



# KLANTENBEoordelingen Beantwoorden

Beoordelingen zijn wel degelijk broodnodig om je zichtbaarheid te verhogen en aan toekomstige klanten informatie te verstrekken over je producten. Om dit informatiekanaal volledig onder controle te hebben, moet je er een gewoonte van maken om altijd op alle klantenbeoordelingen te antwoorden.

## 1 Enkele cijfers

Bron: Capterra &amp; Frederic Gonzalo

**53%** van de internetgebruikers boekt geen hotelkamer als ze geen online beoordelingen vinden



**48%** van de klanten die een commentaar schrijven, zou graag een antwoord krijgen



**64%** van de internetgebruikers sluit etablissementen die agressief reageren meteen uit.

## 2 Behaal zoveel mogelijk positieve beoordelingen

### Leg de regels uit

Op Airbnb is een score lager dan 5 schadelijk, want bij een score van minder dan 4,8 verlies je zichtbaarheid.

### Een ontevreden klant?

Wacht niet tot hij een online commentaar geeft om te reageren.

Klanten weten maar al te goed dat ze je met een beoordeling onder druk kunnen zetten.

Luister en werk mee.

Een negatieve beoordeling kan veel duurder uitvallen dan een commerciële geste.



## 3 Beoordelingen beantwoorden

Om doeltreffend met beoordelingen om te gaan, moet je anticiperen en een lijst opstellen van:

### - Je concurrentiële voordelen

Bijvoorbeeld:

een privéparking  
huisgemaakte confituren  
een prachtige tuin

### - Je eventuele risico's

Bijvoorbeeld:

in de zomer is het erg warm in huis  
geen luiken  
noordelijk georiënteerd terras

Je concurrentiële voordelen lijst je op omdat je ze regelmatig zal delen en ze zal gebruiken om positieve commentaren te ondersteunen.

Identificeer ook je risico's, want het is belangrijk de positieve aspecten hiervan en de waarden die je verdedigt in kaart te brengen en je klanten hiervan in ieder geval in kennis te stellen.

Bijvoorbeeld: in de zomer is het warm in huis, we willen geen airco gebruiken vanwege de impact op het milieu.

Spreek altijd in de eerste persoon (enkelvoud of meervoud, naargelang de situatie) en onderteken met je voornaam en je functie indien je deel uitmaakt van een groter bedrijf (een hotel bijvoorbeeld)

de stad, dus was voorbereid om overal mee naartoe te gaan in Amsterdam. Onze 4-jarige was een beetje verrast door hen tijdens zijn eerste reis, maar tegen het einde van de week was het geen probleem om ze op en neer te gaan.

Het appartement is echt zo ruim en goed onderhouden en super schoon. Ze zijn erin geslaagd de ruimte zo goed te verhuren dat alles zo gastvrij was voor ons, inclusief restaurantsuggesties en het wifi-wachtwoord dat voor u klaarstaat als u er bent. Ze waren zo uitnodigend en gemakkelijk om mee te praten als de dingen kwamen (waar is de recycling, enz.). Ze maakten het verblijf dat veel specialer.

[Minder weergeven](#)

Datum van verblijf: juli 2018

translated by Google

Beoordeel vertaling

balade

Deze beoordeling is de persoonlijke mening van een TripAdvisor-lid en niet die van TripAdvisor LLC zelf.

translated by Google

Beoordeel vertaling

Deze beoordeling is de persoonlijke mening van een TripAdvisor-lid en niet die van TripAdvisor LLC zelf.

Antwoord van management:

Gereageerd op 27 juli 2018

Google-vertaling

Thanks.

We also have a 5 yr daughter and travel a lot with her , so we are very happy that you had a good time at our place!

[Minder weergeven](#)

Rapporteur reageer als ongepast

Dit antwoord is de persoonlijke mening van de managementvertegenwoordiger en niet die van TripAdvisor LLC zelf.

## Antwoorden op een positieve beoordeling

- Begroeten
- Bedanken
- Verwijzen naar het commentaar van de klant
- De positieve aspecten herformuleren om ze extra in de verf te zetten
- Sleutelwoorden gebruiken die op je positieve punten wijzen
- Uitnodigen om terug te komen



## Antwoorden op een negatieve beoordeling

Antwoord nooit onmiddellijk op een negatief commentaar. Over het algemeen worden deze slecht opgevat en heb je eerst wat tijd nodig om het te verwerken. Schrijf je antwoord eerst in een tekstverwerker (zoals Word) en niet rechtstreeks op de website waarop de klant zijn beoordeling heeft achtergelaten. Zo kun je het nog eens nalezen en verbeteren voordat je het verstuurt.

### Geef de voorkeur aan telefonisch contact

Telefoneren komt veel minder koud over dan een geschreven bericht. Veel misverstanden en problemen kunnen immers voorkomen worden via de telefoon.

Als je de klant aan de telefoon hebt gehad, kun je dat in je antwoord op zijn beoordeling vermelden. Dit toont ook aan dat je het beheer van je klantenbeoordelingen vanuit een menselijk standpunt benadert.

### Probeer jezelf niet te verantwoorden in een antwoord op een negatieve beoordeling

- Antwoord enkel op feitelijke zaken, niet op de "vind ik niet leuks"
- Beantwoord een positieve beoordeling door je good practices te benadrukken

### Het antwoord dient vooral om toekomstige klanten die aan een bepaald aspect twijfelen, gerust te stellen.

Vaak probeert het etablissement zich te verantwoorden door hun atypische werktijden, hun financiële situatie enz. aan te halen. Doe dit nooit, potentiële klanten vluchten bij dit soort commentaar.

- Begroeten
- Bedanken
- Accepteren, empathie tonen
- Verwijzen naar het commentaar van de klant
- Sleutelwoorden gebruiken die op je positieve punten wijzen
- Blijk geven van positivisme en professionaliteit
- Nodig de klant uit om terug te komen zodat hij zelf een tweede oordeel kan vormen over de kwaliteit van je etablissement

Spreek niet over geld op beoordelingssites, je kunt een commerciële geste doen (wanneer de negatieve beoordeling gegrond is), maar dit doe je het best via de telefoon of via een privébericht.

### Zwicht niet voor chantage

Indien een klant je chanteert en zegt dat hij een negatieve beoordeling zal schrijven als je hem geen gratis dessert aanbiedt, twijfel dan niet om er in je antwoord iets over te zeggen. Internetgebruikers haten valse commentaren.