

“We maakten een foutje, de vrouw kreeg haar pizza gratis. Maar dat laatste vertelt ze niet online.”



## 5 Tips om negatieve reviews de baas te zijn

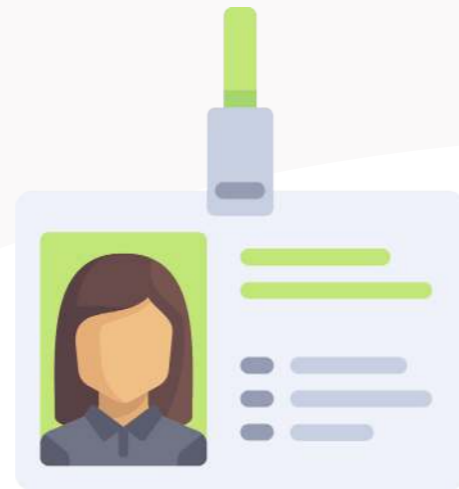
# Hoe ga je om met negatieve reviews?

Helaas is het niet te voorkomen dat er zo nu en dan een vervelende recensie over jouw zaak, service of product op het web gepubliceerd wordt. Waar mensen werken worden fouten gemaakt, dat kun je niet voorkomen. Maar als ineens niet alleen jij, maar heel Nederland het lezen kan, hoe perk je dan de schade in? Je begint in ieder geval met het lezen van onze 5 tips en leert hoe je negatieve reviews omzet naar positieve feedback.

## 1. Identificeer de gast

- Wie is de schrijver van de recensie?
- Wanneer is deze gast bij jou geweest?
- Is het incident herkenbaar voor de collega's die toen ter plaatse waren?
- Is het incident toen opgelost?
- Wat is de invloed van deze gast online?

Het is belangrijk om deze vragen te beantwoorden voordat je online reageert. Ben jij belast met de taak om de online reacties te plaatsen en de sociale kanalen te beheren? Stem je antwoorden af met je collega's op de werkvloer!



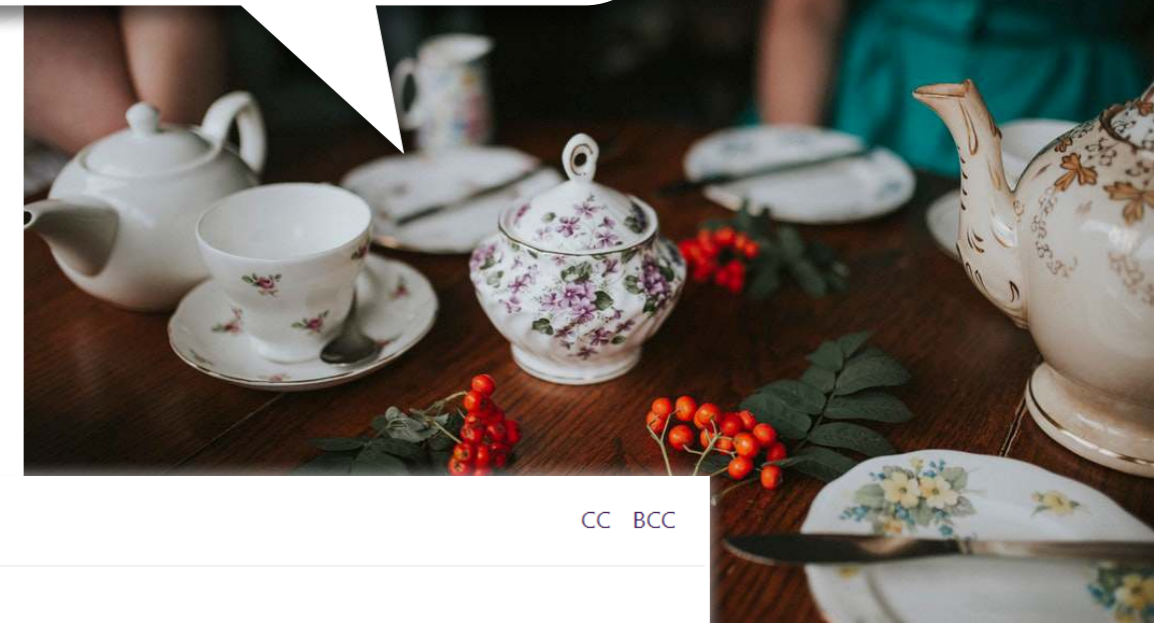
## 2. Reageer; binnen 24 uur!

Online reageren is een *must* bij negatieve reviews. Doe dit zo snel mogelijk, zeker binnen 24 uur (mits dit mogelijk is op het platform waarop de reviews is geplaatst). Op deze websites staan de meest recente beoordelingen altijd bovenaan.

Hoe reageer je? Kort en bondig, waarbij je uiteraard excuses maakt, maar ook een oplossing voor de (volgende) gast kenbaar maakt.

**!** Let op: Herhaal de essentie van de klacht niet in je reactie. Zeker voor Search Engine Optimization (SEO) is dit niet aan te raden. Je wil immers niet dat de naam van je hotel naast 'slechte service' staat. Sluit altijd je reactie positief af. Mocht een verdere dialoog noodzakelijk zijn, ga deze dan niet 'en public' aan, maar 'behind the scenes'.

*"Vanmiddag heb ik met vier vriendinnen een high tea bij jullie genuttigd. We waren het er allen over eens: te weinig hartige snacks, en de zoetigheden smaakten niet. Ook de service kon beter. Er werd slechts één keer gevraagd of we meer thee zouden willen. Ik doe wel eens vaker gezellig een high tea, maar nergens zo'n slechte gehad als hier. Jammer, want ik had hoge verwachtingen van deze locatie! Ook voor de prijs! Zeker geen aanrader dus."*



Aan CC BCC

Vervelende ervaring oplossen

Beste mevrouw,

Het spijt ons ten zeerste dat uw ervaring op onze locatie niet naar verwachting is verlopen. Ik stel het op prijs dat u uw ervaring deelt. Het zorgt ervoor dat wij onze producten en services kunnen optimaliseren. We hebben de koe bij de horens gevat en zijn per direct begonnen met het verbeteren van onze high tea. Alle zoetigheden komen uit onze eigen patisserie, en uw beoordeling is dan ook met onze restaurant- en keukenmanager besproken. Helaas heb ik u vandaag niet persoonlijk kunnen spreken, maar kom graag met u in contact om meer inzicht te krijgen en u een passende vergoeding te bieden. Ik wil u nogmaals bedanken voor de feedback en hoop u in de toekomst weer te mogen verwelkomen.

Met vriendelijke groet,

**Verzenden**    Verwijderen

### 3. Maak actiepunten van de feedback

Koppel de review intern terug naar de betrokken afdeling(en) en collega('s). Bijvoorbeeld in de *morningmeeting* waarin je de highlights van de vorige dag doorneemt. Zeker wanneer deze snel na de situatie volgt, is het intern nog actueel. Deze feedback is minder relevant bij een maandelijkse teammeeting. Ook het per e-mail over de schutting gooien bij een collega, is niet de oplossing. Actie is vereis, want je wilt natuurlijk niet dat het voorgeval een gewoonte wordt.



### 4. Communiceer via Facebook!

Heb je n.a.v. de *gastfeedback* daadwerkelijke verbeteringen doorgevoerd? Communiceer die op bijvoorbeeld een *blog* en je social media kanalen. Ga er vanuit dat potentiële gasten altijd even jouw *Facebook* pagina checken, om te kijken of dingen 'waar' zijn. In het geval van de high tea; laat een goede foto zien van het nieuwe assortiment van de high tea en laat je patissier wat over de nieuwe hapjes vertellen.

### 5. Compenseer!

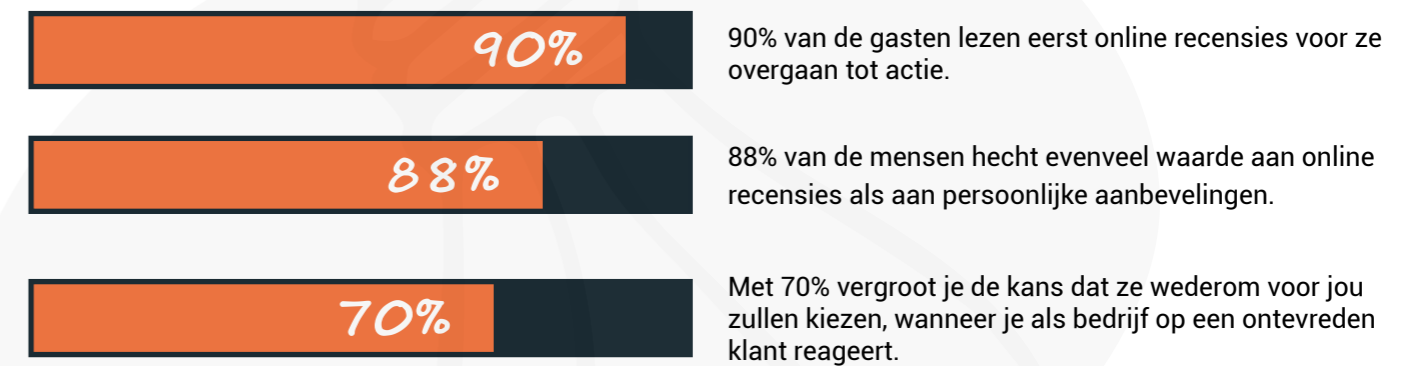
Afhankelijk van de klacht, zou je kunnen nadenken over een passende compensatie. Vaak zijn er op de werkvloer regels wat betreft het geven van een vergoeding in contanten. Het is raadzaam er altijd voor te kiezen om de gast nogmaals uit te nodigen, zodat hij/zij je service opnieuw kan beleven. De kosten van bijvoorbeeld een high tea wegen niet op tegen het verliezen van een klant en mogelijk nieuwe klanten.



### 6. Tip van het huis: Gebruik een handige review tool

Weer een review gemist? Niet als je een slimme *tracking tool* gebruikt! Het maakt het zoveel makkelijker wanneer je al je klantbeoordelingen in één overzicht hebt, en een melding krijgt wanneer er iets nieuws over je geschreven is. Je wilt zelf de eerste zijn om problemen op te lossen, toch? Daarnaast kun je eenvoudig influencers vinden die je zaak, service of product promoten en een goede band opbouwen met je klanten. Trouwens, wist je dat je negatieve reviews kunt opvangen voor ze op het web belanden? Klik [hier](#) en we leggen je het uit!

### Wist je dat?



Ga voor meer informatie naar [www.spotonwifi.com](http://www.spotonwifi.com)

