



EEN NEGATIEVE REVIEW OP ADVIESKEUZE.NL **WAT NU?**

Je hebt een review ontvangen op Advieskeuze.nl van een klant die niet zo positief is over je dienstverlening. Dat is jammer, maar een negatieve review hoeft je niet te achtervolgen als je er goed mee omgaat.

Hieronder drie tips:

TIP 1: REAGEER OP EEN REVIEW

Reageren op een review is altijd goed, maar zeker bij een slechte review aan te raden. In sommige gevallen kun je het negatieve gevoel bij de klant veranderen, maar nog belangrijker: je kunt aan andere consumenten laten zien dat jij jouw klanten serieus neemt. Reageer:

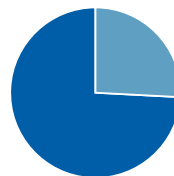
- Snel
- Persoonlijk
- Begripvol
- Oplossingsgericht (wanneer mogelijk)

TIP 2: VERZAMEL MEER REVIEWS

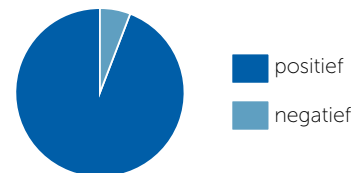
Uit onderzoek blijkt dat klanten met een slechte ervaring sneller zelf het initiatief nemen om online een review achter te laten.

Door als onderneming zelf proactief reviews te verzamelen (lees: al je klanten te vragen een review te schrijven), zul je zien dat het aantal negatieve reviews sterk daalt.

Passief verzamelen:



Proactief verzamelen:



Bron: Revoo insight research, 2013

TIP 3: WEES NIET BANG

Alhoewel je misschien anders zou vermoeden, zijn negatieve reviews niet per definitie slecht voor je imago. Sterker nog, consumenten vertrouwen de andere (positieve) reviews meer, wanneer er ook minder goede reviews tussen staan.

68% geeft aan reviews meer te vertrouwen wanneer zowel goede als slechte reviews getoond worden.

95% geeft aan verdenkingen te hebben van censuur of valse reviews wanneer er geen slechte scores zijn.

Bron: Revoo insight research, 2013