

Beoordelingen



Inhoudsopgave

Т.	Overzicht van beoordelingen2
П.	 a. Overzicht van beoordelingenbeheer b. Overzicht van reageren op beoordelingen Beoordelingen beheren4
Ш.	 a. Filters b. Bronnen c. Gemiddelde score d. Grafieken e. Componenten van beoordelingen f. Actieopties voor beoordelingen g. Bezwaar maken tegen beoordelingen en gebruikers blokkeren Overzicht van reageren op beoordelingen
IV.	 a. Reageren vanuit het platform b. Status van reacties op beoordelingen c. Reactie op beoordeling van naam d. Opties voor automatisch reageren Macro's beheren
	a. Macro's toevoegen
ν.	Praktische tips voor het reageren op beoordelingen16
VI.	Samenvattingen van beoordelingen beheren21
	a. Samenvattingen van gebruikers configureren
VII.	Overzicht van beoordelingswidgets23
VIII.	Betaalde premiumdiensten24
IX.	Aanvullende informatie25



Overzicht van beoordelingen



Trek klanten aan, verhoog uw omzet en verbeter uw klantervaring door eenvoudig klantbeoordelingen over het hele web te volgen, te beheren en erop te reageren.

Klanten geven feedback op honderden websites voor alle locaties van uw bedrijf. Weet wat klanten online over uw bedrijf zeggen en onderneem actie door tijdig te antwoorden.

In het tabblad **Beoordelingen** kunt u eenvoudig feedback verzamelen van websites van derden op een centrale locatie, controleren wat er wordt gezegd en daar voor een groot publiek op reageren, waardoor u uiteindelijk meer omzet genereert.





Beoordelingen beheren

In het tabblad **Beoordelingen** kunt u beoordelingen van derden volgen, organiseren en doorsturen. Publiceer en deel beoordelingen op uw eigen website of via uw socialemediakanalen. Exporteer beoordelingen en deel ze in uw organisatie.

Controleer eenvoudig het sentiment per periode en bron en beoordelingen die zijn beantwoord en nog niet zijn beantwoord.



Reageren op beoordelingen

Het is essentieel om **te reageren op beoordelingen** voor goede klantervaringen en een sterke reputatiescore.

Gebruik positieve beoordelingen om tevreden klanten terug te laten komen.

Gebruik negatieve beoordelingen als kans om problemen te de-escaleren, de beoordeler uit te nodigen om het gesprek offline voort te zetten en uiteindelijk het klantverloop te verminderen.

Gebruik vooraf goedgekeurde reacties op beoordelingen



(<u>macro's</u>) als startpunt voor een eenvoudige en doeltreffende reactiestrategie voor beoordelingen.

Opmerking: heeft u hulp nodig bij het beheren of modereren van reacties op beoordelingen? Bekijk onze oplossing voor <u>beheerde beoordelingsreacties</u>.



Beoordelingen beheren

Verzamel feedback van externe websites, houd in de gaten wat er wordt gezegd en reageer op schaalgrootte vanuit één centrale locatie.

Filters

De filters bovenaan bepalen welke gegevens er op het tabblad worden getoond. Aanvullende filters worden toegepast wanneer u op een interactieve grafiek klikt.

STATE		CITY		BUILDING		SOURCE		DATE RANGE	
FL	-	All	-	All	-	Facebook	*	Last year	-
 Hide Filters 	C ^I Reset Fil	ters							

Beoordelingen zijn standaard ingesteld op **Alle** beoordelingen en gesorteerd op **Nieuwste eerst**.

Filter beoordelingen om alleen de volgende te zien:

- Gemarkeerde beoordelingen
- Bijgewerkte beoordelingen
- Ongelezen beoordelingen
- Beoordelingen met opmerkingen* Beoordelingen met alleen een score negeren*

Sorteer beoordelingen op:

- Nieuwste eerst
- Oudste eerst
- Positieve eerst
- Negatieve eerst
- Aantal woorden (oplopend)
- Aantal woorden (aflopend)

Opmerking: selecteer **Alle** om andere filters te verwijderen.



Bronnen

Welke externe beoordelingswebsites u ziet, zoals Google en Facebook, wordt bepaald door de geselecteerde brongroepen.

(Zie Beheer > Algemene instellingen > Bedrijfsinformatie.)

Standaard zijn alle bronnen geassocieerd met uw account geselecteerd in het filter. De bronnen die met uw account zijn geassocieerd kunnen verschillen afhankelijk van uw bedrijfssector.

Opmerking: als u een bron wilt toevoegen die u niet in uw account ziet, neem dan contact op met de <u>klantenservice</u>.

Gemiddelde score

De rubriek **Gemiddelde score** bevat drie hoofddelen. Door op een van de links in de rubriek Gemiddelde score te klikken, filtert u de grafiek en het overzicht van beoordelingen.

- Sterscore: het gemiddeld aantal sterren voor de geselecteerde filters (totaal gedeeld door het aantal items in de selectie). De scoreschaal is 1-5, tot op één decimaal.
- Sentiment: het percentage Positieve (≥ 4), Neutrale (3) en Negatieve (≤ 2) beoordelingen.
- Reactie: het aantal en percentage beoordelingen waarop uw bedrijf heeft gereageerd of dat onbeantwoord bleef.

Let op! Als het percentage voor beantwoorde/onbeantwoorde beoordelingen samen niet 100 is, staan mogelijk niet alle beoordelingsbronnen die voor uw account zijn ingesteld reacties op beoordelingen toe.

SOURCE					
All	•				
Filter					
II AII					
Google					
Facebook					
DocSpot					
Glassdoor					





Grafieken

De rubriek **Grafieken** bevat maximaal drie grafieken. Door op een van de balken in de rubriek Grafieken te klikken, filtert u de grafiek en het overzicht van beoordelingen.

Sentimenttrends

Bekijk de trends van sentimenten in de geselecteerde periode. Weergegeven elementen: gemiddelde score (blauwe lijn), totaal aantal beoordelingen (grijze labels), totaal aantal positieve beoordelingen (groene kolom), totaal



aantal neutrale beoordelingen (gele kolom) en totaal aantal negatieve beoordelingen (rode kolom).



Sentimentbronnen

Bekijk trends van sentimenten per beoordelingsbron (geselecteerd in het filter hierboven) in de geselecteerde periode. Weergegeven elementen: totaal aantal beoordelingen (grijze labels), totaal aantal positieve beoordelingen

(groene kolom), totaal aantal neutrale beoordelingen (gele kolom) en totaal aantal negatieve beoordelingen (rode kolom).

Beantwoorde beoordelingen

Bekijk de trend voor uw reacties op beoordelingen in de geselecteerde periode. Weergegeven elementen: totaal aantal beoordelingen (grijze labels), totaal aantal onbeantwoorde beoordelingen (grijze kolom) en totaal aantal beantwoorde beoordelingen (blauwe kolom).

Vond u deze handleiding handig? We horen het graag:

https://bit.ly/rep-guides



Beoordelingen

De rubriek **Beoordelingen** toont alle beoordelingen voor de geselecteerde filters of grafiekselecties. Beoordelingen worden bijna in realtime getoond. Elke beoordeling bevat de volgende componenten:

Waar bestaat een beoordeling uit?	Hoe ziet dit eruit op het platform?	Wat betekent dit?
Beoordelingsbron	U	Dit is waar de klant de beoordeling heeft geplaatst. Alleen bronnen die zijn ingeschakeld voor uw account met URL's die voor elke locatie zijn geladen, worden vermeld.
Naam en link van beoordelingsbron	BDP - Uptown	Locatie waarop de beoordeling betrekking heeft. Aanvullende metadata kunnen worden getoond afhankelijk van de beoordelingsbron.
Beoordeler	Christine Bergman	Afhankelijk van de instellingen van de beoordelingssite kan het profiel van de beoordeler een foto, voor- en achternaam en link naar het websiteprofiel van de beoordeler bevatten (dit kan als Anoniem worden weergegeven als de beoordelingssite geen registratie vereist.)
Reactiestatus	⟨¬>Responded●Published□View Ticket	Geeft aan of een beoordeling wel of niet is beantwoord. Statusopties zijn Beantwoord, Gepubliceerd en Ticket bekijken. Verander de reactiestatus door een reactie in te dienen of door handmatig een status te kiezen in de ellipsen van de beoordeling. Klik op Geschiedenis bekijken om een logboek van wijzigingen te bekijken voor die beoordeling.
Door beoordeler gekozen sterrenscore	★★★★☆ 4.0 /5 Jun 10, 2021	Toont de sterrenscore van de beoordeler, gevolgd door de datum waarop de beoordeling is ingediend.
Opmerkingen van beoordeler	The staff was very friendly.	Eventueel aanvullend commentaar van de beoordeler bij de sterrenscore. Aanvullende metadata kunnen worden getoond afhankelijk van de beoordelingsbron.
Beoordelingscategorieën	Appearance / Cleanliness Customer Service Likely to Recommend Location	Categorieën beschrijven de opmerkingen bij de beoordeling en worden automatisch toegepast door de data science engine van het platform. Het tabblad Verrichten gebruikt deze om beter inzicht in uw beoordelingen te krijgen.
Reactie op beoordelingen	Respond to this Review	Als de beoordeling al is beantwoord, kunt u de reactie bekijken. Zo niet, dan ziet u een reactievenster. Als er geen reactievenster verschijnt, heeft uw account inloggegevens nodig voor de bronwebsite van de beoordeling. Inloggegevens worden binnen 24-48 uur geverifieerd.

Vond u deze handleiding handig? We horen het graag: https://bit.ly/rep-guides

Opties voor Alle beoordelingen.

Klik voor aanvullende opties op de ellipsen in de rechterbovenhoek van de pagina **Beoordelingen**. Alle filters die momenteel van toepassing zijn op de gegevensverzameling, gelden voor alle beoordelingsopties.



PDF downloaden: exporteer de huidige gegevensverzameling in een pdf-rapport. De **Titelpagina** van het rapport bevat uw accountlogo, de titel van het rapport, de geselecteerde periode en de geselecteerde locaties.

CSV downloaden: exporteer de huidige gegevensverzameling als een CSV-bestand.

Excel downloaden: exporteer de huidige gegevensverzameling als een Excel-bestand.

Plannen: plan een rapport in om automatisch een e-mail met de huidige gegevensverzameling als PDF- of CSV-bijlage te versturen naar andere gebruikers van het platform (individueel of per rol) of naar e-mailadressen buiten het account. Specifieer een rapportnaam, frequentie, indeling en een bericht dat in de e-mail moet worden opgenomen.

 E-mails bevatten een link om het rapport te downloaden en een link om het rapport in het platform te openen om met de gegevens te werken en aanpassingen door te voeren (beschikbaar voor gebruikers met de inloggegevens voor het account). U kunt ingeplande rapporten bewerken vanuit het tabblad **Rapporten**.

Doorsturen: verstuur de huidige gegevensverzameling via e-mail als een PDF- of CSVbijlage naar andere gebruikers van het platform (individueel of per rol) of naar emailadressen buiten het account. Specificeer het onderwerp en het bericht dat in de email moet worden opgenomen.

 E-mails bevatten een link om het rapport te downloaden en een link om het rapport in het platform te openen om met de gegevens te werken en aanpassingen door te voeren (beschikbaar voor gebruikers met de inloggegevens voor het account).

Opmerking: bij bewerkingen die tijd vergen om grote hoeveelheden gegevens te verwerken, kan een pop-upvenster verschijnen dat u vraagt te wachten terwijl de bewerking wordt voortgezet als een download (u moet dan op hetzelfde scherm blijven). U kunt ook een e-mailbericht ontvangen met een link naar de download (u kunt dan doorgaan naar andere vensters).

Opties voor een afzonderlijke beoordeling

Klik voor meer opties op de ellipsen in de rechterbovenhoek van elk afzonderlijke beoordelingskader. Het is mogelijk dat niet alle opties voor uw account beschikbaar zijn.



Beoordeling markeren als gelezen/ongelezen: past een interne indicator toe in uw beoordelingsteam. Andere gebruikers in uw account kunnen beoordelingen sorteren op de status Ongelezen. <u>Deze indicator is niet zichtbaar op de</u> <u>beoordelingswebsite.</u>

Beoordeling markeren: past een interne indicator toe voor een beoordeling die verder moet worden onderzocht door uw team. Andere gebruikers in uw account kunnen beoordelingen sorteren op de status Gemarkeerd.

Publiceren/intrekken: beoordelingen met alleen een sterrenscore (zonder commentaar) worden genegeerd door toepasselijke Beoordelingswidgets.

Door de optie Publiceren te gebruiken, wordt die instelling overschreven. <u>Deze optie</u> <u>publiceert GEEN beoordelingen van de bronwebsite en trekt ook GEEN publicaties in.</u>

Beoordelingen doorsturen: verstuur een e-mail met de geselecteerde beoordeling naar andere gebruikers van het platform (individueel of per rol) of naar e-mailadressen buiten het account. Specificeer het onderwerp en het bericht dat in de e-mail moet worden opgenomen. E-mails bevatten alle metadata van de beoordeling, inclusief een link naar de originele beoordelingswebsite. Door een beoordeling door te sturen, kunt u deze eenvoudig bij iemand onder de aandacht brengen, bijvoorbeeld voor een compliment of voor meer coaching.

Beoordelingen delen: door beoordelingen te delen, kunt u een beoordeling publiceren op de socialemediakanalen die aan uw account zijn gekoppeld (Facebook, Twitter, Instagram en Google Bedrijfsprofiel).

Ticket aanmaken: als een beoordeling geëscaleerd moet worden, maak dan een ticket aan om de opmerking van een beoordeler door te sturen naar het juiste team, zodat zij dit kunnen oppakken.

Opmerking: om uw postieve beoordelingen op een geconsolideerde manier op uw website te promoten, kunt u een Beoordelingswidget aanmaken.



Bezwaar maken tegen beoordelingen

Als u weet dat een bepaalde beoordeling per ongeluk aan uw bedrijf werd gegeven (en deze voor een ander bedrijf was bedoeld) of laster/ongepast taalgebruik bevat, kunt u een overtreding melden of de beoordelingswebsite vragen de beoordeling te verwijderen. Klik op de beoordeling om naar de pagina te gaan en zoek naar de beschikbare opties voor het bericht. In het Google-beoordelingsvenster kunt u bijvoorbeeld op de ellipsen klikken en de beoordeling melden bij Google.

Vergeet niet dat u alleen een verwijdering van een beoordeling kunt aanvragen als de beoordeling in strijd is met het beleid van de website. Met andere woorden, vraag geen verwijdering van een beoordeling aan omdat u er niet blij mee bent.



Gebruikers blokkeren

Indien u een gebruiker blokkeert zodat diegene uw Facebook-pagina niet meer kan volgen, blijven de beoordelingsposts van die persoon zichtbaar. De opmerkingen die de gebruiker schrijft bij andere beoordelingen of berichten zullen echter niet meer getoond worden.

Opmerking: het rapporteren van beoordelingen of blokkeren van gebruikers moet gedaan worden via de beoordelingswebsite en kan niet via het Reputation-platform.



Overzicht van reageren op beoordelingen

U kunt onmiddellijk beginnen met het verhogen van uw responspercentage om huidige en potentiële klanten te laten zien dat hun mening ertoe doet, nieuwe omzet te genereren

In het tabblad **Beoordelingen** kunt u vanuit één locatie reageren op beoordelingen van verschillende beoordelingsbronnen. Gebruik de filters bovenaan of klik op de **Gemiddelde score** of op de balken in de grafiek om secundaire filters toe te passen.

Reageren vanuit het platform

Opmerking: om op beoordelingen te reageren vanuit het platform, zorgt u ervoor dat u uw inloggegevens hebt ingevoerd voor de beoordelingssites van elke locatie. Niet alle beoordelingswebsites laten reacties toe (zie **Beheer > Algemene**

Om op een beoordeling te reageren:

1. Klik op het venster **Beoordeling**.

Het beoordelingsvenster wordt uitgebreid met opties voor Introductie en Handtekening. Deze opties omvatten de begin- en eindtekst met vooraf gedefinieerde sjablonen waarmee u uw reacties kunt variëren en effectief kunt reageren. Beweeg met de muis over de macronaam om een voorbeeld te zien van de tekst. De beschikbare sjablonen worden beheerd in

Select Intro•	Select Signat	,
Positive review		
Happy to help 1		
, we satisfaction, and it is gr such a positive experie	strive for 100% reat to see you had nce at BDP - Uptown.	
100% satisfaction		
Great service 🖑		
Supportive staff		
Top priority		:e
Wonderful feedba	ck	

in het tabblad Macro's in uw Beheerinstellingen.



 Kies een geschikte antwoordoptie of voeg uw reactie direct toe in het beoordelingskader. U kunt automatisch gegenereerde reacties bewerken voordat u deze verstuurt.

Select Intro -	Select Signat 🝷
, experience with our how we did! We look care!	we're happy to hear you had such a positive team! Thank you for letting our team know k forward to helping again in the future. Take

3. Klik op Beantwoorden.

U kunt de beoordeling onmiddellijk bekijken in het tabblad **Beoordelingen**; uw reactie zal echter pas op beoordelingswebsites van derden verschijnen wanneer deze de status Live heeft.

Status van reacties op beoordelingen

Nadat u een reactie op een beoordeling hebt ingediend vanuit het platform, wordt er een reactiestatus weergegeven. De status verandert automatisch op basis van de voorwaarden.

Statusopties zijn:

In behandeling: een reactie op de beoordeling is ingediend, Kasey Kershner replied on May 9, 2022 10:37 AM:
We appreciate your positive review about your recent experience with
us!

maar nog niet gepubliceerd op websites van derden OF het team voor beoordelingsreacties heeft aangegeven dat deze reactie niet de geldige inloggegevens bevat.

In afwachting van goedkeuring: alleen beschikbaar als reacties goedkeuren is ingeschakeld. Dit zijn beoordelingen die zijn ingediend door gebruikers die geen goedkeuringsrechten of de rol Beantwoorder hebben. Beantwoorders kunnen reacties bewerken, terwijl Goedkeurders reacties kunnen bewerken en/of goedkeuren.

Gepubliceerd: de reactie op de beoordeling is gepubliceerd op de externe beoordelingswebsite, maar het platform heeft nog niet gecontroleerd of de reactie daadwerkelijk live is.

Live: de reactie op de beoordeling is gecontroleerd op de externe website.

Mislukt: de reactie op de beoordeling is niet gepubliceerd op de externe website als gevolg van een mislukte API-integratie of moderatie.



Reactie op beoordeling van naam

Klantgerichte reacties worden op elke beoordelingssite gepubliceerd met het Van-label dat in de accountinstellingen van elke beoordelingssite is bepaald. In het tabblad **Beoordelingen** in het platform is een Van-label echter doorgaans de naam van de persoon op uw account die de reactie heeft geïnitieerd.

<u>Hoewel deze naam niet zichtbaar is voor de klant, is het handig voor andere gebruikers</u> <u>op uw account om te weten wie de reactie gaf, vooral als uw account beheerde</u> <u>diensten gebruikt.</u>



Indien de Bedrijfseigenaar is vermeld, betekent dit dat de reactie uit de bronwebsite van de beoordeling werd gehaald en niet werd geïnitieerd vanuit het platform.



Automatische reacties

Overweeg automatische reacties te configureren in uw account voor als een klant een beoordeling geeft die een sterrenscore bevat, maar geen aanvullend of specifiek commentaar.

Deze sjabloonreacties zijn beschikbaar in het tabblad **Beheer** onder **Automatische** reacties. <u>Het overzicht bevat zowel positieve reacties voor 4- of 5-sterrenbeoordelingen</u> <u>en negatieve reacties voor 1- of 2-sterrenbeoordelingen</u>.



Opmerking: 3-sterrenbeoordelingen ontvangen geen automatische reactie. Omdat dit neutrale scores zijn, is het niet mogelijk om te bepalen wat een gepaste reactie is.

Vond u deze handleiding handig? We horen het graag: https://bit.ly/rep-guides

Macro's beheren

Reageer op schaal met goedgekeurde en op maat gemaakte sjablonen Macro's maken het eenvoudiger om uw reacties op beoordelingen te variëren.

Met macro's kunt u de begintekst aanpassen of bewerken van de keuzemenu's Introductie en Handtekening in het venster **Beoordelingsreactie**. Deze opties helpen de personen die op beoordelingen reageren hun antwoorden aan te passen en effectiever te reageren.

Select Introduction 👻	Select Signature -	
	Tenant	-
	Recommendation (COVID-19)	
	Positive Feedback Auto Response	
	System	
	Don't hesitate to reach out 4	
	Look forward to next visit 2	
	See you soon	

Let op! U moet beheerdersrechten voor uw account hebben om macro's toe te voegen of te wijzigen. Neem contact op met de klantenservice als u hulp nodig heeft.

Om een macro toe te voegen:

- 1. Klik op Instellingen in de rechterbovenhoek van het platform.
- 2. Klik in de linkernavigatiebalk op Macro's.

De lijst van alle macro's (sjablonen) wordt getoond. De macro's die zijn opgesteld voor positieve reacties, worden standaard geselecteerd. U kunt naar negatieve reacties overschakelen of het filterkader gebruiken om naar macro's te zoeken

Positive	Negative	🕀 Add Macro	Q Filter

met trefwoorden.

Het platform bevat systeemmacro's voor alle gebruikers. Deze kunnen niet worden gewijzigd. Nieuwe macro's die u aanmaakt, worden als Huurder, Gebruiker of Locatie gemarkeerd voor uw account.

3. Klik op Macro toevoegen.



- 4. Pas de volgende instellingen aan:
 - **Type**: het meerkeuzemenu waarin de macro verschijnt in het reactievenster: Introductie of Samenvatting.
 - Niveau: de beschikbaarheid van de macro. Om te beperken tot een locatie klikt u op Locatie en selecteert u de locatie in het aanvullende meerkeuzemenu. Om te beperken tot uw gebruikersprofiel selecteert u Gebruiker. Om de macro beschikbaar te maken voor alle gebruikers in uw account, klikt u op Huurder.
 - Sentiment: categoriseer de macro als een reactie op een positieve of negatieve beoordeling om te kunnen sorteren. Positieve sjablonen worden enkel getoond in het responsmeerkeuzemenu voor beoordelingen met een score van 4-5 sterren. Negatieve sjablonen worden enkel getoond in het meerkeuzemenu voor beoordelingen zonder score of met 1-3 sterren.
 - **Naam**: de naam van de macro zoals die verschijnt in het keuzemenu voor het beantwoorden van de beoordeling.
 - Tekst: de tekst die in het venster Reactie staat nadat de macro is gekozen. U kunt de tekst niet formatteren, maar u kunt wel variabelen invoegen. Variabelen zijn plaatshouders voor elementen die met de relevante gegevens worden overschreven wanneer de reactie wordt ingediend.

Opmerking: de syntax is geformatteerd als: {{naam-variabele}}. U kunt het teken | en een alternatieve tekst toevoegen voor situaties waarin de relevante gegevens voor de variabele niet beschikbaar zijn. In het voorbeeld ziet u dat als de naam van de beoordelaar niet wordt vermeld, er 'Hallo' wordt weergegeven in plaats van de naam.

Туре	Introduction 👻					
Level	Location User Tenant					
Sentiment	Positive Negative					
Name	Thanks and appreciation					
Body	{{reviewer-name Hi}}, thank you so much for the positive review! We appreciate your business.					
	You can insert variables in your macro ①					
	Cancel 🗸 Save					

5. Klik op Opslaan.

De macro wordt toegevoegd aan het overzicht en is beschikbaar in het venster **Beoordelingsreacties** volgens het aangegeven niveau (locatie, gebruiker of huurder).



Praktische tips voor het reageren op beoordelingen

89 procent van de consumenten zal zeer of redelijk waarschijnlijk klant worden van bedrijven die reageren op alle online beoordelingen (<u>BrightLocal</u>, 2022).

Reageren op beoordelingen is een cruciale stap voor het aantrekken en behouden van trouwe klanten. Consumenten willen reacties zien die vriendelijk zijn en een rechtstreekse manier bieden om contact met uw bedrijf te krijgen. Zelfs een negatieve beoordeling wordt vaak op een positieve manier bekeken als het bedrijf erop reageert.

Uw responspercentage verhogen is iets wat u onmiddellijk kunt doen om uw online reputatiescore te verbeteren. Probeer op **100 procent van de negatieve beoordelingen** te reageren en **minstens 20 procent van de positieve beoordelingen.** Stel doelen om ook op langere termijn deze percentages consistent aan te houden en te verbeteren.

Algemene praktische tips

Ongeacht de score kunnen wij diverse aanbevelingen doen voor het reageren op beoordelingen.

1. Reageer snel, maar niet gehaast.

Stel als doel om binnen een vastgestelde termijn op beoordelingen te reageren (bijv. 48 uur). Een weloverwogen reactie laat zien dat u luistert en dat u de feedback van uw klant serieus neemt. In het Retail Consumer Report stelde Reputation vast dat 33 procent van de klanten die een snelle reactie kregen op een negatieve beoordeling, vervolgens een positieve beoordeling plaatste.

2. Wees beleefd en hoffelijk.

Vergeet niet dat u op meer dan één persoon reageert. Uw andere klanten of potentiële klanten zien uw reacties ook. Wees altijd respectvol, ook als de klantenbeoordeling ongunstig of onterecht was.

3. Beslis wie er op beoordelingen reageert.

Afhankelijk van het aantal beoordelingen dat u ontvangt, kunt u iemand in uw bedrijf aanstellen om op beoordelingen te reageren of deze taak verdelen onder uw medewerkers. Idealiter zijn dit personen met uitstekende schrijfvaardigheden.



4. Maak gebruik van procedures voor het goedkeuren van reacties, met name als klanteninformatie gevoelig is.

Zorgverleners moeten bijvoorbeeld opletten dat zij bepaalde regelgevingen niet overtreden als beoordelingen medische persoonsgegevens bevatten. In een goedkeuringsprocedure kunnen diverse medewerkers reacties opstellen, waarna een getrainde beheerder de beoordelingen nakijkt voordat deze worden gepubliceerd.

5. Controleer op typfouten.

Op sommige beoordelingswebsites kunt u geen veranderingen doorvoeren wanneer een beoordeling of reactie is geplaatst. Neem de tijd om de spelling en grammatica goed na te kijken.

Op positieve beoordelingen reageren

Klanten die positieve beoordelingen schrijven, zijn uw beste klanten. Om ervoor te zorgen dat deze klanten terugkomen, moet u de waarde van hun feedback erkennen. Een reactie is een kans om de klant te bedanken. Niet alleen voor hun aankoop, maar ook dat zij de tijd hebben genomen om hun ervaring te delen.

1. Herhaal in de reactie wat de klant positief vond. Voeg enkele details toe die deze en toekomstige klanten laten zien dat iemand de beoordelingen leest:



"Bedankt voor het delen van uw ervaring! Wij waarderen dat u specifiek naar onze klantenservice verwijst. Hopelijk mogen wij u snel weer verwelkomen."

2. Als beoordelaars geen (of een zeer beknopt) commentaar achterlaten, vraagt u wat u kunt verbeteren. Probeer erachter te komen wat hun volgende ervaring bij u bijzonder zou maken of vraag wat u kunt doen om die ontbrekende ster(ren) te verdienen.



"Bedankt voor de positieve beoordeling! Aarzel niet om ons te laten weten wat we kunnen doen om uw ervaring tijdens uw volgende bezoek nog beter te maken."



Op negatieve beoordelingen reageren

U hebt geen controle over wat mensen online over u zeggen, maar u kunt (en moet) wel het gesprek aangaan en uw reputatie beschermen. Een lage score hier en daar geeft een bepaalde vorm van legitimiteit. Dat is van waarde voor potentiële klanten. Ook al is de beoordeling hard of oneerlijk, laat u niet verleiden tot een soortgelijke reactie. Laat deze en toekomstige klanten zien dat u respectvol en professioneel blijft in elke situatie.

1. Neem een negatieve beoordeling niet persoonlijk op.

Als u in de verdediging gaat, kunt u onbedoeld de situatie verergeren. Bij de meeste negatieve beoordelingen kunt u de klant uitnodigen contact met u op te nemen (of als u weet wie het is, kunt u rechtstreeks contact met die klant opnemen). Daarmee laat u zien dat u het belangrijk vindt om het probleem op te lossen, zonder persoonlijke gegevens te delen:



"Het spijt ons te horen dat u een negatieve ervaring had bij ons, maar we zouden graag de kans krijgen om daar een positieve ervaring van te maken. De manager van onze klantenservice zal snel contact met u opnemen om het probleem op te lossen. Indien gewenst kunt u deze manager ook rechtstreeks bereiken

Nadat u de klant offline hebt bereikt en een oplossing bent overeengekomen, vraagt u de klant om de beoordeling aan te passen of te verwijderen. Bied echter nooit voordelen aan in ruil voor een betere of andere beoordeling. Leg simpelweg uit hoe waardevol de feedback voor u persoonlijk is. Als de klant de beoordeling niet aanpast nadat u een oplossing hebt geboden, keert u terug naar het originele online gesprek en bedankt u de klant voor de gelegenheid om het probleem op te lossen. Zo laat u andere klanten zien dat u proactief het probleem probeerde op te lossen.



2. Onderzoek de feiten voordat u op een beoordeling reageert.

Bepaal of u redelijke stappen kunt nemen om de situatie op te lossen zonder u bij de situatie neer te leggen of de klant te belonen:



Een klant zal doorgaans accepteren dat een probleem nog niet volledig is opgelost als duidelijk is dat u in alle redelijkheid maatregelen treft. Geef niemand de schuld, maar neem verantwoordelijkheid voor fouten wanneer u deze maakt.

3. Negeer bedreigende beoordelingen of scheldpartijen niet.



"We stellen het zeer op prijs dat u de tijd heeft genomen om gedetailleerde feedback te geven over uw ervaring met onze klantenservice. Als u wilt, kunt u contact met ons opnemen op [phone] of [e-mailadres], zodat wij dit probleem verder kunnen

Als de commentaren van beoordelaars bedreigend worden, reageer dan snel en respectvol. Indien nodig en afhankelijk van de inhoud, kunt u uw juridische team om bijstand vragen. Het is in uw eigen belang om verhitte gemoederen tot bedaren te brengen voordat de zaak uit de hand loopt.



Bezwaar maken tegen beoordelingen

Als een bepaalde beoordeling per ongeluk was toegekend (bijvoorbeeld omdat deze voor een ander bedrijf was bestemd) of laster/ongepast taalgebruik bevat, kunt u de beoordelingswebsite vragen de beoordeling te verwijderen. Een beoordelingswebsite verwijdert een beoordeling ALLEEN als deze de voorwaarden en het beleid van de website overtreedt (lees door voor populaire beoordelingswebsites, hun richtlijnen en links naar gedetailleerd beleid).

Vraag niet om verwijdering van een beoordeling omdat de inhoud u niet bevalt.

Google	 <u>Google</u> verbiedt en beperkt onder andere de volgende content: Onfatsoenlijk taalgebruik: intimidatie, haatzaaien, beledigende inhoud, persoonlijke informatie Misleidende inhoud: valse betrokkenheid, imitatie, onjuiste voorstelling van zaken Volwassen inhoud: obsceniteit, pornografische inhoud, geweld en smerigheid Gereguleerde, gevaarlijke, illegale en terroristische inhoud
Ģ	 Facebook hecht waarde aan: oprechtheid; veiligheid; privacy; en waardigheid Facebook zal inhoud verwijderen die niet overeenstemming is met deze waarden.
glassdoor	 <u>Glassdoor</u> moedigt beoordelers aan om na te denken over werk vanuit verschillende perspectieven en voor- en nadelen te benoemen voor een evenwichtige beoordeling. Glassdoor staat niet toe dat: beoordelingen negatieve opmerkingen bevatten over identificeerbare personen buiten de groep of scheldwoorden, dreigementen of discriminerend taalgebruik bevatten er in beoordelingen vertrouwelijke, niet-openbare interne bedrijfsinformatie wordt vermeld <u>Cars.com</u> zal uw beoordeling verwijderen of aanpassen als deze verboden inhoud bevat, zoals:
healthgrades	 Plaats geen content op <u>Healthgrades</u> die: Lasterlijk, smadelijk, intimiderend, bedreigend of opruiend is Obsceniteiten, godslastering of discriminerend taalgebruik bevat Misleidend, bedrieglijk of frauduleus is Persoonlijke informatie, links naar persoonlijke websites e.d. bevat Specifieke merken benoemt of aanraadt, inclusief geneesmiddelen Verwijst naar juridische zaken of procedures
Apartments.com	 Beoordelingen op <u>Apartments.com</u> mogen niet: Vals of misleidend zijn Inbreuk maken op het intellectuele eigendom van derden In overtreding zijn op wetten, statuten, verordeningen of regelgeving, met inbegrip van eerlijke huisvesting, het tegengaan van discriminatie en meer Informatie van andere websites, contactgegevens of spam bevatten

Als u uiteindelijk de klacht van de klant niet kunt oplossen en een negatieve beoordeling niet in een positieve beoordeling kunt omzetten, laat u het probleem rusten. Een negatieve beoordeling proberen te verwijderen kan de situatie juist verergeren. Richt u in plaats daarvan op het verzamelen van positieve beoordelingen.



https://bit.ly/rep-guides

Samenvattingen van beoordelingen beheren

Samenvattingen zijn kennisgevingen waarmee u of andere gebruikers van uw account in een e-mail een overzicht krijgen van de beoordelingsactiviteit op websites van derden.

Let op! U moet beheerdersrechten voor uw account hebben om kennisgevingen toe te voegen of te wijzigen. Neem contact op met de <u>klantenservice</u> als u hulp nodig heeft.

Samenvattingen van gebruikers

Samenvattingen van gebruikers zijn gekoppeld aan een specifieke gebruiker in het account. De samenvattingen die ingesteld zijn op gebruikersniveau worden alleen naar het e-mailadres van de geselecteerde gebruiker verstuurd. U kunt verschillende samenvattingen configureren per gebruiker. Samenvattingen kunnen niet worden geconfigureerd voor meerdere gebruikers tegelijk.

Om een gebruikerssamenvatting te configureren:

- 1. Klik op Instellingen in de rechterbovenhoek van het platform.
- 2. Klik in de linkernavigatiebalk op **Gebruikers**, klik op de gebruiker voor wie u een samenvattingsbericht wilt aanmaken en klik op **Mijn kennisgevingen**. Standaard wordt het overzicht van alle waarschuwingen voor de geselecteerde gebruiker getoond.

Opmerking: u kunt ook een samenvatting configureren voor de ingelogde gebruiker (uzelf) door te klikken op Mijn account > Kennisgevingen. Alle samenvattingsconfiguraties hier zijn ook beschikbaar in Gebruiker > Kennisgevingen en omgekeerd.

- 3. Klik op Kennisgeving toevoegen.
- 4. Klik op Melding voor.
- 5. Pas de volgende instellingen aan:
 - **Frequentie**: de frequentie waarmee het samenvattingsbericht wordt verzonden: dagelijks, wekelijks, maandelijks en driemaandelijks.



 Samenvatting voor: ontvang samenvattingsgegevens voor alle locaties (klik op Alle) of selecteer individuele locaties. Als u meerdere filteropties hebt voor Samenvatting voor, bevat uw account gepersonaliseerde filters waarmee u aangepaste segmenten aan het samenvattingsbericht kunt koppelen.

Let op! Indien geautoriseerde locaties al in uw gebruikersprofiel zijn aangegeven, specificeer deze dan NIET opnieuw in de kennisgevingsinstellingen. Het niveau van het gebruikersprofiel zet automatisch de locatie-instellingen door naar alle gerelateerde kennisgevingen, zodat u de afzonderlijke kennisgevingseigenschappen niet hoeft te wijzigen. Indien u de locatie-instellingen in een kennisgeving wijzigt, worden de veranderingen op het niveau van het gebruikersprofiel niet meer toegepast op de geselecteerde kennisgeving.

- **Groeperen op**: groepsparameter die wordt gebruikt voor het weergeven van de volgende gegevens: staat/provincie, plaats, locatie en gepersonaliseerde filters in uw account.
- Vergelijking met collega's (peers) opnemen: voegt een tabel toe met statistieken voor elk filter dat niet geselecteerd was in de instelling Groeperen op.

ଥ∉ My Account	-		/ Users / Laura Raymond
	General Infor	mation	My Notifications
0 Lanaman	Summary Alert		
啓 Users	Rule Name	Summa	arv Alert
	Channel	Ema	il
	Frequency	Daily	T

6. Klik op Opslaan.

De samenvatting wordt actief en stuurt een e-mail naar de geselecteerde gebruiker volgens de geselecteerde frequentie.

Opmerking: om onmiddellijk een samenvattingsbericht te sturen naar de gebruiker, klikt u op het pictogram Nu versturen (dit kan enkele minuten duren als u een groot aantal locaties hebt geselecteerd). Klik op het pictogram Bewerken om samenvattingsinstellingen te bewerken of een samenvattingsconfiguratie te deactiveren. Klik op het pictogram Verwijderen om de samenvattingsconfiguratie permanent te verwijderen.



Overzicht van beoordelingswidgets

Overweeg een beoordelingswidget aan te maken om de beoordelingen van uw klanten direct op uw website te tonen.

Het plaatsen van dynamische, criteriagebaseerde beoordelingen op uw website geeft potentiële klanten een idee van wat andere klanten op diverse beoordelingssites vinden van uw bedrijf.

Let op! U moet beheerdersrechten voor uw account hebben om widgets toe te voegen of te wijzigen. Neem contact op met de <u>klantenservice</u> als u hulp nodig heeft.





Betaalde premiumdiensten

Zet de experts van ons betaalde premiumdienstenplatform voor u aan het werk.

Hoewel wij ons platform zo gebruiksvriendelijk en effectief mogelijk proberen te maken, begrijpen wij ook dat uw tijd waardevol is en bronnen en bandbreedte beperkt zijn. Reputation heeft een speciaal team van experts dat u kan bijstaan met het beheren van uw vermeldingen, optimaliseren van SEO, het schrijven, publiceren en beheren van uw socialemediaberichten en reageren op beoordelingen. Wij garanderen uitmuntendheid via deze suite van waardetoevoegende diensten voor ons platform en onze producten. Deze experts helpen u met:

- Verder gaan dan nauwkeurigheid (beheerde bedrijfsvermeldingen)
- De aantrekkingskracht van uw bedrijfsprofielen maximaliseren (beheerde diensten voor Google)
- Profiteren van de kracht van sociale media (beheerde sociale media)
- Het merk dat het meest om klanten geeft, wint (beheerde beoordelingsreacties)



Neem contact op met uw accountbeheerder voor meer informatie over onze betaalde premiumdiensten.



Aanvullende informatie

Bekijk ons complete aanbod van gebruikershandleidingen om meer te weten te komen over het Reputation-platform.

- Acties
- Beheer
- Social branding
- Bedrijfsvermeldingen
- Dashboards
- Ervaring
- Inbox
- Mobiele app
- Pagina's en locators

- Contact opnemen
- Rapporten
- Reputatiescore
- Verzoeken
- Social listening
- Social suite
- Enquêtes
- Widgets

