



# Goede, slechte of boze reviews online klantbeoordelingen beheren

CRESTCOM®

"Het ergste hotel waar ik ooit geweest ben, smerige kamers, schimmel- en groezelig beddengoed en gordijnen.

Riekt verschrikkelijk, de badkamers waren zo vies dat ik 3 keer in 3 dagen van kamer moest veranderen en elke keer werd het erger! Dit hotel is zo slecht gerund, het is belachelijk. Gedurende 3 dagen heb ik gevraagd om een manager te zien en gedurende 3 dagen zeiden ze dat er geen management ter plaatse of beschikbaar is voor de klanten. Hun gratis koffie maakt je ziek, en de kamers ruiken als rook en schimmel. Boek hier GEEN kamer, u zult er spijt van hebben."  
- klantenbeoordeling

Heeft iemand een negatieve recensie geschreven over uw bedrijf?

Moet u zich zorgen maken?

Statistieken zeggen ja! 90% van de consumenten leest online beoordelingen voordat ze een bedrijf bezoeken en het is aangetoond dat online beoordelingen van invloed zijn op bijna 70% van de aankoopbeslissingen.

Het bovenstaande getuigenis is een werkelijke klantbeoordeling van een hotelketen, maar het kan representatief zijn voor elk bedrijf. Een klant kwam naar uw zaak en had helaas een negatieve ervaring. Aangezien de klant geen oplossing heeft gevonden, gaan ze naar online recensies om hun pijn met de rest van de wereld te delen. Nu zal iedereen die uw bedrijf overweegt deze recensie lezen.

De vraag is niet of dit zal gebeuren, het is wat u gaat doen als dit gebeurt?

Hier zijn onze tips voor het omgaan met online klantenbeoordelingen.

- 1. Blijf rustig.** Vraag uzelf af of er waarheid zit in wat de klant zegt.
- 2. Reageer.** Als u niet reageert, kunnen klanten en potentiële klanten u als niet-zorgvuldig ervaren of denken dat u een groter probleem probeert te minimaliseren. Reageer altijd in het openbaar, maar zorg ervoor dat u het probleem privé oplost.
- 3. Wees u bewust van uw toon.** Elke reactie die u geeft, wordt onderdeel van uw online reputatie. Wees u bewust van het feit dat mensen beslissingen nemen over uw merk op basis van hoe u online communiceert.
- 4. Moedig klanten aan om positieve beoordelingen achter te laten.** Probeer het effect van negatieve beoordelingen te verminderen door het aantal positieve beoordelingen te verhogen. Als een klant een geweldige ervaring heeft, moedig hem of haar dan aan om deze online te delen.
- 5. Zie beoordelingen als mogelijkheden om te leren.** Denk na over hoe u de feedback kunt gebruiken om de algehele klantervaring te verbeteren. Laat fouten los en richt u op de vraag hoe u in de toekomst betere beslissingen kunt nemen.