

# Review Management

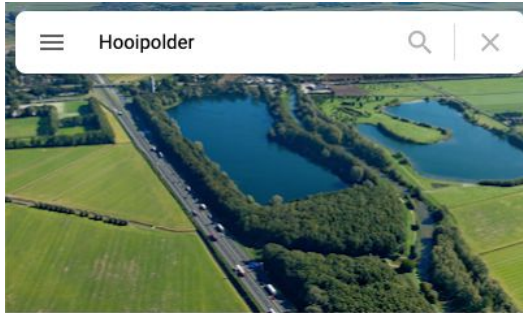
In Google My Business

# Agenda

1. Waarom zijn reviews interessant?
2. Verzamel inzichten
3. Schrijf de perfecte reactie
4. Creëer fans

Waarom zijn reviews interessant?

# Alles wordt beoordeeld



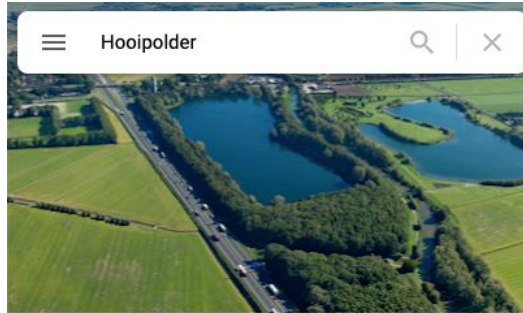
## Hoopolder

Knooppunt Hoopolder

1.8 ★★★★★ 33 reviews

Department of Transportation

# Alles wordt beoordeeld



## Hoopolder

Knooppunt Hoopolder

1.8 ★★★★★ 33 reviews

Department of Transportation



Ceves

Local Guide · 13 reviews



★☆☆☆☆ a year ago

Heerlijke plek om nog voor je werkdag begint even lekker in de file te staan en te reflecteren op de keuzes die je in je leven gemaakt hebt.



Sam Borremans

1 review



★☆☆☆☆ a year ago

Heeft u de avond ervoor slecht geslapen? Geen probleem, u kunt hier uw slaap gewoon inhalen. U staat hier iedere werkdag vanaf 6:30 stil. Ideaal dus om nog wat slaap in te halen!

# 1. Inzichten: weet precies wat je klant wil

“In God we trust, everyone else bring data”

## 2. Klantenbinding: de klant voelt zich gezien en gehoord

Ambassadeurs ontstaan op twee verschillende manieren:

- Als verwachtingen worden waargemaakt
- Als iemand zich gehoord voelt als verwachtingen niet worden waargemaakt

## 2. Klantenbinding: de klant voelt zich gezien en gehoord

Ambassadeurs ontstaan op twee verschillende manieren:

- Als verwachtingen worden waargemaakt
- Als iemand zich gehoord voelt als verwachtingen niet worden waargemaakt





### 3. De mening van anderen stuurt aankoopbeslissingen

Ga maar na:

- Welk hotel boek je?
- Welke laptop koop je?
- Welke auto koop je?
- Naar welke dealer ga je?

De marketingkracht van een goede reactie is enorm!

# De kracht van reviews



# Hoe groot is de kans op een review?

- Auto is een high-interest product, grote kans op een review
- De kans wordt nog groter als er iets onverwachts gebeurt (positief of negatief)

## In cijfers (uit het FD van 20-02-2021)

- 50% van Nederlandse consumenten schreef meermaals een review
- 75% van Nederlandse consumenten weegt beoordelingen mee bij aankoop

## In cijfers (uit het FD van 20-02-2021)

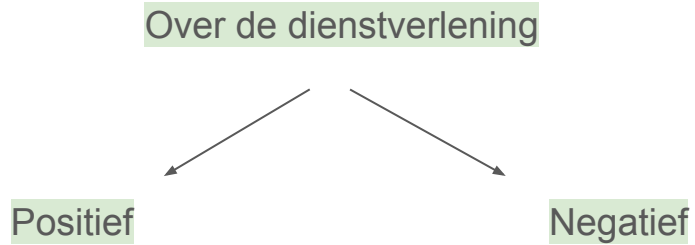
- 50% van Nederlandse consumenten schreef meermaals een review
- 75% van Nederlandse consumenten weegt beoordelingen mee bij aankoop
- Nederlanders kijken sinds de Corona pandemie 26% vaker naar reviews

# Ontwikkelingen en toekomst

- De impact van reviews tijdens het oriëntatieproces gaat groter worden nu we auto's vaker op afstand gaan kopen
- Uiterlijk 22 mei 2022 gaat er in de EU een review-wet in:
  - Verbod op vervalsen van consumentenbeoordelingen
  - Verbod op misleidende recensies, bijvoorbeeld door de negatieve te verwijderen
  - Verplichting om te controleren of de recensies echt zijn

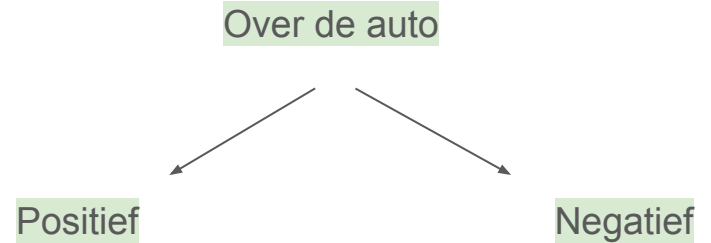
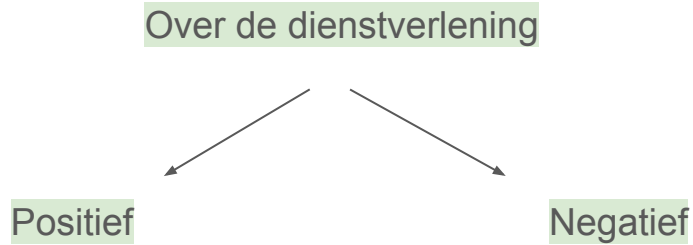
Verzamel inzichten

# Verschillende type reviews

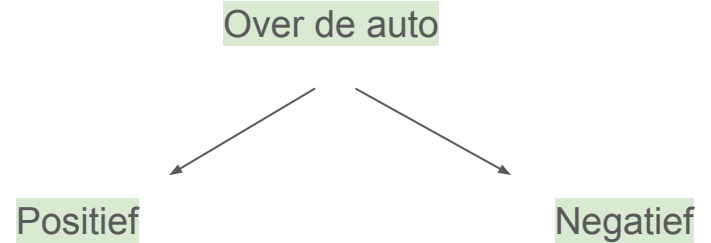
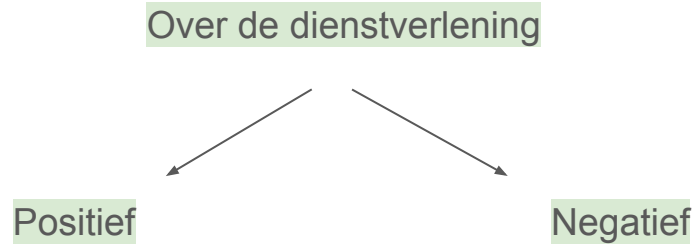




# Verschillende type reviews



# Verschillende type reviews

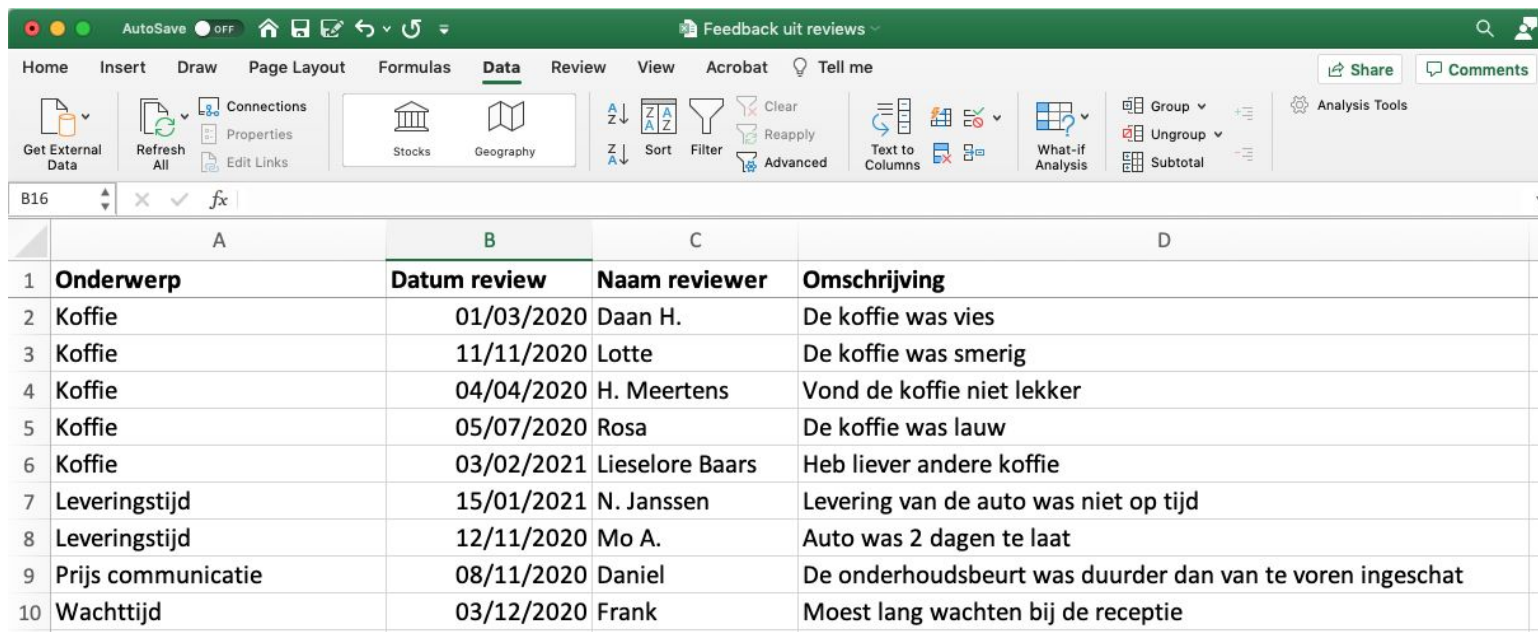


Onterechte of onjuiste feedback

# Kwalitatieve data verzamelen

- Reviews zijn de meest laagdrempelige manier om input te verzamelen
- Klanten schrijven ze zonder dat je er om hoeft te vragen
- Makkelijke manier om trends te spotten (zowel positief als negatief)

# Signaleer trends door structureel feedback te verzamelen



The image shows a screenshot of the Microsoft Excel interface. The title bar reads "Feedback uit reviews". The ribbon is set to the "Data" tab, with various data management tools visible. The active cell is B16. The main content is a table with 10 rows and 4 columns. The columns are labeled "Onderwerp", "Datum review", "Naam reviewer", and "Omschrijving". The data rows contain feedback entries about coffee and delivery times.

	A	B	C	D
1	Onderwerp	Datum review	Naam reviewer	Omschrijving
2	Koffie	01/03/2020	Daan H.	De koffie was vies
3	Koffie	11/11/2020	Lotte	De koffie was smerig
4	Koffie	04/04/2020	H. Meertens	Vond de koffie niet lekker
5	Koffie	05/07/2020	Rosa	De koffie was lauw
6	Koffie	03/02/2021	Lieselore Baars	Heb liever andere koffie
7	Leveringstijd	15/01/2021	N. Janssen	Levering van de auto was niet op tijd
8	Leveringstijd	12/11/2020	Mo A.	Auto was 2 dagen te laat
9	Prijs communicatie	08/11/2020	Daniel	De onderhoudsbeurt was duurder dan van te voren ingeschat
10	Wachttijd	03/12/2020	Frank	Moest lang wachten bij de receptie

Schrijf de perfecte reactie

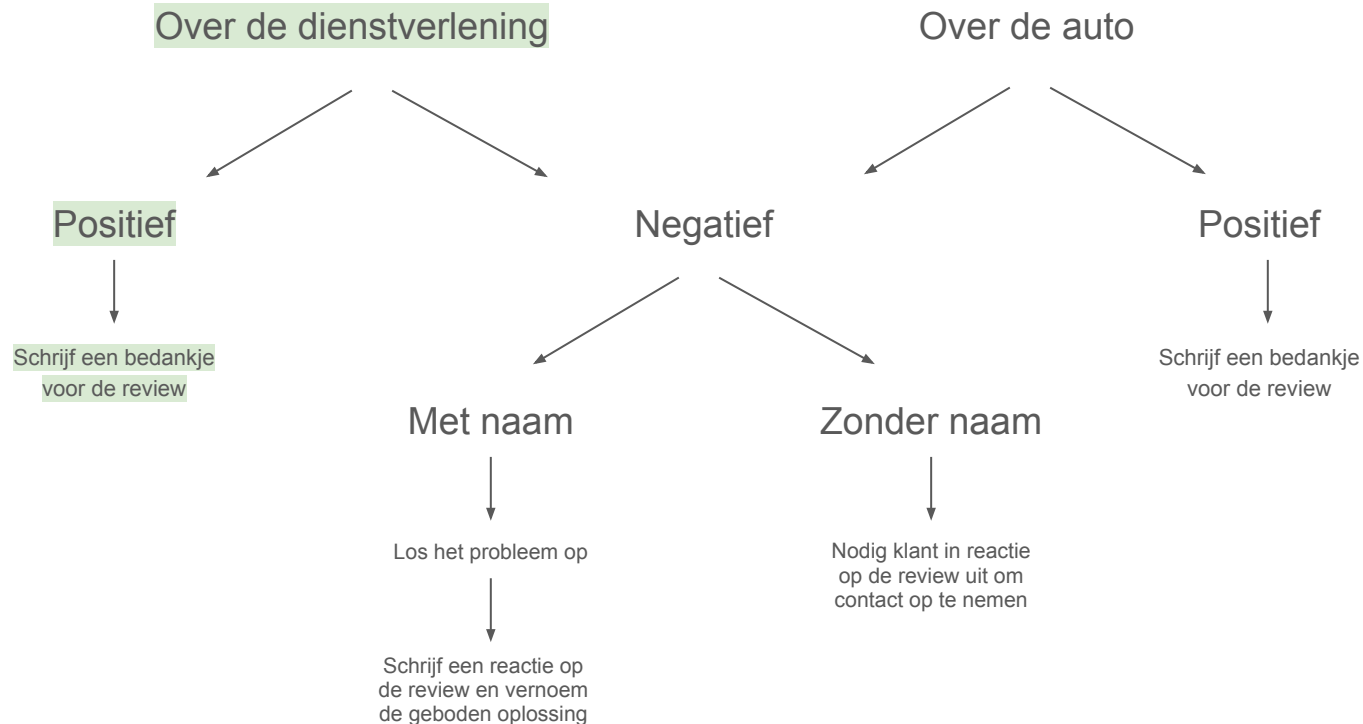
# Richtlijnen voor de reactie

- Nooit een review verwijderen
- Altijd een reactie geven
- Reactie binnen 24 uur (tenzij je het probleem aan het oplossen bent)
- Reageer kort en bondig
- Maximaal 1 reactie per review (nooit in discussie gaan)
- Beschuldig de klant nooit van leugens of onwaarheden
- Doe niet aan omkoping. “Wil je de review herschrijven als ik je korting geef?”
- Je kunt niet iedereen tevreden maken, en dat is oké (een paar negatieve reviews bevestigen de authenticiteit van de rest)

# Verschillende type reviews



# Reageren op: een positieve review over dienstverlening





# Reageren op: een positieve review over dienstverlening

- De klant gaat een gesprek aan, belangrijk om daarop te reageren
- Aan prospects laat je zien dat je je klanten waardeert
- Het is een kans om je USPs te benadrukken

# Voorbeeld van auto.nl

10



**5 sterren: perfect, zeker aan te bevelen**

Makkelijk uitzoeken en bestellen, betalen bij levering.

Het was geen probleem een auto die toch te klein bleek binnen de proefperiode van 2 weken weer terug te laten nemen. Omruilen voor een andere grotere maat auto voor een lagere prijs was ook geen probleem.

Prettig personeel zowel telefonisch als bij afleveren.

Zelden zo makkelijk een auto gekocht en omgeruild.

Zeer tevreden met de aankoop en het proces er naartoe.

## **Reactie van het bedrijf**

Hi René,

Dank voor je uitgebreiden positieve review, heel fijn om te lezen.

Onze bedenktijd is er niet voor niets, we willen dat iedereen 100% tevreden is. Goed om te horen dat dat is gelukt.

Groet,

Norbert van auto.nl

# Schrijf een reactie op deze review

- De klant gaat een gesprek aan, belangrijk om daarop te reageren
- Aan prospects laat je zien dat je je klanten waardeert
- Het is een kans om je USPs te benadrukken



**Arnold Doelare**

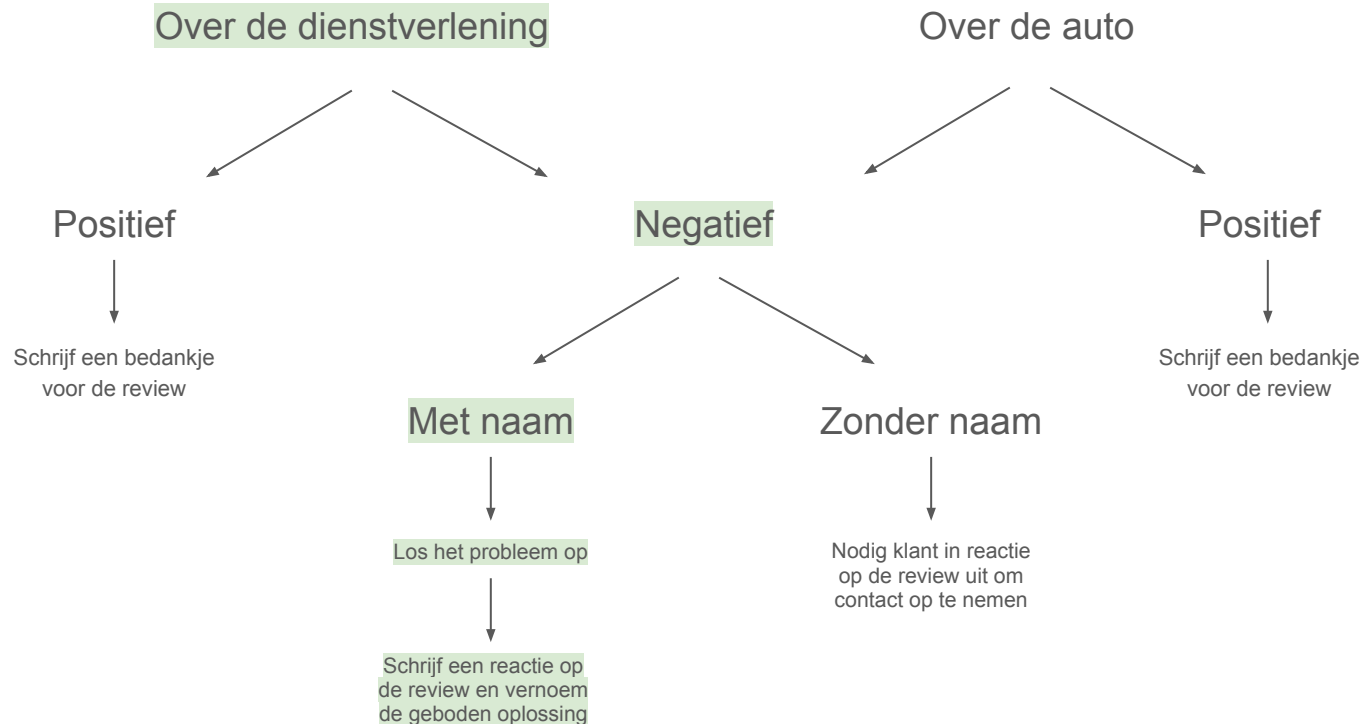
Local Guide · 120 reviews · 107 photos

★★★★★ 2 years ago

Top service, netjes te woord gestaan. De keus is op een andere auto gevallen maar wellicht kom ik ooit terug.



# Reageren op: negatieve review dienstverlening (met naam)



# Reageren op: negatieve review dienstverlening (met naam)

Dit soort reviews ligt onder het vergrootglas van potentiële klanten!

1. Wees dankbaar voor de feedback
2. Erken het probleem
3. Toon empathie, ook als je als bedrijf niet fout zat
4. Vertel wat je hebt gedaan om het op te lossen voor de klant
5. Bij structurele problemen: vertel wat je in de toekomst beter gaat doen

# Voorbeeld van auto.nl

6



Goed

In het begin alles super gegaan. Daarna kreeg ik een brief van het RDW dat de laatst ingevoerde km stand minder is dan de keer ervoor. Dit klopt dus niet. Gebeld met een vriendelijke medewerkster. Zij kon hier echter geen antwoord op geven degene die hier meer over wist zou mij nog wat laten weten. Daarna niks meer vernomen. Ik bewaar de brief van het RDW goed. Ten eerste vind ik het slecht dat er verschillende km stands worden doorgegeven (klopt dit aantal km dan wel met de werkelijkheid?) en ten tweede dat ze nooit meer wat laten horen terwijl dat wel beloofd wordt.

Qua service van contract, levering etc. Wel uitstekend.

## Reactie van het bedrijf

Hi Sofie,

Goed dat we elkaar hebben gesproken aan de telefoon.

Wij hebben inderdaad de verkeerde kilometerstand ingevoerd. Super stom natuurlijk, maar het blijft mensenwerk dus dat kan helaas een keer gebeuren.

Zoals besproken: we passen het aan zodat de administratie weer helemaal klopt. Dank voor het melden en veel plezier met je mooie auto!

Groet,

Norbert van auto.nl

# Schrijf een reactie op deze review

1. Wees dankbaar voor de feedback
2. Erken het probleem
3. Toon empathie, ook als je als bedrijf niet fout zat
4. Vertel wat je hebt gedaan om het op te lossen voor de klant
5. Bij structurele problemen: vertel wat je in de toekomst beter gaat doen



**edwin veldmeijer**

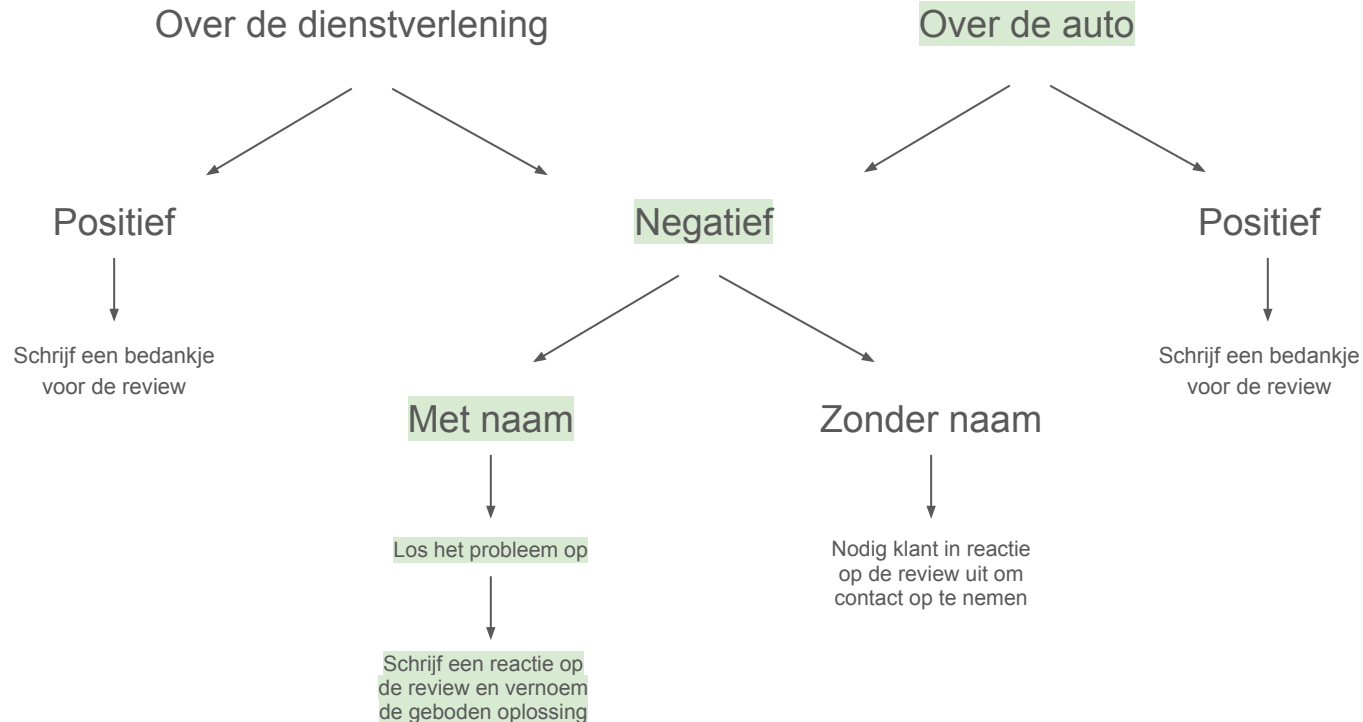
Local Guide · 51 reviews · 77 photos

★★★★★ a year ago

Vier maanden geleden een Lexus Select occasion gekocht. IS300h uit 2017. Nu, vier maanden en 3000 km verder, melding dat olie en oliefilter vervangen moet worden. Gebeld met Lexus, konden me niet verder helpen. Zou teruggebeld worden, echter niet gebeurd. Dat geeft een vertrouwd gevoel zo op vakantie. Totaal Lexus onwaardig. Sowieso dat na zo'n korte periode een auto van 42.000 euro dit probleem heeft. Dan vraag je je toch af of de 360 graden check goed is uitgevoerd.



# Reageren op: negatieve review over de auto (met naam)





## Reageren op: negatieve review over de auto (met naam)

- Wees dankbaar voor de feedback
- Erken het probleem
- Toon empathie
- Kijk of je iets kunt doen om het beter te maken voor de klant

# Voorbeeld van auto.nl



## Geen kleine lettertjes praktijken

Over de service ben ik tevreden. Duidelijk voorwaarden zonder kleine lettertjes.

De Toyota Augo die ik heb gekocht presteert wat minder. De auto verbruikt meer dan ik had verwacht. Daar baal ik van want ik heb deze auto speciaal gekocht voor het lage verbruik!

## Reactie van het bedrijf

Hi Joshua,

Dank voor je positieve feedback op onze dienstverlening.

Goed dat we elkaar net even hebben gesproken over het verbruik van de Aygo. Bij 130km/h is hij inderdaad wat minder zuinig. Dat is vervelend, maar nu weet je in ieder geval waar dat vandaan komt.

Tot de volgende keer!

Nobert van auto.nl

# Schrijf een reactie op deze review

1. Wees dankbaar voor de feedback
2. Erken het probleem
3. Toon empathie
4. Kijk of je iets kunt doen om het beter te maken voor de klant



**salih okur**

Local Guide · 16 reviews · 4 photos

★★★★☆ 2 years ago

Service in de showroom was prima, maar ik ben niet tevreden met de auto. Ik ben al 2x terug geweest voor uitlijning, maar hij spoort nog steeds niet recht op de snelweg. Ik had beter verwacht van Lexus.



# Slechte reviews bieden altijd kansen



**Fred Materman**

1 review



★☆☆☆☆ a week ago

Na een drietal pogingen zijn we afgehaakt. Het lukte maar niet om een afspraak te maken. Worden niet teruggebeld en/of er komt geen toegezegde bevestiging. Tevens was de hele houding niet gericht om een auto te willen verkopen.  
Leuke auto op het oog. Hadden hem graag willen kopen.

# Slechte reviews bieden altijd kansen



**Fred Materman**

1 review

★☆☆☆☆ a week ago

Na een drietal pogingen zijn we afgehaakt. Het lukte maar niet om een afspraak te maken. Worden niet teruggebeld en/of er komt geen toegezegde bevestiging. Tevens was de hele houding niet gericht om een auto te willen verkopen. Leuke auto op het oog. Hadden hem graag willen kopen.

- Deze klant geeft een opening om alsnog een auto te verkopen
- Deze review geeft inzicht in mogelijke procesverbeteringen
- Met een reactie op deze review kan je een positieve indruk geven aan toekomstige klanten
- Je hebt dit soort negatieve reviews nodig om de positieve de legitimeren

# Hoe omgaan met: onterechte of onjuiste feedback

1



## auto gekocht, tot 2 keer niet geleverd

Wat een nagmaak zoitje is dit zeg, ik kocht hier ook een auto maar tot 2 keer toe zag ik niemand verschijnen.

Ik ga wel naar de dealer zelf en haal mijn auto zelf wel op, dit koste mij 2 vrije dagen.

## Reactie van het bedrijf

Hi Ger,

Vervelend dat je zo'n slechte ervaring had.

De auto was inderdaad niet op tijd beschikbaar. Wij hebben toen samen met jou besloten de levering één dag uit te stellen.

Op de nieuw afgesproken datum kwam onze afleveraar in de file te staan. Dat leverde een uur vertraging op. Dat is vervelend, maar kan natuurlijk gebeuren. Jij hebt op dat moment zelf besloten om van de levering af te zien. Wat wij uiteraard jammer vinden.

Gelukkig heb je elders een mooie auto gevonden. We wensen je veel fijne kilometers!

Groet,

Norbert van auto.nl

Weet je zeker dat het onterecht en/of onjuist is? Dan:

- Altijd reageren, maar nooit een discussie aangaan
- Erken de negatieve gevoelens van de klant
- Geef een feitelijke weergave van de gebeurtenis
- Blijf positief!

# Hoe omgaan met: reviews zonder tekst

Zonder naam: geen actie te ondernemen óf vragen of de klant contact op wil nemen.

Met naam: bel de klant op om te kijken of je iets kunt doen. En dat kun je eventueel onder de review benoemen (maar niet per se nodig)



# Ons review experiment

Jij bent de “Chief Trust Officer” van jouw vestiging of regio

- 1x per dag met reviews aan de slag (reageren en feedback loggen)
- Het hoeft niet perfect te zijn. We gaan in ieder geval iets leren
- Over 4 weken een sessie om bij te praten over de progressie
- In de tussentijd ben ik beschikbaar om je 1 op 1 te helpen



Vragen?