

## STUDIU NAȚIONAL

# Barometrul Reputației Online din România 2026

43 de milioane de recenzii Google analizate. 725.668 de profiluri de afaceri. Prima radiografie completă a reputației online a mediului de afaceri românesc.

**43,1 mil.**  
recenzii analizate

**725.668**  
profiluri Google Business

**4,39 / 5**  
rating mediu național

**54,6%**  
profiluri nerevendicate

Anomalia din Google Business: românii dau mai multe recenzii curierilor decât Castelului Bran. GLS România (123.559 recenzii) devansează Castelul Bran (111.324) și Caru' cu Bere (94.315), iar 1 din 3 afaceri românești este complet „invizibilă” pe internet — zero recenzii.

Perioada colectării datelor: 1 ianuarie – 20 iulie 2026 • București, 2026

## COMUNICAT DE PRESĂ — REZUMAT PENTRU REDACȚII

# 1 din 3 afaceri românești este „invizibilă” pe internet

București, 2026 — Primul Barometru al Reputației Online din România, realizat de RecenziiClienti.ro pe baza a 43.159.123 de recenzii și 725.668 de profiluri Google Business, arată un mediu de afaceri profund polarizat: deși consumatorii lasă zeci de milioane de opinii, 54,6% dintre firme nu și-au revendicat profilul de Google, 59,4% nu afișează un website, iar 231.086 de afaceri (31,8%) nu au nicio recenzie.

*„Asistăm la un paradox digital: consumatorii români sunt extrem de activi în a lăsa recenzii, dar peste 230.000 de afaceri din România sunt complet invizibile online, având zero evaluări. Companiile pierd clienți zilnic pur și simplu pentru că nu își revendică pagina pe Google.”*

— Sabina Nistor, Reprezentant RecenziiClienti.ro

## Șase cifre care descriu reputația online a afacerilor din România

| Indicator                               | Valoare           |
|-----------------------------------------|-------------------|
| Profiluri analizate                     | <b>725.668</b>    |
| Recenzii analizate                      | <b>43.159.123</b> |
| Rating mediu național                   | <b>4,39 / 5</b>   |
| Profiluri cu cel puțin o recenzie       | <b>68,2%</b>      |
| Profiluri revendicate                   | <b>45,4%</b>      |
| Profiluri cu website în Google Business | <b>40,6%</b>      |

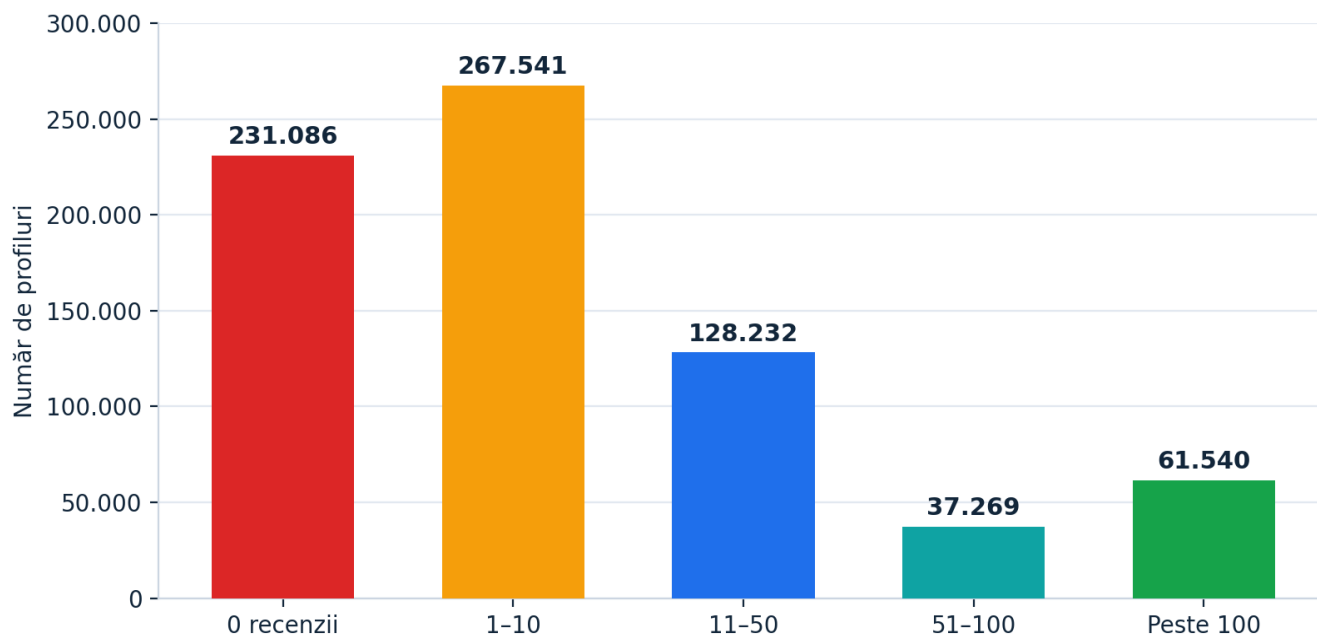
## Rezultatele-cheie, pe scurt

- 231.086 de profiluri (31,8%) nu au nicio recenzie; alte 267.541 au între una și zece recenzii.
- Doar 242 de profiluri (sub 0,04% din total) depășesc pragul de 10.000 de recenzii.
- Bucureștiul concentrează 10.449.526 de recenzii — aproximativ 24,2% din total (1 din 4 recenzii).
- Restaurantele generează cel mai mare volum de feedback: 5.196.700 de recenzii.
- Sibiul are cea mai mare notă medie dintre marile orașe analizate: 4,507.
- Oficiile poștale au cea mai redusă notă medie dintre categoriile din clasament: 2,47.
- GLS România este profilul cu cele mai multe recenzii din Top 100: 123.559.

## CAPITOLUL 1 — POLARIZAREA REPUTAȚIEI ONLINE

## Aproape 69% dintre afaceri au cel mult zece recenzii — sau niciuna

Distribuția celor 43 de milioane de recenzii este profund inegală: 68,7% dintre profiluri au maximum zece recenzii sau nu au deloc, în timp ce doar 242 de profiluri depășesc 10.000 de recenzii. Vizibilitatea online este distribuită mult mai inegal decât numărul afacerilor.

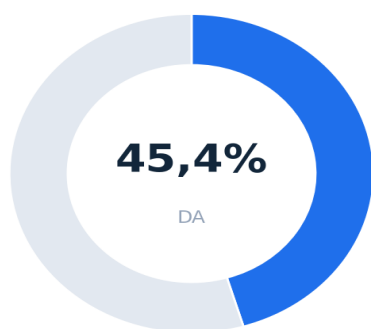


Distribuția celor 725.668 de profiluri Google Business după numărul de recenzii. Sursă: Barometrul Reputației Online 2026, RecenziiClienti.ro

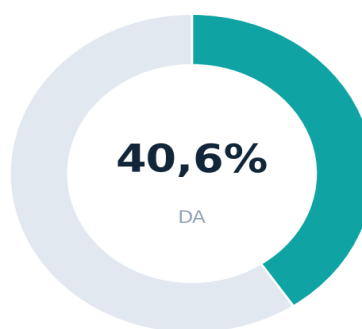
## Peste jumătate dintre profiluri nu sunt administrate de proprietari

Prezența în Google nu înseamnă și administrare activă: doar 45,4% dintre profiluri sunt revendicate de proprietarii afacerilor, iar doar 40,6% afișează un website. Aproape șase din zece profiluri nu oferă utilizatorilor o legătură directă către site-ul companiei.

Profiluri revendicate



Profiluri cu website

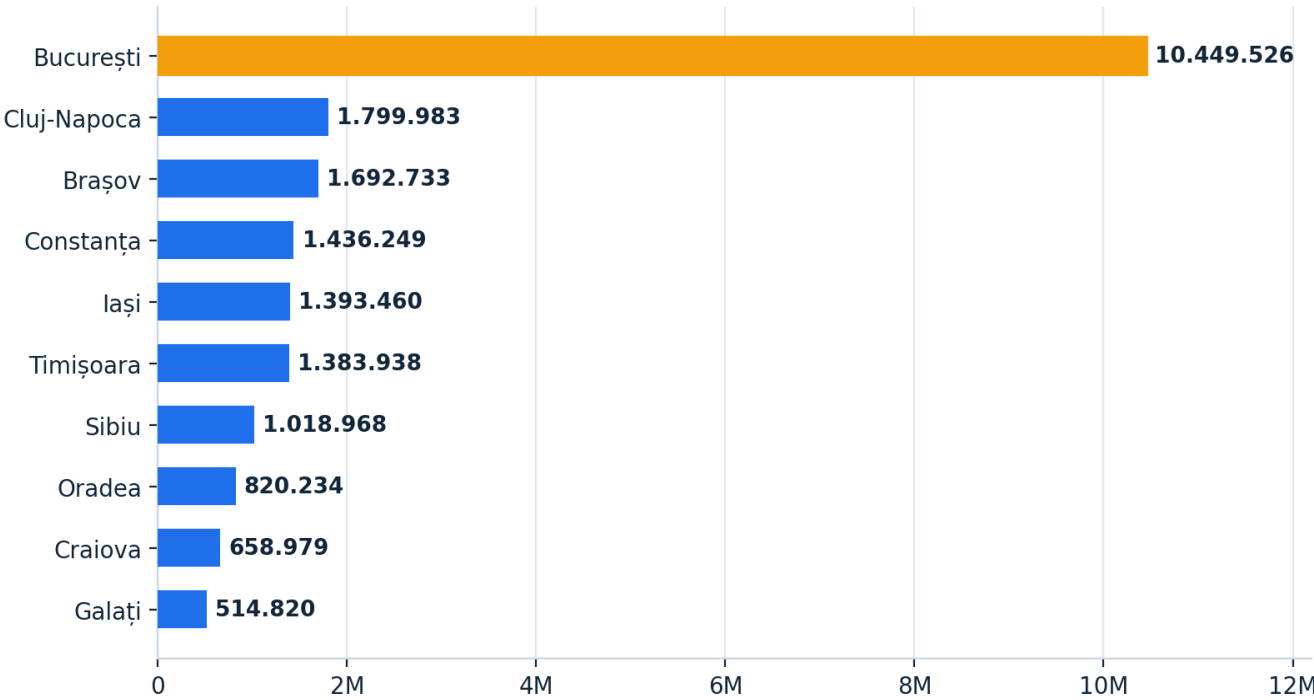


Procentul profilurilor revendicate și al celor care afișează un website. Sursă: Barometrul Reputației Online 2026, RecenziiClienti.ro

CAPITOLUL 2 — GEOGRAFIA RECENZIIILOR

Bucureștiul generează 1 din 4 recenzii din România

Capitala însumează 106.561 de profiluri (14,7% din total) și 10.449.526 de recenzii — de aproape șase ori mai multe decât Cluj-Napoca, următorul oraș din clasament. Primele zece orașe concentrează peste o treime din toate profilurile analizate.



Top 10 orașe după numărul total de recenzii Google. Sursă: Barometrul Reputației Online 2026, RecenziiClienti.ro

Sibiul — cea mai bună reputație online dintre marile orașe

Cu un rating mediu de 4,507, Sibiul devansează Oradea, Cluj-Napoca, Brașovul și Iașiul. Diferențele dintre următoarele poziții sunt însă de doar câteva miimi, ceea ce impune prudență în interpretare.

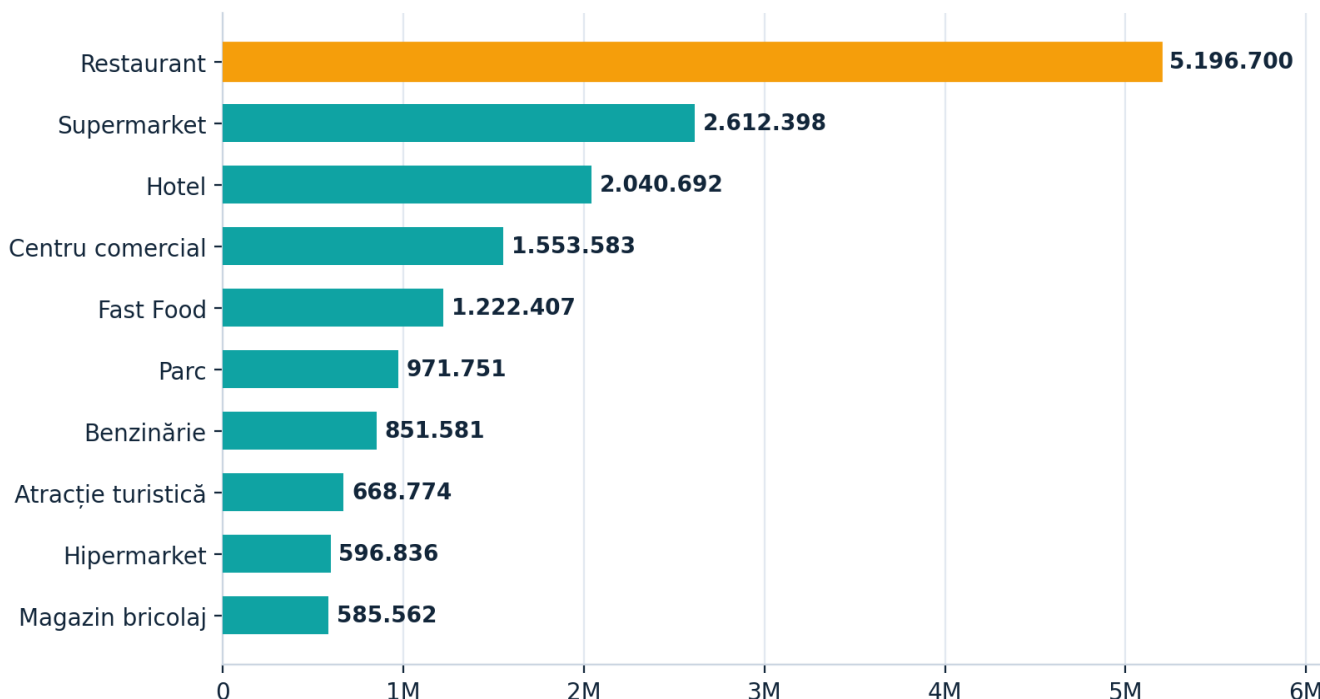
| Oraș        | Afaceri | Recenzii  | Nota medie |
|-------------|---------|-----------|------------|
| Sibiu       | 11.161  | 1.018.968 | 4,507      |
| Oradea      | 13.097  | 820.234   | 4,442      |
| Cluj-Napoca | 23.425  | 1.800.247 | 4,435      |
| Brașov      | 18.104  | 1.692.733 | 4,434      |
| Iași        | 20.034  | 1.393.460 | 4,425      |

Clasamentul general pe localități este condus de destinații mici, turistice sau religioase: Bârsana (4,85), Petru Vodă (4,83), Vama Buzăului (4,81), Breb, Răchițele — locuri în care experiența vizitatorului este componenta principală a economiei locale. Rezultatele localităților cu puține profiluri nu sunt însă direct comparabile cu cele ale marilor orașe.

## CAPITOLUL 3 — INDUSTRIILE CARE DOMINĂ CONVERSAȚIA

## Restaurantele generează de două ori mai multe recenzii decât supermarketurile

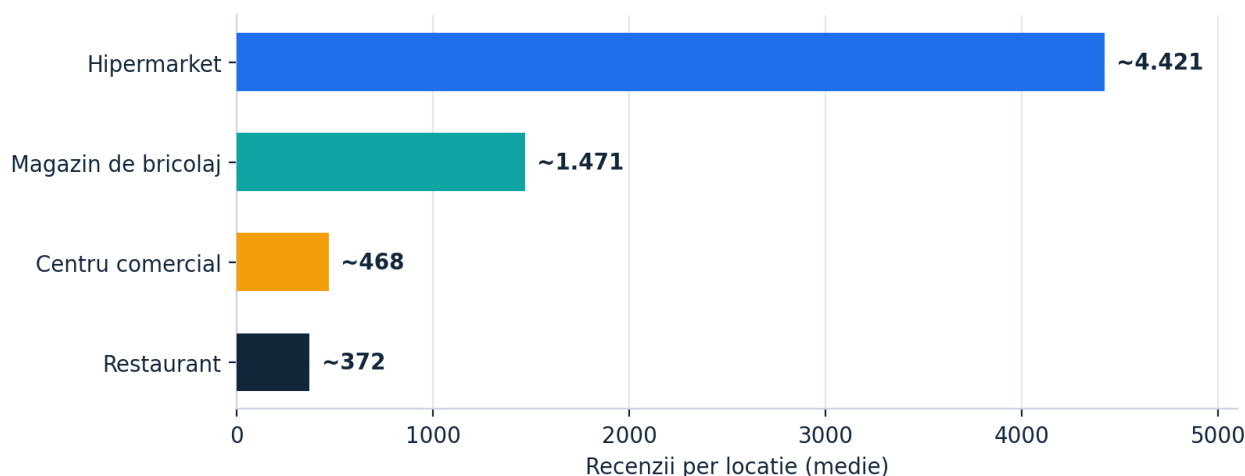
Cu 5,2 milioane de evaluări, restaurantele sunt cea mai recenzată categorie din întregul ecosistem. Industriile bazate pe experiență directă — HoReCa, retail alimentar, turism — concentrează cea mai mare parte a conversației online din România.



Top 10 categorii după numărul total de recenzii. Sursă: Barometrul Reputației Online 2026, RecenziiClienti.ro

## Un hipermarket acumulează de aproape 12 ori mai multe recenzii decât un restaurant

Raportat la fiecare locație, imaginea se inversează: un hipermarket acumulează în medie peste 4.400 de recenzii, un magazin de bricolaj depășește 1.470, un centru comercial înregistrează aproape 470, iar un restaurant ajunge la aproximativ 372. Diferențele reflectă puterea brandurilor naționale și traficul ridicat de clienți.

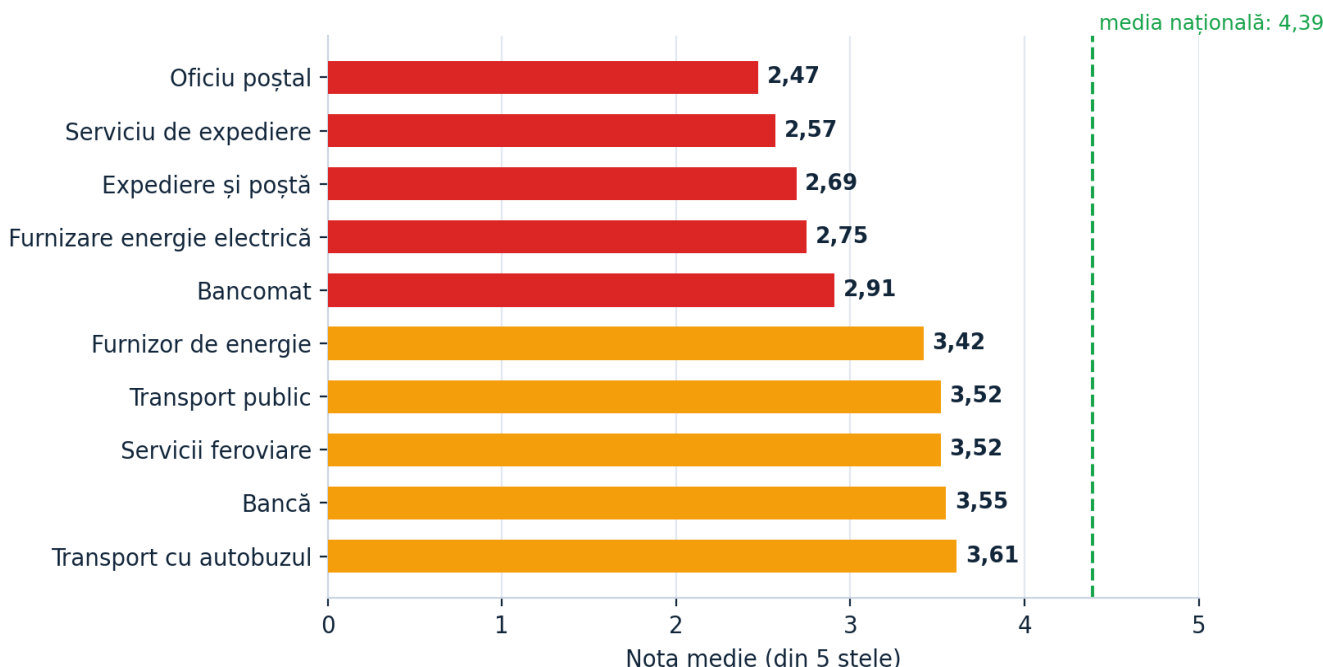


Media recenziilor per locație, calculată din datele studiului (recenzii totale / număr de afaceri). Sursă: Barometrul Reputației Online 2026, RecenziiClienti.ro

## CAPITOLUL 4 — TOPUL NEMULȚUMIRILOR

## Poșta și utilitățile: cele mai slabe note din România

Diferența dintre cea mai slab cotate categorie (oficii poștale, 2,47) și vârful clasamentului (peste 4,47) este de aproape două stele. Serviciile marcate de timpi de așteptare, proceduri administrative sau poziții de monopol înregistrează cele mai mici ratinguri, în timp ce industriile experiențiale — turism, ospitalitate, timp liber — domină topul satisfacției.



Cele 10 categorii cu cele mai mici note medii, raportate la media națională de 4,39. Sursă: Barometrul Reputației Online 2026, RecenziiClienti.ro

## La polul opus: economia experiențelor

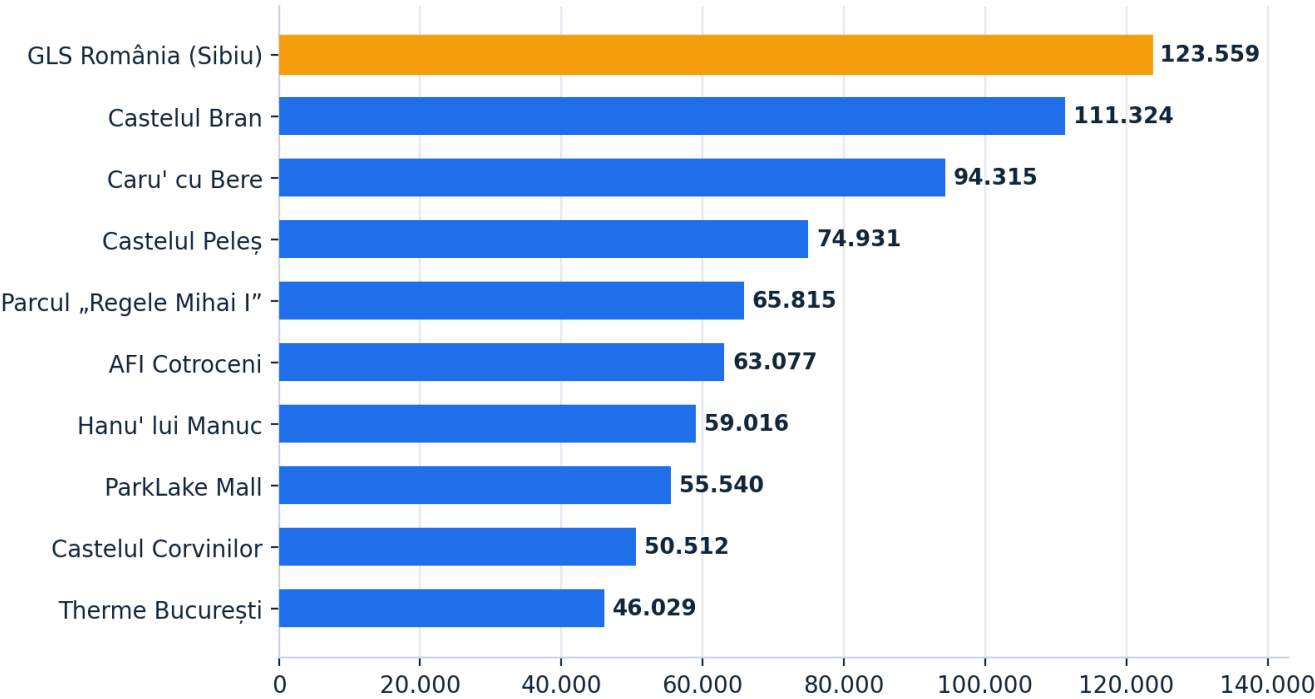
| Categoria                     | Nota medie | Categoria             | Nota medie |
|-------------------------------|------------|-----------------------|------------|
| Restaurante cu fructe de mare | 4,48       | Campinguri            | 4,46       |
| Parcuri tematice              | 4,48       | Restaurante cu grătar | 4,46       |
| Parcuri                       | 4,47       | Bistro-uri            | 4,46       |
| Castele                       | 4,47       | Restaurante           | 4,34       |
| Pensiuni                      | 4,45       | Hoteluri              | 4,29       |

Alte repere: bancomatele au o medie de doar 2,91 (defecțiuni, lipsă de numerar), băncile 3,55 (din 93.340 de recenzii), iar transportul cu autobuzul 3,61. Nota oficiilor poștale (2,47) provine din peste 30.000 de recenzii.

CAPITOLUL 5 — ANOMALIA BAROMETRULUI

Curieratul bate turismul: GLS România, mai recenzat decât Castelul Bran

Cel mai recenzat profil Google Business din România nu este un simbol turistic, ci un serviciu de curierat: GLS România (Sibiu), cu 123.559 de recenzii și o notă de 4,8, devansează Castelul Bran (111.324 recenzii, nota 4,3) și restaurantul Caru' cu Bere (94.315 recenzii, nota 4,6). Serviciile de livrare generează stări emoționale atât de intense încât determină utilizatorii să lase feedback la o rată mai mare decât marile destinații de vacanță.



Top 10 cele mai recenzate profiluri Google Business din România. Sursă: Barometrul Reputației Online 2026, RecenziiClienti.ro

| Loc | Afacere                    | Categoria            | Recenzii | Notă |
|-----|----------------------------|----------------------|----------|------|
| 1   | GLS România (Sibiu)        | Serviciu de curierat | 123.559  | 4,8  |
| 2   | Castelul Bran              | Castel               | 111.324  | 4,3  |
| 3   | Caru' cu Bere              | Restaurant românesc  | 94.315   | 4,6  |
| 4   | Castelul Peleş             | Castel               | 74.931   | 4,7  |
| 5   | Parcul „Regele Mihai I”    | Parc                 | 65.815   | 4,6  |
| 6   | AFI Cotroceni              | Centru comercial     | 63.077   | 4,5  |
| 7   | Restaurant Hanu' lui Manuc | Restaurant           | 59.016   | 4,7  |
| 8   | ParkLake Mall              | Centru comercial     | 55.540   | 4,6  |
| 9   | Castelul Corvinilor        | Castel               | 50.512   | 4,6  |
| 10  | Therme București           | Centru wellness      | 46.029   | 4,4  |

Popularitatea nu garantează cel mai mare rating: Aeroportul Internațional Henri Coandă, unul dintre cele mai recenzate obiective din țară, are doar 3,7 stele, în timp ce alte obiective turistice depășesc constant 4,7–4,8. Top 100 este dominat de castele, mănăstiri, parcuri, muzee, restaurante emblematice și centre comerciale — o veritabilă „conomie a experiențelor”.

**SINTEZĂ**

## Zece concluzii care definesc reputația online din România

1. Una din trei afaceri nu are nicio recenzie — 231.086 de profiluri au zero evaluări.
2. Aproape 69% dintre profiluri au maximum zece recenzii sau nu au deloc.
3. Doar 242 de profiluri depășesc pragul de 10.000 de recenzii.
4. Mai puțin de jumătate dintre profiluri sunt revendicate (45,4%).
5. Aproape șase din zece profiluri nu afișează un website.
6. Bucureștiul concentrează aproximativ 24,2% din toate recenziile analizate.
7. Restaurantele sunt cea mai recenzată categorie, cu aproape 5,2 milioane de evaluări.
8. Sibiu are cea mai mare notă medie dintre marile orașe incluse în clasament (4,507).
9. Serviciile poștale se află la baza clasamentului categoriilor, cu nota medie 2,47.
10. GLS România conduce Top 100 al profilurilor după numărul de recenzii, înaintea Castelului Bran și Caru' cu Bere.

---

### Metodologia, pe scurt

Barometrul analizează 725.668 de profiluri Google Business identificate în România și 43.159.123 de recenzii publice asociate acestora, colectate în perioada 1 ianuarie – 20 iulie 2026. Pentru fiecare profil au fost analizate, în funcție de disponibilitate: localitatea, categoria principală, numărul de recenzii, ratingul afișat, statutul de profil revendicat și prezența unui website. Ratingurile medii pe localități și categorii au fost calculate ca medie aritmetică simplă, fără ponderare după numărul de recenzii.

### Limitele analizei

- Datele reprezintă o fotografie a informațiilor publice din perioada de colectare; recenziile și ratingurile se pot modifica ulterior.
- Un profil Google Business nu este întotdeauna echivalent cu o entitate juridică; același brand poate avea mai multe locații.
- Ratingurile măsoară feedback-ul public afișat în Google, nu calitatea operațională completă a unei organizații.
- Clasamentele localităților și categoriilor trebuie interpretate ținând cont de dimensiunea diferită a eșantioanelor.

**PENTRU REDACȚII**

## Note pentru editori și jurnaliști

### Unghiuri editoriale sugerate (toate susținute de datele studiului)

- „Anomalia” Google Business: un curier (GLS România, 123.559 recenzii) bate Castelul Bran și Caru' cu Bere.
- Afacerile invizibile: peste 230.000 de firme românești au zero recenzii pe Google.
- Topul nemulțumirilor: poșta (2,47), curieratul-expediere (2,57) și furnizorii de energie (2,75) — cele mai urâte servicii din țară.
- Sibiul, campionul reputației: cea mai mare notă medie dintre marile orașe (4,507).
- Local: analize personalizate pe orașul sau industria dvs., la cerere (vezi contact).

### Condiții de preluare

Datele și tabelele din acest studiu pot fi preluate gratuit de către publicațiile media online, cu condiția citării sursei cu link direct ancorat către Barometrul Reputației Online 2026 – RecenziiClienti.ro.

### Resurse pentru presă

|                                                            |                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pachet complet de presă (grafice HD, set de date, PDF)     | <a href="https://recenziiclienti.ro/media/press-kit-2026.zip">recenziiclienti.ro/media/press-kit-2026.zip</a> |
| Solicitări interviuri / declarații / analize personalizate | <a href="mailto:presa@recenziiclienti.ro">presa@recenziiclienti.ro</a>                                        |
| Studiul integral online                                    | <a href="https://recenziiclienti.ro">RecenziiClienti.ro</a> — Barometrul Reputației Online 2026               |

### Despre RecenziiClienti.ro și Barometru

Barometrul Reputației Online este primul studiu de acest tip realizat în România și va fi repetat anual, permițând pentru prima dată un indicator comparabil în timp privind maturitatea reputației online a mediului de afaceri. Edițiile viitoare vor include indicatori suplimentari, precum „recenzii per afacere”, ratingul mediu pe categorie, programul de funcționare, fotografiile și răspunsurile la recenzii.

Contact presă: [presa@recenziiclienti.ro](mailto:presa@recenziiclienti.ro) • Preluarea materialelor este liberă, cu citarea sursei și link ancorat către studiu.