

Review voorbeelden



Hoe reageer je op een review?

- We reageren op alle reviews, ook wanneer er alleen sterren gegeven worden.
- We communiceren vanuit Louwman. Vandaar dat de standaard "je" vorm is. Tenzij jij vindt dat "u" beter gepast is voor de klant.
- Verder geloven wij erin dat je de reviews in goed en net Nederlands zult opvolgen. Mocht je even willen sparren kan je altijd contact opnemen met alexander.roos@louwman.nl
- Over 4 weken zal ik weer contact opnemen om te vragen hoe het gaat en/of er behoefte aan wat meer uitleg of iets anders.

Hoe reageer je op een 5 sterren review

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,

Hoe reageer je op een 3 sterren review

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,

Wees dankbaar voor de feedback



Erken het probleem



Vertel wat je hebt gedaan om het op te lossen voor de klant



Vertel wat je in de toekomst beter gaat doen (als dat daadwerkelijk mogelijk is)

Hoe reageer je op een 1 ster review

2



Rommelig, weinig terugkoppeling, vrij afwezig en beloftes niet waar kunnen maken.

Vanaf het bestellen bij auto.nl ging er van alles mis en werd er niet teruggekoppeld. Ook werd er spontaan van alles veranderd aan de bestelling ook weer zonder terugkoppeling zoals bijv. kleur en looptijd.

Verder verliep het allemaal vrij traag, terwijl er een vlotte afhandeling word gesuggereerd op de site van auto .nl. Je moet ze constant achter hun vodden aan zitten. Op de site worden allerlei mooie extra's beloofd, er word er geen een gerealiseerd. Buiten het feit om dat je ineens niets meer hoort over de beloofde bedenkttermijn.

Suzuki was hier ook niet van de hoogte. Bij het ophalen van de auto was er niets aanwezig van de vereiste papieren voor de aflevering. Hier moest alsnog achteraan gegaan worden, terwijl het door auto.nl al toegestuurd had moeten zijn. Dit vertraagde de aflevering enorm en zorgde voor irritatie. Verder bleek dat auto.nl en Suzuki volledig langs elkaar heen werken (niet de schuld van Suzuki).

De auto werd afgeleverd met keiharde banden(spanning).

Als we contact opnamen waren de medewerkers van auto.nl wel vriendelijk en we zijn blij met de auto.

Wees dankbaar voor de feedback

Erken het probleem

Vertel wat je hebt gedaan om het op te lossen voor de klant

Vertel wat je in de toekomst beter gaat doen

Reactie van het bedrijf

Dag Pieter,

Dank voor je uitgebreide review.

We hebben vandaag al even gebeld, maar ik wil ook hier zeggen dat ik het ontzettend vervelend vind dat het bestelproces zo rommelig is verlopen. Dat had niet mogen gebeuren en wij zetten alles op alles om vergelijkbare situaties in de toekomst te voorkomen.

Dankzij jouw uitgebreide feedback hebben we nu een duidelijke lijst met verbeterpunten. We gaan er direct mee aan de slag en er zullen op korte termijn verbeteringen doorgevoerd worden.

Nogmaals dank voor je tijd en ondanks alles veel plezier met de Suzuki.

Groet,

Voorbeeld reageren op onterechte of onjuiste feedback

Hoe omgaan met: onterechte of onjuiste feedback



auto gekocht, tot 2 keer niet geleverd

Wat een nagmaakt zootje 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.

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!

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

Hoe reageer je op een negatieve review zonder naam

- Wees dankbaar voor de feedback.
- Erken het probleem.
- Nodig de klant uit om contact op te nemen zodat je tot een oplossing kunt komen.

Hoe reageer je op een positieve review over de auto

- De klant gaat een gesprek aan, belangrijk om daarop te reageren
- Aan prospects laat je zien dat je klanten waardeert
- Het is een kans om de USP's van de auto nog eens te benoemen.

Hoe reageer je op een negatieve review over de auto

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

Praktijk voorbeelden

Voorbeeld reageren op een negatieve review over de auto



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 dienstverlening (met naam)

1. Wees dankbaar voor de feedback
2. Erken het probleem
3. Vertel wat je hebt gedaan om het op te lossen voor de klant
4. Vertel wat je in de toekomst beter gaat doen

Dag Edwin,

Vervelend om te horen dat je deze ervaring had. Olie en filters zijn geen onderdeel van de 360 graden check, zoals net al even besproken aan de telefoon. Dit hadden we beter moeten communiceren, om onduidelijkheden te voorkomen. Ter compensatie hebben we je pechhulp met een jaar verlengd.

Wij passen op basis van jouw feedback de aflever documentatie aan, om deze miscommunicatie in de toekomst te voorkomen.

Dank voor je feedback!

Norbert van Lexus

Reageren op: negatieve review dienstverlening (met naam)

1. Wees dankbaar voor de feedback
2. Erken het probleem
3. Vertel wat je hebt gedaan om het op te lossen voor de klant
4. Vertel wat je in de toekomst beter gaat doen

Voorbeeld reageren op een review



Annelon Bollen

2 reviews



★★★★☆ 8 months ago

Toyota Aygo gebracht vanwege een terugroepactie, de achterrait zou gratis gecheckt worden. Achterrait inderdaad gratis gecheckt, maar blijkbaar checkt de garage ook meteen een aantal andere punten en moest ik bij ophalen ineens 60 euro betalen omdat ze lampen en ruitenwissers hadden vervangen.

Heel erg jammer dat dit niet van tevoren gemeld is en dat er ook niet telefonisch gecheckt is of ik de reparaties/vervangingen wel wilde.

Reageren op: negatieve review dienstverlening (met naam)

1. Wees dankbaar voor de feedback
2. Erken het probleem
3. Vertel wat je hebt gedaan om het op te lossen voor de klant
4. Vertel wat je in de toekomst beter gaat doen

Dag Annelon,

Onverwachte kosten willen we uiteraard voorkomen. Goed dat we elkaar net even gesproken hebben. De volgende APK is op onze kosten, als compensatie voor de miscommunicatie.

Het ging om een eenmalig incident, wij communiceren normaal gesproken altijd de kosten vooraf. Ik heb dit voor de zekerheid nog een keer onder de aandacht gebracht bij mijn collega's. Dank voor je feedback!

Groet,

Norbert van Toyota

Reageren op: negatieve review dienstverlening (met naam)

1. Wees dankbaar voor de feedback
2. Erken het probleem
3. Vertel wat je hebt gedaan om het op te lossen voor de klant
4. Vertel wat je in de toekomst beter gaat doen

Voorbeeld reageren op een review



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: positieve review dienstverlening

- De klant gaan 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

Dag Arnold,

Dank voor je review, heel fijn om te lezen. Ik heb je feedback mijn mijn collega's gedeeld.

We zien je graag terug voor een volgende auto. Er komen in 2022 een aantal nieuwe Lexus modellen aan, je bent tegen die tijd van harte welkom om een proefrit te maken.

Groet,

Norbert van Lexus

Reageren op: positieve review dienstverlening

- De klant gaan 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