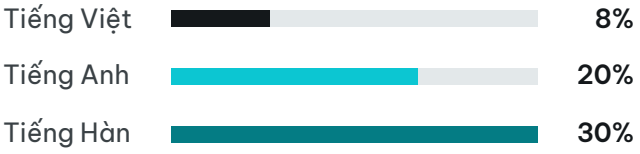
- Vị trí: 47% đánh giá 5 sao, 17% đánh giá ít sao
- Nhân viên, lễ tân: 66% đánh giá 5 sao, 44% đánh giá ít sao

# Khách nước ngoài viết khác ở đâu

Với nơi lưu trú, chúng tôi đặt 2.470 đánh giá tiếng Anh và 1.204 đánh giá tiếng Hàn cạnh đánh giá tiếng Việt. Với quán ăn là 3.565 và 1.896. Danh sách từ của mỗi ngôn ngữ khác nhau, nên chỉ nhìn các khoảng cách lớn.

### Nơi lưu trú: bữa sáng

Tất cả đánh giá



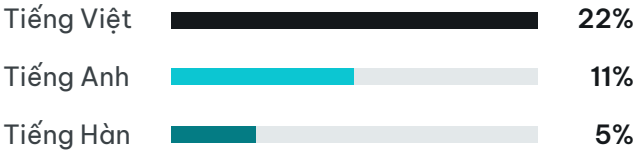

### Nơi lưu trú: nhận phòng, trả phòng

Đánh giá từ 3 sao trở xuống



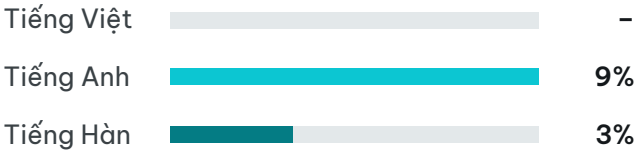

### Quán ăn: chờ đợi, đông khách

Tất cả đánh giá




### Quán ăn: tính tiền, hóa đơn

Đánh giá từ 3 sao trở xuống




– chưa đếm

Khách nước ngoài nhắc bữa sáng nhiều gấp nhiều lần khách Việt. Ghi rõ có bữa sáng hay không, và đăng ảnh thật.

Một lần nhận phòng trục trặc để lại dấu nặng hơn với khách đến từ xa. Gửi hướng dẫn trước ngày khách đến.

Ở quán ăn, khách nước ngoài ít nói về chờ đợi, nhưng rất nhạy với hóa đơn. Ghi giá mọi món trên menu.

# Bảy việc chủ quán làm được ngay

01 **Trả lời mọi đánh giá từ 3 sao trở xuống**

Xin lỗi trước, nêu việc đã làm, không tranh cãi. Người đọc câu trả lời là khách mới.

02 **Dặn nhân viên cách chào và cách nói khi có sự cố**

Phần lớn lời chê về thái độ bắt đầu từ một câu nói ở quầy, ở cửa, ở bãi xe.

03 **Ghi giá và mọi khoản thu thêm trước**

Bảng giá, phụ thu, tip, đặt cọc: khách biết trước thì không thành đánh giá ít sao.

04 **Nói trước thời gian chờ**

Ghi giờ đông khách, cách đặt chỗ, thời gian làm dự kiến lên Google Maps.

05 **Đăng ảnh thật, chụp gần đây**

Món ăn, kiểu tóc, phòng, không gian. Ảnh đẹp hơn thực tế sẽ quay lại thành lời chê.

06 **Viết thêm một bản tiếng Anh**

Menu, giờ mở cửa, cách nhận phòng. Khách nước ngoài xem trước khi đến.

07 **Mời khách hài lòng viết đánh giá**

Đặt mã QR ở quầy. Không tặng quà để đổi lấy đánh giá.

## Chúng tôi đếm như thế nào, và giới hạn

Tìm từng loại cơ sở ở 10 phường của Hà Nội trên Google Maps, lấy tối đa 5 đánh giá của mỗi nơi.

Mỗi nơi chỉ có 5 đánh giá do Google chọn, và kết quả tìm kiếm nghiêng về những nơi nhiều người biết. Đây không phải mẫu ngẫu nhiên.

Máy chỉ đếm từ có xuất hiện hay không. Một đánh giá nhắc "giá" có thể đang khen giá rẻ.

Đánh giá tiếng Anh và tiếng Hàn của quán ăn chỉ lấy ở 5 phường trung tâm. Nhóm đánh giá ít sao của tiệm tóc và spa nhỏ (dưới 300), nên đọc như xu hướng.

Chúng tôi chỉ lưu số đếm, không lưu tên cơ sở hay nội dung đánh giá.

Nguồn: Google Maps (Places API). ROGAWORKS Việt Nam tổng hợp ngày 14 và 15/11/2026.
ROGAWORKS Việt Nam · vn.rogaworks.com · Chẩn đoán miễn phí 40 điểm: https://vn.rogaworks.com/chan-doan-mien-phi/