

OMGAAN MET POSITIEVE ÉN NEGATIEVE FEEDBACK

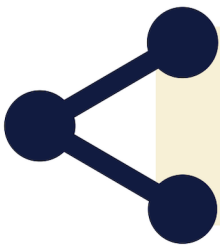
We merken dat groepen graag de ervaring van anderen lezen. Dat wil ook zeggen dat ze jouw antwoord zullen zien. Hieronder delen we enkele tips hoe je constructief kan reageren op zowel positieve als negatieve reviews.

Een negatieve review? Enkele positieve beoordelingen tonen dat andere groepen jouw aanbod wél weten te appreciëren. Zorg dat zij ook hun enthousiaste ervaringen delen.

Reageer op elke review

Je kan niet voor iedereen goed doen, maar dat wil niet zeggen dat je het daarbij moet laten noch dat je het bericht moet negeren of afkraken. Reageer professioneel door op elke review te antwoorden. Gebruik de sandwichstructuur:

- Bedank
- Nuanceer
- Sluit professioneel en vriendelijk af



Deel positieve reviews

Social proof werkt aanstekelijk. Deel dus gerust positieve reviews op sociale media of op jouw website.

Durf te vragen!

Heb je een groep die heel tevreden was over jouw logies? Laat het dan zeker niet na om een review te vragen.

Spreek bijvoorbeeld de groepen die regelmatig terugkomen (en dus tevreden zijn) aan. Ook wanneer je getagd wordt op sociale media is het een interessant moment om een review te vragen.



Maak het gemakkelijk

Geef groepen een duwtje in de rug en voorzie een gemakkelijke manier waarop groepen feedback kunnen nalaten. Maak een QR-code of verstuur een opvolgmailtje waarin je een directe link bezorgt. We hebben hiervoor het één en ander klaar voor gebruik.