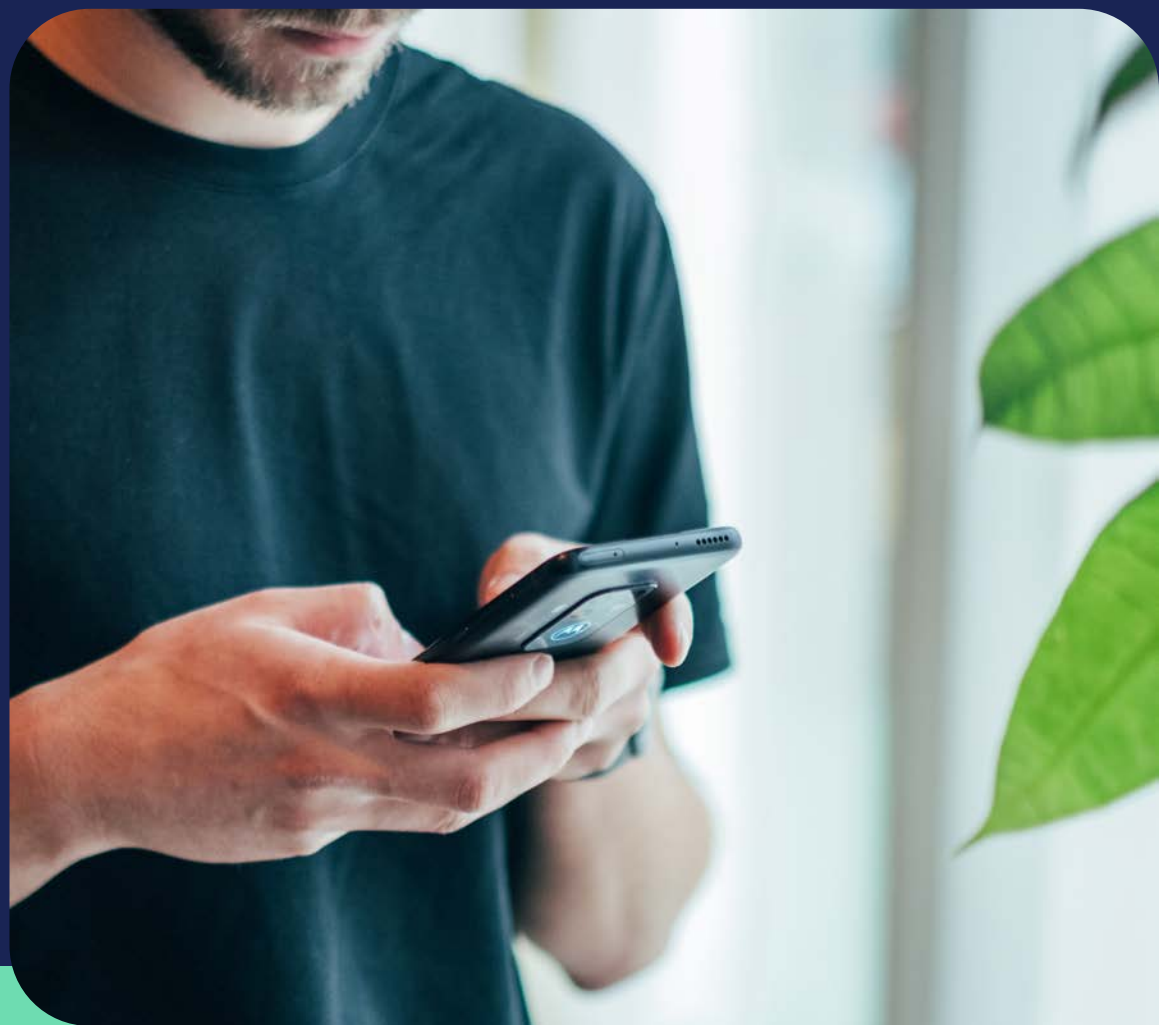


6 type reviewers en hoe je met ze omgaat.



feedback
company

Inhoud

- 1. Inleiding**
- 2. Het belang van interactie bij reviews**
- 3. De positieveling**
- 4. De storyteller**
- 5. De directe reviewer**
- 6. De anonieme reviewer**
- 7. De verwarde reviewer**
- 8. De vergrootglas reviewer**
- 9. Bottom line**
- 10. Over Feedback Company**

Inleiding

Jouw website is booming! De reviews stromen binnen en alles loopt zoals je dat voor ogen had.

Een klein detail: nu je daadwerkelijk reviews binnenkrijgt, is het soms lastig om op deze reviews te reageren. En nu? Geen zorgen, onze korte handleiding laat zien hoe jij gemakkelijk op elke review kunt reageren.



Sommige reviews zijn super positief, andere weer angstaanjagend of negatief... eigenlijk zijn ze allemaal anders.

Het belang van interactie bij reviews

Reageren op ontvangen reviews is een belangrijk onderdeel van het managen van jouw online reputatie. Het zijn namelijk niet alleen de reviews die ervoor zorgen dat twijfelende consumenten een beeld krijgen van jouw bedrijf, ook jouw reacties op reviews (of de afwezigheid daarvan) wordt door hen opgepikt.

Daarnaast gebruiken jouw klanten reviews als een middel om je te complimenteren, of je ergens op te attenderen. Zij nemen de tijd om je feedback te geven en willen gehoord worden. Door de interactie aan te gaan geef je hen de aandacht die zij verdienen. Reageer dus altijd op elke review!

Ga eerst na met welk type reviewer jij te maken hebt.
Wij hebben 6 reviewers opgesteld, gebaseerd op
persoonlijkheden, die je als houvast kunt gebruiken.

De positieveling

Het allerliefst ontvang je veel reviews van dit type reviewer. Deze reviewer weet de goede aspecten van je bedrijf goed toe te lichten. Wanneer er wat beter kan zal deze reviewer dit op een constructieve manier communiceren. Je reageert op deze reviewer door te bedanken voor de complimenten.

Gebruik deze gelegenheid om de complimenten nogmaals te highlighten. Daarnaast bedank je de reviewer voor de feedback. Noteer de feedback om hiermee jouw bedrijfsproces te verbeteren.

Optioneel kun je deze reviewer nog bedanken door een persoonlijke mail naar het adres te sturen. In deze mail kun je eventueel nog vragen stellen die normaal gesproken niet in jouw review uitnodiging zitten, maar wel bijdragen bij een verbetering van jouw bedrijf.

De positieveling

"Super fijne klantenservice! Pakketje kwam te laat binnen, maar kreeg een duidelijke uitleg. De wachttijd is trouwens wel wat lang... misschien kan daar wat mee gedaan worden? Al met al wel heel tevreden met het bedrijf. Top!"

5 ★★★★★



De storyteller

Reviewers die flink de tijd nemen om een review achter te laten mogen zeker niet onopgemerkt gaan.

Kijk goed naar de tone-of-voice waarin de reviewer heeft geschreven en schrijf op dezelfde toon terug. Probeer de relevante stukken uit het schrijfsel te filteren en reageer op deze opmerkingen. Relevante stukken zijn onder andere gedeeltes uit het stuk waar de reviewer iets tastbaars zegt over jouw bedrijf.

Vergeet natuurlijk de reviewer niet te bedanken voor de review, en dan met name de verwerkte details.

De storyteller

“Vrijdagochtend heb ik het product besteld, mijn vriend zou thuis zijn voor het pakketje maar hij was er helaas toch niet. Gelukkig was de buurvrouw er om het pakketje aan te nemen. Eenmaal het pakket open gemaakt, was ik toch teleurgesteld. Het t-shirt was toch minder rood dan op de foto online. Meteen de klantenservice gebeld, toen kreeg ik Tim aan de lijn. Meneer gaf meteen aan dat ik shirt terug mocht sturen en dat we het probleem samen zouden oplossen. Echt super! Nu heb ik het shirt terug gestuurd, was nog flink passen en meten met het vinden van een goede doos. Nu afwachten.”

4,7 ★★★★★



De directe reviewer

Sommige reviewers zijn gewoon direct. Ze schrijven kort over hun ervaring en vinden er geen doekjes om. Het is wat het is. Deze reviews bevatten vaak maar een enkele positieve of negatieve opmerking.

Op deze reviews reageren is makkelijk: hou het kort en bondig, bedank de reviewer voor het schrijven en reageer meteen op de inhoud. Verduidelijk wanneer nodig nog de review van de schrijver.

De directe reviewer

“Was allemaal goed. Kan er niet over klagen. Wou dit bedrijf gewoon weer gebruiken want er was helemaal niks mis mee.”



De anonieme reviewer

Van de anonieme reviewer ontvang je liever geen reviews. De anonieme reviewer is ontevreden, destructief en is niet te achterhalen.

Een negatieve review kan een flinke klap in het gezicht zijn en een anonieme review is al helemaal lastig.

Onze tip: loop er niet voor weg.

De anonieme reviewer

“Was allemaal goed. Kan er niet over klagen. Wou dit bedrijf gewoon weer gebruiken want er was helemaal niks mis mee.”

1,2 ★☆☆☆☆



De verwarde reviewer

Misschien wel een van de meest lastige reviewers. De verwarde reviewer schrijft een review met het doel om anderen te informeren, maar deelt foutieve informatie over jouw bedrijf.

Het is dus allemaal goed bedoeld, maar werkt averechts voor jouw bedrijf. Je kunt het beste reageren op deze reviewer door te bedanken voor de review en een toelichting te geven. Zorg dat de onduidelijkheden die door de review kunnen ontstaan op een nette manier worden beantwoord en leg de reviewer en anderen uit waar jouw bedrijf echt voor staat.

De verwarde reviewer

“Leuk restaurant! Heerlijk gegeten, alleen jammer dat ze geen vegan opties serveren. Vroeg de ober waarom en die gaf aan dat het nie bij een grillroom past. Maar toch kan het anders, je moet toch voor iedereen wat hebben.”

4,3 ★★☆☆☆



De vergrootglas reviewer

Dit type reviewer houdt er van om de ervaring die hij of zij gehad heeft onder een vergrootglas te leggen. De review is niet per definitie niet echt, maar vaak wel geschreven met het hoofddoel om aandacht van anderen te krijgen.

Allereerst reageer je door de reviewer te bedanken voor het schrijven van de review. Daarna reageer je alleen inhoudelijk op de punten die de reviewer aangeeft, maar houdt het klein. Je wil absoluut voorkomen dat jouw review pagina vol komt te staan met ellenlange lappen tekst. Dat maakt het voor de bezoekers van jouw review pagina onoverzichtelijk.

De vergrootglas reviewer

"NOU. JAS BESTELD, KOT IE WEKEN TE LAAT AAN. Dat is geen service. Ook nog eens bakken met geld betaald voor deze jas, een rib uit mijn lijf! Was het niet waard."

4,3 ★★☆☆



Bottom line

Reageer dus altijd op elke review en kijk goed met welke reviewer je te maken hebt. Hopelijk zijn deze 6 type reviewers daar nuttig bij en gaat er bij jou nooit meer een review onopgemerkt.

Heb je vragen naar aanleiding van dit ebook? Feedback Company helpt je hier graag mee en is expert in reputatiemanagement. Van bedrijfs- en productreviews tot uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek.

Plan een demo of bezoek onze website via de onderstaande buttons:

[Plan demo](#)

[Bezoek website](#)

Of neem contact met ons op:

+31 (0) 85 273 6320

helpdesk@feedbackcompany.com

We staan altijd klaar om je verder te helpen!

Over Feedback Company

Feedback Company is expert in reputatie management. Dankzij onze jarenlange ervaring in de feedback markt weten we hoe we feedback kunnen vertalen naar de gewenste branding en imago, optimale bedrijfsprocessen en het verbeteren van tevredenheid onder medewerkers én klanten. Dat doen we middels innovatie en slimme technische oplossingen, data-analyse én het stellen van de juiste vragen. De feedback die wij verzamelen is geschreven door echte mensen, en voldoet aan onze strenge betrouwbaarheidseisen.

Feedback Company is een jong bedrijf met 35 medewerkers en opereert vanuit het centrum van de wereld aka de Jaarbeurs Innovation Mile in Utrecht.

