



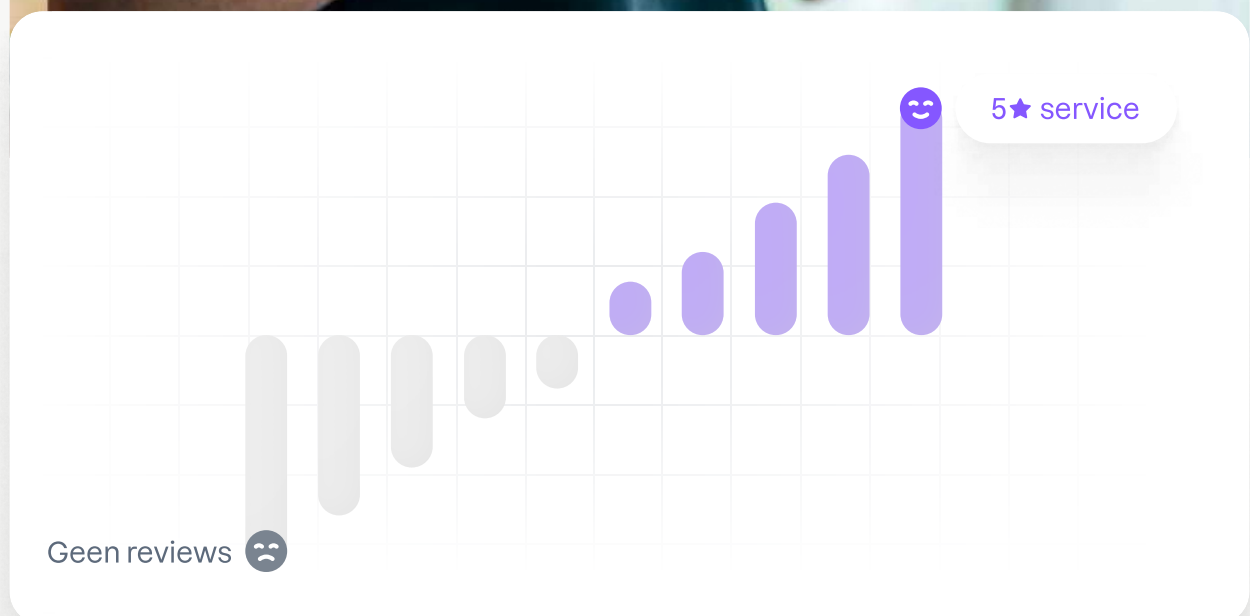
Gids: Hoe ga je om met slechte reviews

Maak van elk teamleden een engagement expert zodat elk gesprek de moeite waard is.

Hoe ga je om met slechte reviews

Reviews zijn vandaag de dag belangrijker dan ooit voor consumenten. Een lovende review beïnvloedt het aankoopproces op een positieve manier. Een negatieve review laat consumenten twijfelen over je product of service. Consumenten plaatsen eigenlijk alleen een review wanneer ze weg zijn van je service of juist wanneer ze een verschrikkelijke ervaring hadden. Vonden ze de service fantastisch? Top! Maar wat doe je wanneer klanten een slechte ervaring hadden? Kortom, hoe ga je als bedrijf om met teleurstellende reviews?

Deze gids helpt je om negatieve klantervaringen om te zetten in positieve klantervaringen. Door proactief klantcontact te zoeken creëer je gesprekken van waarde die de weg vrijmaken voor klantloyaliteit, bedrijfsgroei en vooruitgang.



Waarom reviews belangrijk zijn

Reviews zijn belangrijk. Maar hoe doorslaggevend zijn ze eigenlijk? BrightLocal publiceerde hun Local Consumer Review Survey 2024. Hieronder vind je een aantal interessante feiten van consumenten om te onthouden.

97%

vertrouwt op online reviews voor het aanschaffen van een product of service

87%

geeft aan dat de reactie van het bedrijf op een review belangrijk is

81%

gebruikt Google voor reviews

55%

heeft een positiever gevoel over bedrijven die reageren op reviews

48%

heeft een positiever gevoel over bedrijven die reageren met hun naam in plaats van anoniem

48%

verwacht een reactie op hun reviews binnen 1 tot 3 dagen

Content

1. Accepteer negatieve reviews



2. Leer negatieve feedback analyseren



3. Leer je team omgaan met slechte reviews



4. Tips om te reageren op negatieve feedback



5. Herstel vertrouwen en reputatie



6. Stoom je team klaar voor succes



1 Accepteer negatieve reviews

Geen enkel bedrijf ontvangt alleen maar positieve feedback. Sterker nog, beoordelingen van alleen maar 5 sterren zorgt juist dat je bedrijf onbetrouwbaar lijkt. Een paar negatieve reviews maken je bedrijf geloofwaardig. Maar de manier waarop je omgaat met elke review, maakt een groot verschil.



The image displays three review cards, each with a different star rating and a corresponding emoji icon. The first card shows a smiling face and five stars, representing a positive review. The second card shows a neutral face and three stars, representing a neutral review. The third card shows a sad face and one star, representing a negative review.

Review	Star Rating	Text	Reviewer
Positive	★★★★★	Door WonderWave had ik de beste vakantie ooit! Elk hotel was fantastisch.	Jennifer Huisman
Neutral	★★★	Het reisschema dat WonderWave had gemaakt paste niet helemaal bij wat we wilde.	Laura Kroes
Negative	★	WonderWave's support is slecht bereikbaar. Ik heb al een paar keer gemaïld en heb nog geen reactie.	Harry de Ruiter

Waarom je negatieve reviews niet moet negeren

Door te reageren op reviews laat je consumenten zien dat je geeft om klanten en hun mening. Zeker als het gaat om een slechte review. Als je negatieve feedback negeert, lijkt het alsof je niet wilt luisteren, leren of je product of dienst wilt verbeteren. Natuurlijk is het een stuk makkelijker om te reageren om positieve reviews. Maar reageren op negatieve reviews is nóg belangrijker.

Top 5 review sites die consumenten gebruiken

Google

facebook

yelp

Tripadvisor

Apple Maps

* Onderzoek BrightLocal

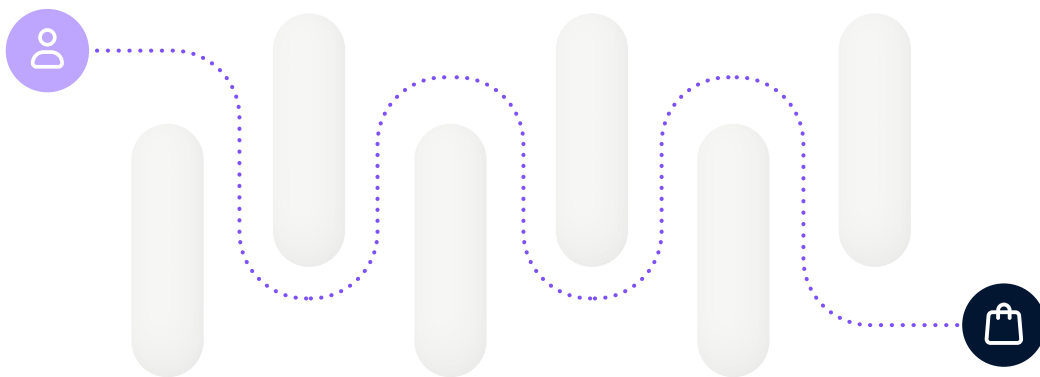
2

Leer negatieve feedback analyseren

Als je negatieve reviews zoveel mogelijk wilt voorkomen, is het essentieel om te begrijpen waarom de feedback soms negatief is. Heeft één klant een slechte ervaring? Dan is het misschien een toevalstreffer. Maar als je meerdere negatieve reviews hebt gekregen, is het tijd om te analyseren hoe dit komt en te leren van fouten. Verzamel je klantenservice team en start een analyse!

7 stappen om negatieve reviews te veranderen in positieve reviews

- 1 Verzamel alle negatieve reviews van verschillende platformen
- 2 Wat is de gemene deler en zijn de onderliggende problemen?
- 3 Laat onterechte klachten of zeldzame reviews achterwege
- 4 Doorloop de customer journey en onderstreep de obstakels
- 5 Bepaal de vervolgstappen die je wilt zetten om de klantervaring te verbeteren
- 6 Vorm multidisciplinaire teams om elke gewenste stap te verbeteren
- 7 Gebruik tools zoals [Trenco](<https://trenco.com/en>) om tijd te besparen en



3

Leer je team omgaan met slechte reviews

Een veelvoorkomend probleem van negatieve recensies is dat ze een domino effect hebben. Heb je meerdere slechte reviews gekregen? Dan beamen ontevreden klanten dit maar al te graag. En moet je als merk héél hard je best doen om weer in een positief daglicht te komen. Daarom moet je als bedrijf altijd laten blijken dat je het snapt. Zo ga je op een positieve en proactieve manier snel om met negatieve reviews.

Verbeter de klantervaringen (per branche)

1. Reizen en vrije tijd: geef seizoenskorting of een gratis stoel upgrade
2. Restaurants and horeca: bied een gratis drankje of kamer upgrade aan
3. Onroerend goed en huisvesting: bied een lagere aankoopprijs
4. Nutsbedrijven en energie: zorg voor gepaste compensatie
5. Automotive: bied (eenmalig) gratis onderhoud aan

Tools om beter samen te werken

Gelukkig zijn er talloze tools die je helpen om beter samen te werken. Maar welke tool het beste bij jouw bedrijf past, hangt af van je product en manier van werken. Welke tool helpt jouw team verder?



Overzichtelijk
scrummen



Verzamelen van
klantfeedback



Optimaliseren van
de customer journey



Managen van
alle projecten



Managen van al je
klantcontact

Het effect van negatieve reviews op je team

Niet alleen je bedrijf is de dupe van negatieve reviews. De kans is groot dat **negativiteit je klantenservice team** niet in de koud kleren gaat zitten. Het is daarom van groot belang om met alle teams te werken aan het verbeteren van de klantervaring.

4

Tips om te reageren op negatieve feedback

Het is dus essentieel om te reageren op negatieve reviews. Maar hoe reageer je op de juiste manier? Een goede reactie maakt een wereld van verschil. Reageer daarom altijd met empathie, transparantie en eerlijkheid. De klant is koning en het is jouw taak om hem of haar weer blij te maken.

5 stappen om effectief te reageren op negatieve feedback

- 1 Neem verantwoordelijkheid (ook als het niet jouw schuld is)
- 2 Bied je excuses aan voor hun ervaring
- 3 Geef uitleg over de situatie
- 4 Bied een oplossing aan om het goed te maken
- 5 Volg de oplossing op en vraag naar de klantervaring

Dagelijkse to do's voor omgaan met reviews

- Monitor nieuwe reviews op al je kanalen
- Verwijder nep-reviews
- Reageer op elke review
- Personaliseer je reactie
- Verzamel waardevolle feedback

4

Tips om te reageren op negatieve feedback

Je wilt goed reageren, maar hier natuurlijk niet te veel tijd aan kwijt zijn. Geen probleem! Wij helpen je op weg. We hebben een lijst gemaakt met reacties op negatieve reviews. Maak de reactie eigen, persoonlijk en leg de situatie uit. En vergeet geen oplossing te bieden!

5 manieren om te reageren op negatieve feedback

1

Beste [naam], bedankt voor je feedback. We waarderen je beoordeling en doen ons uiterste best om te zorgen dat het niet meer gebeurt. Namens ons team onze oprechte excuses.

2

Bedankt voor je review [naam]. Wat jammer dat je een slechte ervaring hebt gehad bij [naam]. We werken er hard aan om te zorgen dat dit in de toekomst niet meer gebeurt. Misschien wil je ons binnenkort nog een kans geven?

3

Beste [naam], bedankt voor je eerlijke review. Het spijt ons dat je niet tevreden bent met het product. We hopen het probleem snel op te lossen. Jouw feedback helpt ons hierbij.

4

Bedankt [naam] voor je review. Onze excuses voor de slechte ervaring. We hebben je verwachtingen niet waargemaakt en snappen heel goed waarom. Ons team werkt hard aan het verbeteren van onze service. Zo doen we ons best om te zorgen dat het in de toekomst niet meer gebeurt.

5

Bedankt [naam] voor je feedback. We vinden het heel vervelend en willen het graag met je oplossen. Mogen we je contact met je opnemen?

4

Tips om te reageren op negatieve feedback

Verschrikkelijke reviews

Maar wat als de ervaring van de klant niet slecht was, maar verschrikkelijk? Een vriendelijk antwoord helpt niet en maakt de klant misschien alleen maar bozer. Als je verschrikkelijke reviews ontvangt, moet je je uiterste best doen om de ervaring om te draaien.

1-ster reviews



Nog nooit in mijn leven had ik zo'n slechte ervaring. Ga hier niet naartoe!



Beestachtig slechte ervaring. Ik kom hier nooit meer terug en raad het niemand aan.



Ontzettend onbeleefd personeel. De service was afgrijselijk. Na drie uur wachten op ons eten, was het ook nog eens gruwelijk vies.

5 manieren om met de allerslechtste reviews om te gaan

- 1 Zorg dat je alle feiten op een rij hebt en de klacht van A tot Z begrijpt
- 2 Neem persoonlijk contact op met de klant en laat deze uitzagen
- 3 Bedank de klant voor de feedback en laat weten dat je alles op alles wilt zetten om het goed te maken
- 4 Vraag de klant om een oplossing en maak dit waar
- 5 Vraag de klant, na gepaste tijd, om de recensie bij te werken op basis van de huidige ervaring

Vraag nooit, maar dan ook nooit klanten om hun review offline te halen. Dit kan de situatie verergeren.

5 Herstel vertrouwen en reputatie

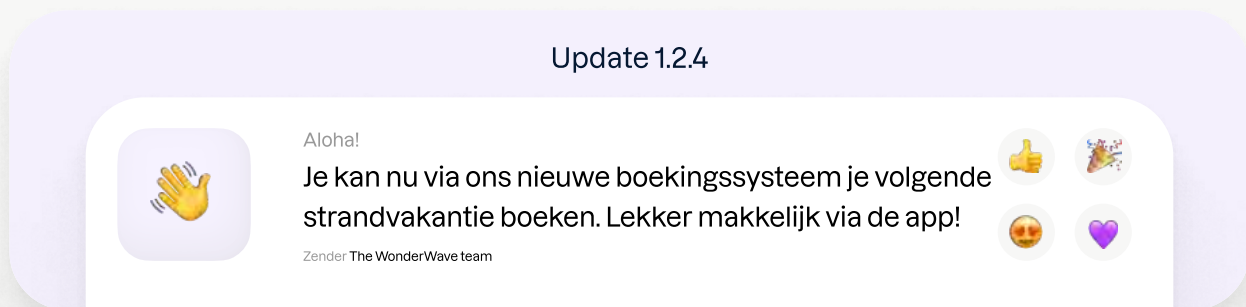
Om vertrouwen op te bouwen, blijf als bedrijf dan verbeteren. Je moet je kunnen aanpassen aan waardevolle feedback, veranderingen communiceren en positieve reviews aanmoedigen.

Verbeter je product of service

Als je je reputatie wilt herstellen, blijf dan werken aan het verbeteren van je producten of service. Feedback is nuttig en je kunt er altijd van leren. Zo biedt het de kans om ontevreden klanten om te toveren in loyale klanten.

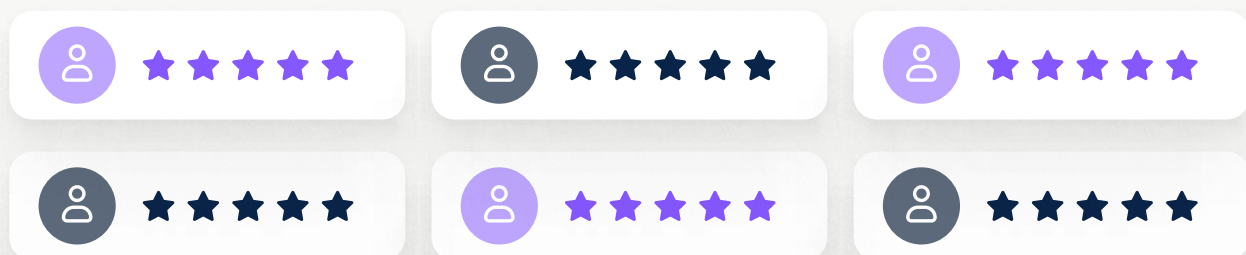
Communiceer verandering

Heb je een nieuwe functionaliteit, product of service? Laat dit je klanten weten! Communiceer veranderingen via app store updates, nieuwsbrieven of andere online kanalen. Dit laat zien dat je áltijd bezig bent met ontwikkeling.



Moedig positieve reviews aan

Focus op positieve reviews! Moedig tevreden klanten aan om een review achter te laten. Door veel goede reviews vallen je slechte reviews in het niet. Stuur daarom regelmatig review e-mails naar klanten. Het liefste binnen 3 dagen nadat ze je product of service hebben ontvangen.



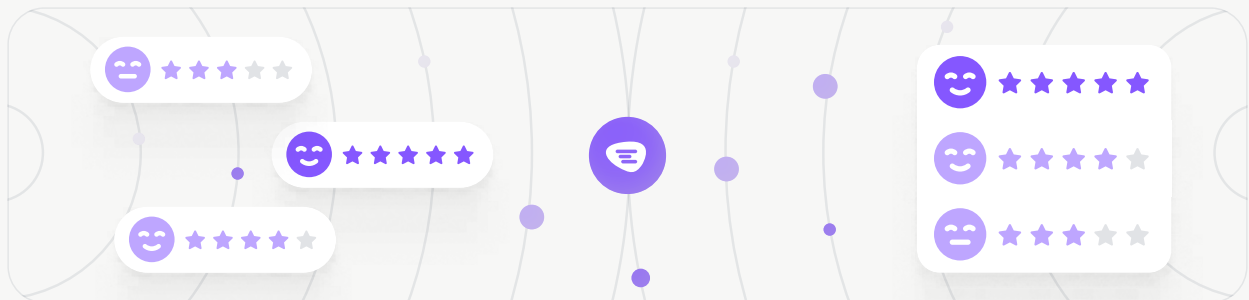
6

Stoom je team klaar voor success

Negatieve feedback heeft effect op het welzijn van je medewerkers en je omzet. Dus stoom je team klaar voor succes, leg je de focus op wat wel goed gaat.

5 manieren om je team klaar te stomen voor succes

- 1 Maak een lijst van antwoorden die je klantenservice team helpt om te gaan met negatieve feedback
- 2 Zorg voor een cultuur waarin fouten maken mag, maar waar je ze ook weer samen oplost
- 3 Laat teamleden hun feedback geven over je product of service
- 4 Vier succes, groot en klein, zoals positieve reviews
- 5 Monitor en beantwoord al je reviews in één platform zoals Trengo



Breng klantcontact samen in één platform

Consumenten kijken niet alleen op review sites. Ze gebruiken ook social media om te achterhalen of ze een product of dienst bij je willen afnemen. Zorg er daarom voor dat je al je klantcontact samenbrengt in één platform. Zo creëer je voor overzicht.

Top 3 social media kanalen die consumenten gebruiken voor reviews*



* Onderzoek BrightLocal



Leer omgaan met slechte reviews

Blijf niet in negatieve feedback hangen. Slechte reviews zorgen er juist voor dat je de klantervaring kan verbeteren! Het reageren op reviews, hoe goed of slecht de klantervaring ook is, laat zien dat je geeft om de mening van de klant. En als je tegelijkertijd werkt aan het verbeteren van je product of dienst, kan je slechte klantervaringen omtoveren tot positieve ervaringen. Volg de stappen in deze gids en verbeter je online reputatie, trek nieuwe klanten aan en bouw een succesvolle business.



Creëer loyale klanten met elk gesprek

Zelfs de slechtste reviews kunnen omgezet worden naar een positieve klantervaring (daar weet jij nu alles van).

Trengo helpt je om klanttevredenheid te vergroten, zonder dat je team enorm veel tijd in moeite kwijt is om dit voor elkaar te krijgen. Meer weten? Ons team staat voor je klaar.

Plan een demo





Stadsplateau 30, 3521 AZ
Utrecht, Netherlands

