

# Enquêtes



# Inhoudsopgave

I.	Overzicht van enquêtes2
П.	<ul> <li>a. Een enquête ontwerpen</li> <li>b. Soorten enquêtes</li> <li>c. Beoordelingsbooster</li> <li>d. Enquêteresultaten</li> <li>Checklist van enquêtes</li></ul>
Ш.	Een enquête ontwerpen7
IV.	<ul> <li>a. Nieuwe enquêtes</li> <li>b. Invulling en conditionele zichtbaarheid van enquête</li> <li>c. Vraagtypes</li> <li>d. Dankpagina</li> <li>e. Beoordelingssites</li> <li>Eenvoudige enquêtes</li></ul>
<b>V</b> .	Conversationele enquêtes
VI.	Enquêteresultaten bekijken25
VII.	<ul> <li>a. Resultaten</li> <li>b. Resultatenfeed</li> <li>c. Resultatenbeheer</li> <li>Berekeningen NPS-score</li></ul>
VIII.	Aangepaste scores gebruiken
IX.	Beoordelingsbooster
Х.	<ul> <li>a. Enquête-ervaring</li> <li>b. Zet al die feedback aan het werk</li> <li>c. Aan de slag met de beoordelingsbooster</li> <li>Reageren op enquêtes</li></ul>
XI.	<ul> <li>b. Enquêteresultaten</li> <li>c. Reageren vanuit het platform</li> <li>Aangepaste URL-parameters gebruiken</li></ul>
XII.	<ul> <li>a. Voorbeelden van aangepaste parameters</li> <li>Een enquêtewidget aanmaken45</li> </ul>
XIII.	Betaalde premiumdiensten47
XIV.	Aanvullende informatie48



# Overzicht van enquêtes

Geef locaties de feedback en nauwkeurige inzichten die ze nodig hebben om klanten aan te trekken, versteld te doen staan en te behouden.

Er zijn verschillende waardevolle hulpmiddelen voor merken om te overwegen wanneer ze hun zakelijke product, service en algehele klantervaring willen verbeteren. Het houden van klantenquêtes is een goede manier om het effect van uw inspanningen voor de klantervaring te meten en te bepalen of u aan de verwachtingen van klanten voldoet.

Via het tabblad Enquêtes in het Reputation-platform kunt u op maat gemaakte klantenquêtes opstellen en verzenden om uw prestaties te beoordelen en verborgen problemen met diensten te ontdekken, voordat uw reputatie wordt aangetast door slechte beoordelingen. Met Enquêtes kunt u het volgende doen:

### Sneller feedback verzamelen

Enquêtes verzenden via de voorkeurskanalen van klanten



# Reputation

### Een enquête ontwerpen

Configureer snel en eenvoudig de stijl, pagina's en vragen om een aangepaste enquête te maken en hoge responspercentages te genereren via e-mail, sms of kiosken volgens locatie. Ook kunt u de invulling van de enquête, conditionele zichtbaarheid en het overslaan van pagina's specificeren, aangepaste scoreformules configureren en aangeven welke vragen er gebruikt moeten worden voor de algehele score, NPS en opmerkingen.

Rating		000
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
□ Pathing	Click on a star to set a rating.	
		🗸 Done

### Eenvoudige enquêtes

Flows voor eenvoudige enquêtes gebruiken de standaard verzoeksjablonen voor steren smiley-ontwerpen. Aanpassing van deze enquêtes is niet mogelijk; deze zijn ontworpen voor snelle en ongecompliceerde feedbackverzoeken (eerstelijns) en opvolging via verzoeken om beoordelingen (extern).

### **Conversationele enquêtes**

Conversationele enquêtes zijn ontworpen voor snelle interactie via sms-berichten om inzicht te krijgen in wat er op dit moment speelt. Tijdigheid is cruciaal om te voorkomen dat negatieve ervaringen uit de hand lopen.

Via het tabblad **Alle enquêtes** kunt u nieuwe conversationele enquêtes aanmaken. In het enquêteprogramma kunt u de vragen, invulling en conditionele zichtbaarheid van vragen aanpassen. Wanneer u klaar bent, kunt u de flow van de enquête testen op uw eigen mobiele apparaat.

**Opmerking:** Hoewel conversationele enquêtes minder soorten vragen bieden vanwege de technische beperkingen van tekstberichten, hebben ze doorgaans hogere openingspercentages dan die van eenvoudige enquêtes.

### **Kioskenquêtes**

Kioskenquêtes verzamelen onmiddellijk feedback van klanten via een webgebaseerde enquête op een tablet op de plaats van de persoonlijke interactie. Voorbeelden van deze enquêtes zijn na een doktersafspraak in de dokterspraktijk en na een maaltijd in een restaurant na het betalen.



# Beoordelingsbooster

Met de beoordelingsbooster kunt u op schaal gekozen worden door privéfeedback uit enquêtes om te zetten in openbare beoordelingen op sites als Google. Profiteer van API-integraties om het aantal voltooide enquêtes en beoordelingen zonder onbruikbare feedback te verhogen. Als een klant ervoor kiest om zijn feedback niet te posten als een beoordeling, kan hun feedback verstuurd worden naar uw betaalde Google-advertenties als sterrenscore of naar uw website met behulp van widgets.

Customer Satisfaction Survey			
1. Please rate your visit. Poor Excellent	2 "	/e would be grateful if you v your review	vould take a moment to v on Google.
1. Please let us know about your experience.		Yes, post my review on Google	No, don't post my review on Goog
Submit			

# Enquêteresultaten

Alle belangrijke statistieken in één oogopslag en nuttige gegevens in alle gedeeltes van het platform. U weet direct wat uw sterke en zwakke punten zijn.

U kunt uw team ook in staat stellen om snel en adequaat te reageren op zorgen en klachten van klanten en zo uw betrokkenheid bij het verbeteren van hun ervaring tonen.





# Checklist van enquêtes

Vul de volgende checklist in om uw allereerste enquête goed te benutten!

# Enquêtes opstellen

Het proces van enquêtes opstellen bestaat uit de volgende stappen:



### 1. Enquêteontwerp

Ontwerp eenvoudig uw enquêtes met aangepaste stijlen, pagina's en vragen binnen de enquêtebouwer op het platform. Ook kunt u de invulling en zichtbaarheid specificeren, aangepaste scores configureren en aangeven welke vragen er gebruikt moeten worden voor de algehele score, NPS en opmerkingen. Hoewel het Reputation-team u hierbij kan helpen, bevat het enquêteprogramma alle tools die u nodig hebt om enquêtes zelfstandig te ontwerpen.

### 2. Aflevering

Voordat u nadenkt over het ontwerp van de enquête, moet u weten hoe uw klanten de enquête kunnen openen.

Stuur automatische enquêtes via e-mail of sms via het Reputation-platform met behulp van een verzoeksjabloon. Deze voorkeursoptie is gunstig voor het stroomlijnen van het hele enquêteproces, omdat alle gegevens zich in één systeem bevinden.

Bovendien kunt u, wanneer u de enquête verzendt vanuit het platform, een eerste enquêtevraag opnemen in de tekst van het bericht, zoals een NPS- of sterscore, om directe invulling op basis van het antwoord te bevorderen (bijv. positieve flow vs. negatieve flow).

Als u al een volledig beheerde e-mail- of sms-infrastructuur voor klanten hebt, overweeg dan om enquêtes te versturen vanuit onder andere Facebook, uw website of e-mail met een directe link naar de enquête. Neem contact op met uw manager Klantsucces voor hulp bij de vereiste configuraties.



### 3. Verzoeksjabloon

Als u enquêtes wilt versturen via e-mail/sms vanuit het platform, dan kan het Reputation-team u helpen met het configureren van de verzoeksjabloon. Enkele belangrijke overwegingen voor de sjabloon omvatten:

ltem	Beschrijving
Туре	Moet de enquête-uitnodiging worden verstuurd via sms of e-mail? Hoewel sms een meer conversationele stijl ondersteunt, bieden e- mailsjablonen meer flexibiliteit bij het ontwerp.
Ontvangers	Configureer een geautomatiseerde integratie met uw CRM of externe systeem door gebruik te maken van Rep Connect dat realtime gegevens via de API of transactionele gegevens via csv en SFTP gebruikt. Als alternatief kunt u een lijst van ontvangers opstellen en enquêteverzoeken versturen via een snel verzoek of de bulkuploadfunctie van het platform. Kijk voor meer informatie op ons Ondersteuningsportaal.
Segmentatie	Bepaal of de sjabloon wordt gebruikt op huurders- (alle locaties) of locatieniveau (uniek per locatie).
Ontwerpelem enten	Afhankelijk van het sjabloontype specificeert u een logo en de tekst van de kop- en voettekst die past bij uw merk.
Tekst	Schrijf de introductie, voeg aangepaste variabelen toe om de e-mail te personaliseren en bepaal of u een initiële enquêtevraag wilt opnemen in het bericht om een positieve/negatieve flow te initiëren.

**Opmerking:** Verzoeksjablonen vereisen dat de enquête een e-mailadres en naam van de respondent bevat (kan worden verborgen). Deze vragen bevatten informatie die noodzakelijk is voor het afleveren van de enquête en resultaten.



# Een enquête ontwerpen

Enquêtes moeten kort en bondig zijn en altijd een doel hebben. Als u meerdere doelen hebt, overweeg dan om meerdere enquêtes aan te maken.

Pas de vormgeving, pagina's en vragen aan om een enquête samen te stellen die aan uw behoeften voldoet:

- Specificeer de invulling, conditionele zichtbaarheid en het overslaan van pagina's voor de beste gebruikerservaring voor uw klanten
- Kies welke vragen worden gebruikt voor de algemene score, NPS en opmerkingen
- Aangepaste scores configureren

### **Nieuwe enquêtes**

U kunt kiezen tussen beginnen met een vooraf opgestelde enquête (Algemeen, Conversationeel of Kiosk) of het volledig zelf ontwerpen van een enquête. Een nieuwe, lege enquête bevat een welkomstpagina (aanpasbaar), één pagina (die ten minste één vraag bevat) en een dankpagina (aanpasbaar).

U kunt deze items verwijderen of aanvullende vragen/pagina's toevoegen, de voortgangsbalk inschakelen/uitschakelen, de kop bewerken, het logo aanpassen, andere ontwerpelementen bewerken en geavanceerde eigenschappen, invulling en zichtbaarheid instellen.



Een voorbeeldflow van een enquête is als volgt:

# 1. Welkomstpagina



2. Vragenpagina

# 3. Pagina voor verzoeken om 4. Dankpagina beoordelingen

	Customer Feedback Survey
Customer Feedback Survey	
We would be grateful if you would take	Thanks for the word!
a moment to share your review on Google.	<b>f</b> Facebook
Yes, post my review on Google	DocSpot
No, don't post my review on Google	



#### Om een nieuwe enquête aan te maken:

- 1. Ga in het platform met de muis over **Enquêtes** en klik dan op **Alle** enquêtes.
- 2. Klik op Een enquête aanmaken.

STATE		CITY	LOCAT	ION	ZON	E		
All	•	All	▼ All		▼ Al		•	
BRAND		DATE RANGE						
All	*	Last year	-					
<ul> <li>Hide Filters</li> <li>All Surveys</li> </ul>	C <sup>I</sup> Reset Fil	ters						
All Sulveys	(++)							
		So	rt By Recent Fir	st 👻 🗄	∃	$\oplus$	Create a Survey	/

3. Klik onder het tabblad Algemeen op Lege enquête en dan op Aanmaken.

<b>Opmerking:</b> U kunt er ook voor kiezen om met een vooraf opgestelde
enquête te beginnen of zelf een conversationele enquête of kioskenquête te
ontwerpen.

- 4. Bewerk het volgende door op de pictogrammen in de afbeelding hieronder te klikken:
  - a) Titel van de enquête: klik op het potloodpictogram om de enquête te labelen.
  - b) Kleurenschema: klik op het meerkeuzemenu om het kleurenschema van de enquête te veranderen.
  - c) Eigenschappen: klik op het tandwielpictogram om de instellingen van de enquête te wijzigen, waaronder kwaliteitsindicatoren van de enquête, talen, looptijd PII, anonimiteit en meer.



5. Vragen en/of pagina's toevoegen. Zie pagina 15 voor de beschikbare soorten vragen.



- 6. Bewerk de eigenschappen van de vraag (ga met de muis over de vraag en klik). Zie pagina 11 voor invulling en zichtbaarheid.
- **7.** Bewerk elke vraag zoals vereist en zoals weergegeven in de onderstaande afbeelding:
  - a. Klik op de ellips om het vraagtype of de eigenschappen te wijzigen.
  - b. Beweeg met de muis over de module om de pijlen aan de rechterkant te zien. Klik omhoog of omlaag om de volgorde van de vragen te veranderen.

Rating		•••
1. Please rate y Click on a star to the st	rour visit. set a rating.	Change Page Change Question Type Duplicate Edit Question Visibility Edit Advanced Properties Delete
Poor	Excellent	
	🕀 Add a Questio	n

8. Klik op **Beoordeling** in het navigatiemenu bovenaan de pagina om aan te geven welke vraag of vragen de algemene score, NPS en/of opmerkingen meten.

?	Survey 🗎 Welcome Page 🔟 Sco	res 💦 Review 🖂 Request 🔞 Reporting Settings 🚥 Translations 🚸 JSON Editor			
	Review				
	Overall Rating Question Please rate your visit.				
	<b>Overall NPS Question</b> There are no nps questions defined in the survey.				
	Overall Comment Question(s)	Please tell us about your experience.	•		
	Overall Top Box Question	Select	•		
	Additional Review Fields	By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location-name}} the right to publish or share the res	•		



**9.** Klik op het oogpictogram om een **preview** van de enquête te bekijken en de wijzigingen die u hebt aangebracht.

**Opmerking:** Uw wijzigingen worden opgeslagen terwijl u werkt. Neem indien nodig contact op met support voor hulp met aangepaste scores en verzoekeigenschappen.

# Invulling en conditionele zichtbaarheid van enquête

De invulling van enquêtes en conditionele zichtbaarheid geeft u ongekende flexibiliteit bij het aanmaken van enquête-ervaringen op basis van specifieke voorwaarden. U kunt de invulling en zichtbaarheid toepassen op individuele vragen in de enquête of op paginaniveau.

Standaard worden vragen en pagina's in de enquête getoond in volgorde van vermelding. Met invulling kunt u direct naar een ander gedeelte van de enquête springen. Na een sprong gaat de enquête verder in de gewone volgorde, tenzij er conditionele zichtbaarheid of verdere invulling is toegepast.

Eigen- schap	Beschrijving	Voorbeeld
Invulling	<ul> <li>Bepaal op basis van het antwoord naar welke vraag de enquête springt. Dit leidt respondenten afhankelijk van hun antwoorden naar een andere pagina, in plaats van naar een bepaalde vraag.</li> <li><b>Opmerking:</b> Met de functie invulling kunt u beheren hoeveel antwoorden u van een bepaalde vraag ontvangt. Als u bijvoorbeeld wilt dat uw gegevens zich concentreren op de negatieve opmerkingen, stel dan een invulregel in om een aantal of een percentage mensen die een positieve beoordeling gaven naar de bedankpagina te sturen.</li> </ul>	Als het antwoord is, stuur [ <u>nummer/percentage]</u> respondenten naar pagina vraag
Conditio-nele zichtbaar-heid	<ul><li>Bepaal of de vraag moet worden getoond/verborgen op basis van voorwaarden (scriptvariabelen).</li><li>U kunt de zichtbaarheid ook instellen op basis van de statische voorkeur. 'Verborgen' wordt vaak gebruikt om verborgen gegevens van respondenten in de resultaten op te nemen, zoals naam en e-mail.</li></ul>	Verberg deze vraag als de waarden voor vraag > , OF vraag <

### Hoe past u invulling toe

- 1. Klik in de vraag waarop u invulling wilt toepassen.
- 2. Klik op het selectievakje om voorwaardelijk naar een pagina of vraag te springen op basis van een reeks regels.

Rating		• • •
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 🝷
Pathing	Click on a star to set a rating.	
		✓ Done

**3.** Stel uw regel in om een aantal of percentage mensen naar de volgende vraag of pagina te leiden.

Please rate your vis	Please rate your visit. Insert Variable -							
Click on a star to se	Click on a star to set a rating.							
lf answer is	to	send	of respondents to	o				
1	5	100	Than 🔻 T	ˈhan▼ ×				
🕀 Add Path		Add Perce	entage Rule T	hanks for the vord!				
			ĸ	eview Sites				

4. Klik op Gereed.



#### Hoe past u conditionele zichtbaarheid toe

- 1. Klik op de ellips voor de vraag waarop u conditionele zichtbaarheid wilt toepassen.
- 2. Klik op Zichtbaarheid van vraag bewerken.
- **3.** Kies tussen de volgende opties: Zichtbaar, Verborgen, Conditioneel verborgen en Conditioneel zichtbaar.

Edit Conditional Visibility	×
Visibility	
Shown	-
Shown	~
Hidden	
Conditionally Hidden	
Conditionally Shown	

- **4.** Pas filters (of voorwaarden) toe om de volgende vraag te tonen of te verbergen als de klant op een bepaalde manier antwoordt.
  - **a.** Als u de zichtbaarheid instelt op 'Conditioneel verborgen' of 'Conditioneel zichtbaar' dient u de voorwaarde te specificeren in de vorm van een uitdrukking, die ten minste het volgende moet bevatten:

Variabele	Operator	Waarde
Variabelen zijn codereferenties naar vragen. Klik op de knop Scriptvariabelen en Waarden en zoek de variabele die u wilt gebruiken.	Operators definiëren de logische notatie die wordt gebruikt, zoals > < = OR AND NOT CONTAINS (OF EN BEVAT NIET). Omsluit tekstreeksen met enkele aanhalingstekens.	Waarde refereert naar de invoer voor de geselecteerde variabele.

**b.** Voer de code in onder het tabblad **Geavanceerd** of gebruik het filtersetprogramma op het tabblad **Basis**.

/isibility		
Conditionally Shown		
Advanced Basic		
Filter Set 1 🗸		
Please rate your visit.	vis less than or الم	- 🗸 🗊
(+) Add Filter	Filter	
Add Filter Set	is greater than or equals	
	is less than	
	is less than or 🖌 equals	Cancel Done



5. Klik op **Gereed.** De module van de vraag wordt weergegeven wanneer Conditionele zichtbaarheid wordt toegepast.

Comment		Conditional Visibility • • •
Required	Please tell us about your experience.	Insert Variable 👻
5	Enter optional subtext	
Response box lines	Type your comments here	
Validate answer		
🗆 PII Field		

De meest gebruikelijke invulmethode is het initiëren van een positieve of negatieve flow vanuit een aangepaste verzoeksjabloon. U kunt de initiële invulvraag rechtstreeks in het e-mailverzoek opnemen of de initiële invulvraag toevoegen aan de enquête.

In beide gevallen wordt aanbevolen om de sterrenscore of NPS-vraagtypes te gebruiken als uw doel het initiëren van een positieve/negatieve flow is.

<b>Opmerking:</b> Klik op de ellips op paginar <b>Paginazichtbaarheid</b> te bewerken om respon leiden.	iveau om <b>Paginasprong</b> of denten van pagina naar pagina te
Als u invulling op paginaniveau wilt toepass	en, kan op geen enkele vraag
Page 1 🔗	
	Move Up
	Move Down
Rating	Edit Page Jump
	Edit Page Visibility
	Duplicate



# Vraagtypes

U kunt enquêtes ontwerpen met de volgende vraagtypes:

Туре	Voorbeeld		
NPS	1. Based on your experience; how likely are you to recommend our dealership to a friend, family member, or colleague?         0       1       2       3       4       5       6       7       8       9       10         Not Likely		
Score	Please rate your visit.         Click on a star to set a rating.         Operation of the set		
Eén selecteren	Which of the following do you prefer? Select one. Quality Value Selection		
Meerdere selecteren	Which of the following do you prefer? Select one or more. Quality Value Selection		
Datum	When did you attend our facility?		
Meerkeuzemenu	Which of the following do you prefer? Select one.		

Eén tabel selecteren	Please state your opinion on the scale below. One response required per row.					
		Poor	Fair	Good	Excellent	N/A
	Quality					
	Value					
	Selection	0	$\bigcirc$	0	0	$\bigcirc$
Meerdere tabellen selecteren	Please sta Select one or	ate your	opinio	on on the	e scale be	elow.
		Breakfa	st	Lunch	Dinner	Snack
	Apple					
	Banana					
	Orange					
Opmerking	Please te	ell us abo	ere	ur exper	ience.	
Gebruiksvoorwaard en	□ By s name}}	By submitting feedback, you grant Reputation.com and {{location- name}} the right to publish or share the response with others.				
Koptekst	We Please ta	<b>e War</b> ke a min	nt to exp ute to you	hean Derier rate our r recent	r abou nce! service a visit.	t your
Afbeelding	L	Jrl			l	Upload
		<del>ک</del> Acce	Drop file	e to attach, rmats: jpeg	or <b>browse</b> , jpg, gif, png	



Туре	Voorbeeld				
Label	Customer Service Please take a minute to rate our service and tell us about your recent visit.				
HTML	<h3 class="text-center">Custom HTML</h3>				
Bestand uploaden	Upload a file     Insert Variable ▼       Required     Enter optional subtext       ✓     Validate answer       File U ▼     Any File Type       PII       Field				
E-mail van respondent*	What is your email? * Type your email here				
Naam van respondent*	What is your name? * Type your name here				
Telefoonnummer van respondent*	What is your phone number? *         +1       Type your phone here				
Anonimiteit van respondent	Submit my response anonymously				

**Opmerking:** \*Deze vragen worden vaak opgenomen als 'Verborgen' (Conditionele zichtbaarheid = verborgen) om verborgen antwoorden op te nemen in de resultaten.

# Dankpagina

Stel een bericht op waarin u de deelnemer bedankt voor het invullen van de enquête. Standaard bevatten nieuwe enquêtes een kop en gedeelte met beoordelingssites op de dankpagina. Deze kunnen worden aangepast of verwijderd.



### **Beoordelingssites**

Beoordelingssites kunnen op de volgende manieren worden aangepast:

 Platform selecteert bronnen: Vind het selectievakje Automatische bronselectie aan om het platform te laten bepalen welke beoordelingssites er moeten worden opgenomen. Vink het selectievakje naast specifieke sites aan om deze uit te sluiten van de automatische bronselectie.

Review	/ Sites		
✓ Automatic Source Selection	Select the sources Check all Uncheck Glassdoor DocSpot Indeed Facebook	s to exclude from aut all Google BBB G2 RateMDs	omatic source selection.  MD.com ZocDoc HealthGrades  One

 Specifieke bronnen geselecteerd: Deselecteer het selectievakje Automatische bronselectie naast de bronnen die getoond kunnen worden op de dankpagina. Vink het selectievakje aan naast de specifieke sites die u wilt opnemen.

Review	/ Sites			
□ Automatic Source Selection	Select the sources Check all Uncheck Glassdoor DocSpot Indeed Facebook	that can show. all Google BBB G2 RateMDs	□ MD.com □ ZocDoc □ HealthGrades ✔ □	one



# Eenvoudige enquêtes

# Eenvoudige enquêtes zijn sjablonen voor verzoeken om beoordelingen die ook om eerstelijnsfeedback vragen.

Als u feedback wilt vragen met eenvoudige enquêtes van klanten, klikt u op **Verzoeken** in het linkernavigatiemenu en dan op **Bulkverzoeken.** Kies uit de beschikbare standaard verzoeksjablonen om de eenvoudige enquête aan te passen aan uw wensen.

Ooit was het niet ongebruikelijk dat bedrijven review gating toepasten, oftewel klanten met positieve ervaringen vragen om openbare beoordelingen achter te laten. Dit is echter een zeer controversiële methode, aangezien het inherent misleidend is om kunstmatige online beoordelingen te presenteren en negatieve beoordelingen te compenseren door ze te begraven met positieve beoordelingen.

#### Daarom ondersteunt het Reputation-platform niet langer review gating.

Aan het einde van de eenvoudige-enquêteflow (onafhankelijk van de gebruikte sjabloon), wordt de klant gevraagd om hun beoordeling te kopiëren naar een externe beoordelingssite en deze daar openbaar te publiceren. U kunt kiezen welke opties voor beoordelingssites er worden getoond in de verzoekinstellingen.

Un-check sites below to exclude those sites from requests.				
✓ DocSpot	✓ Facebook	🗌 Glassdoor		
✓ Google	LinkedIn	🗌 Survey		

Klanten die Google kiezen als de verzoekoptie, hoeven hun feedback niet te kopiëren naar het formulier. In plaats daarvan worden de score en opmerking automatisch opgehaald uit de enquête en ingevuld in het beoordelingskader van Google, en direct gepubliceerd op Google via het Reputation-platform. Versturen vanuit ons platform (vergeleken met het doorverwijzen van de beoordelaar naar het systeem van Google) verbetert uw mogelijkheden om beoordelingen te koppelen aan verzoeken. Dit houdt ook een stap minder in voor de recensent, wat de conversie ten goede komt.

**Opmerking:** Optioneel kunt u scores die zijn gegenereerd uit eenvoudige enquêtes publiceren op uw syndicatiepagina op **Mijn reputatie**. Ga naar uw **Beheerdersinstellingen** en klik op **Syndicatie**.



# Conversationele enquêtes

Verzamel grote hoeveelheden korte, snelle feedback met smsenquêtes.

Met het enquêteprogramma kunt u de vragen van de enquête aanpassen. Ook kunt u de invulling en conditionele zichtbaarheid specificeren. Wanneer u klaar bent, kunt u de flow van de enquête testen op uw eigen mobiele apparaat.

**Opmerking:** Zie pagina 12 voor meer tips over de enquêtestrategie en beschrijving van vraagtypes bij het ontwerpen van een enquête.

#### Om een conversationele enquête aan te maken:

- 1. Klik in het platform op **Enquêtes > Alle enquêtes**.
- 2. Klik op Een enquête aanmaken.
- 3. Klik in het tabblad Conversationeel op Lege enquête > Aanmaken.



**Opmerking:** Ook kunt u indien gewenst beginnen met een vooraf opgestelde sjabloon.

4. Stel de Enquêtenaam in (bijv. 'Uw initialen - Conversationeel').



5. Klik op de vraag Score om de eigenschappen te tonen.

Rating		0 0 0
Required	Please rate your visit.	Insert Variable 👻
	Click on a star to set a rating.	
	Enter an optional response for a positive rating	
	Enter an optional response for a neutral rating	
	Enter an optional response for a negative rating	

- 6. Voer optionele antwoorden in voor positieve, neutrale en negatieve beoordelingen. Deze antwoorden worden voorwaardelijk ingevuld in het volgende responselement van de enquête:
  - Positief: We zijn blij dat u een goede ervaring had!
  - **Neutraal:** Helaas voldeed uw ervaring niet helemaal aan uw verwachtingen.
  - **Negatief:** We vinden het jammer om te horen dat u teleurgesteld bent.
- 7. Klik op **Gereed** om de eigenschappen van de vragen te sluiten.
- 8. Onder de scorevraag klikt u op Vraag toevoegen > Opmerking.
- 9. Klik in de Opmerking van de vraag om de eigenschappen te tonen.

Comment		000
Required	Please tell us about your experience.	Insert Variable 🝷
5 Response box	Enter optional subtext	
lines	Enter an optional response	
□ Validate answer	Type your comments here	
🗆 PII Field		

**10.** Verander de tekst van de vraag in "Wat kunnen we de volgende keer beter doen?"

**Opmerking:** We tonen deze vraag onmiddellijk nadat de klant een score heeft gegeven. Als u verschillende open vragen wilt tonen op basis van de waarde van de gegeven score, klikt u op de ellipsen en experimenteert u met conditionele zichtbaarheid.

**11.** Klik op **Gereed** om de eigenschappen van de vragen te sluiten.



**12.** Klik in de vraag Koptekst om de tekst te veranderen in "Bedankt voor uw feedback."

Heading		000
We want to hear about your experience!	Insert Variable 👻	
Please take a minute to rate our service and tell us about your recent vis	it.	
		✓ Done

- 13. Klik op Vraag toevoegen>Beoordelingssites.
- 14. Klik op de vraag van de Beoordelingssites. Deselecteer het selectievakje Automatische bronselectie en selecteer Google en een andere beoordelingssite. Klik op Gereed wanneer u klaar bent.

Review Sites				
Automatic	Select the sources tha	t can show.		
Selection	Glassdoor	Google	□ MD.com	
	DocSpot	BBB	ZocDoc	
	🗆 Indeed	🗆 G2	HealthGrades	
	Facebook	RateMDs		
				🗸 Done

15. Klik bovenaan het enquêteprogramma op Instellingen.



16. Stel de Enquêtestatus in op Actief.



17. Klik op Opslaan.



18. Klik op Verzoek bovenaan de enquêtebouwer. Selecteer in de meerkeuzelijst de verzoeksjablo(o)n(en) die zal/zullen worden gebruikt om deze enquête te versturen. Hierdoor kan uw conversationele enquête worden geselecteerd bij het verzenden van verzoeken.

R	Request
S	elect request template(s) that will be used with the survey
	Select
	Tenant Templates
$\langle$	Appointment Follow-up
	Conv Survey
	Conversational Survey

**19.** Op het tabblad Verzoeken (in het hoofdnavigatiemenu aan de linkerkant) klikt u op **Snel verzoek**.

**Opmerking:** U kunt verzoeken voor conversationele enquêtes ook in bulk versturen. Zie pagina 19 voor meer informatie over het verzenden van bulkverzoeken.

- 20. Klik op het tabblad Conversationele enquête.
- **21.** In het vak Locatie voert u de locatie in die u wilt gebruiken voor het verzoek (bijv. BDP Uptown).
- 22. Voer uw naam en telefoonnummer in.

Conversational Survey	
ocation:	
DP - Uptown	
ustomer Name:	
e.g. John Smith	
hone Number:	
emplate:	
SMS Survey Invitation	
] Skip the request template	

23. In het keuzemenu Sjabloon kiest u de sjabloon voor conversationele enquêtes.

**Opmerking:** Er zijn geen systeemsjablonen voor conversationele enquêtes, dus moet er een voor uw account worden aangemaakt.



24. In het keuzemenu Enquêtesjabloon kiest u de enquête die u zojuist hebt ontworpen.

Survey Template:				
Select	<b>*</b>			
Hide advanced options				
Dynamic Fields:				
Custom Variables	~			
* recipient-name:				
Standard Variables	>			
Paview Sites				
Reputation.com inserted				
<ul> <li>Manually inserted</li> </ul>				
Un-check sites below to exclude those sites from requests.				
DocSpot	Facebook			
Glassdoor	✓ Google			
LinkedIn	✓ Survey			

#### 25. Klik op Sms versturen.

**Opmerking:** Klik op **Testen** om de opmaak van de sms te zien. Resultaten worden niet opgeslagen en de berichtenfunctionaliteit is niet interactief. Klik op **Sms versturen** om een tekstbericht te ontvangen en de flow te bekijken.



# Enquêteresultaten bekijken

Het tabblad Enquêtes toont resultaten van eerstelijns enquêtes die door uw bedrijf zijn verstuurd.

Alle enquêtes die u aanmaakt in het tabblad Enquêtes worden getoond in Alle enquêtes in Kaartweergave of Lijstweergave.



**Opmerking:** Een score voor de NPS-vraag moet ingesteld worden in de instellingen van de enquêtebeoordeling.

# Statistieken

Statistiek	Beschrijving
Verzonden	Aantal e-mail- en/of sms-verzoeken dat is verzonden door de aangewezen sjabloon. Kies de sjablonen die u wilt koppelen aan elke enquête in de instellingen onder <b>Verzoek</b> bij het ontwerpen van een enquête.
Gestart	Aantal keren dat een enquête is geopend in een browser. Dit omvat ook het bekijken van previews van enquêtes.
Voltooid	Aantal voltooide enquêtes.

### Resultaten

Klik op het pictogram **Resultaten** om de samenvatting, score (indien beschikbaar) en details van de geselecteerde enquête te bekijken. Gebruik de filters bovenaan om het aantal getoonde resultaten te beperken.

#### Samenvatting

Het tabblad Samenvatting toont een grafische weergave van alle resultaten. Resultaten worden gegroepeerd op:

- Algehele NPS/Algehele score Sorteer op tijd of locatie (Alle, Top 10, Laagste 10). Wissel tussen NPS en Score.
- **Vraag** grafieken verschillen per vraagtype.
- Enquête-eigenschappen Aanvullende rapporteerbare metadata zoals bepaald in het enquêteontwerp.

Filter het tabblad Samenvatting door op de grafieken te klikken in het vraaggedeelte of door de optie Meer filters bovenaan de pagina te gebruiken voor meer inzicht in de resultaten en trends voor specifieke antwoorden.

Klik op **Weergave opslaan** om een kopie op te slaan van uw gefilterde tabblad Samenvatting voor toekomstig gebruik in het keuzemenu Weergaves.

All	All Surveys > Visit + Total Experience				
>	Unsaved View 👻	7	More Filters	Î	Save View

#### Score

Als u in de resultaten van de enquête klikt, klikt u op **Scores** om de feedback van de klant verder uit te diepen.

Computed Score	0.0
Empathy	
Enter optional description	
Set custom scale default is 0 to 5	
Enter the Groovy DSL script below.	
<pre>if (sq21.contains('o22')) a=100</pre>	
<pre>else if (sq21.contains('o23')) a=75</pre>	
else if (sq21.contains('o24')) a=50	
<pre>else if (sq21.contains('o25')) a=25</pre>	
else if (sq21.contains('o26')) a=0	
else a = null	
if (a!=null)return Math.round(a/20 * 10)/10 else return null	L

**Opmerking:** Klantscores moeten tijdens het ontwerpproces worden gespecificeerd.



### Details

Bekijk afzonderlijke enquêteresultaten en beantwoord de feedback van klanten.



# Resultatenfeed

Bekijk uw enquêteresultaten op de manier die voor u het meest zinvol is, zoals het filteren van enquêtegegevens op datum, locatie, submerk of sentiment.

STATE		CITY LOCATION			
All	•	All		All	•
ZONE		BRAND		DATE RANGE	
All	•	All	•	Last year	•

Deze visualisaties worden dynamisch bijgewerkt volgens de filters die u hebt ingesteld, zodat u belangrijke feedbackthema's beter kunt benadrukken dan met tekst of gegevens in tabelvorm. Kies tussen de grafieken Beoordelingen over periode, Ingevulde/beantwoorde enguêtes of NPS over periode.



### Resultatenbeheer

In Resultatenbeheer ziet u alle resultaten van de enquête in één oogopslag. U kunt enquêtegegevens filteren en opslaan als aangepaste weergave voor eenvoudige toegang. U wilt bijvoorbeeld filteren op antwoorden met NPS < 3 en Categorie = Parkeren.

Om resultatenbeheer te gebruiken:

- 1. Klik in het menu Surveys (Enquêtes) op Results Manager (Resultatenbeheer).
- Selecteer in de meerkeuzelijst Enquêtes de enquête die u wilt beheren (u kunt er één tegelijk selecteren).
- 3. Klik op **More Filters** (Meer filters) op de enquêteresultaten te filteren op vraag/waarde.
- 4. Klik op Edit Columns (Kolommen bewerken) om te bewerken welke gegevens er in de resultaten worden getoond.
- 5. Klik op de ellipsen voor **Download as CSV** (Downloaden als CSV) of **Schedule** (Inplannen) om het verslag op vaste tijden in te plannen.

**Opmerking:** Ook kunt u in het Enquêtedashboard de algehele NPS/score, NPS-/scoretrend, enquêtegezondheid en een samenvatting van de opmerkingen bekijken voor al uw enquêtes.



# Berekeningen NPS-score

De Net Promoter Score (NPS) is een index van -100 tot 100 die de bereidheid aangeeft van klanten om uw producten en diensten aan anderen aan te bevelen.



Deze score is gebaseerd op het volgende enquêtevraagtype, met kleurcodering volgens de onderstaande beschrijvingen:

Klanten die u met een 6 of lager beoordelen zijn Tegenstanders.

😐 Kla

Klanten die u met een 7 of 8 beoordelen zijn Passieven.



Klanten die u met een 9 of 10 beoordelen zijn Promotors.

Als u uw NPS wilt berekenen, trekt het systeem het percentage Tegenstanders af van het percentage Promotors. Als 50 procent van de deelnemers Promotors zijn en 10 procent Tegenstanders, is uw Net Promoter Score 40.





# Aangepaste scores gebruiken

Met aangepaste enquêtescores kunt u enquêteresultaten herstructureren om uw eigen scoremechanisme te genereren. Berekeningen voor aangepaste scores worden geschreven met behulp van Groovy DSL-scripts. (Zie hieronder voor voorbeeldsyntaxis.)

Laten we een aangepaste score aanmaken voor het volgende scenario. Wijs een achtergrondscore toe aan de volgende twee vragen. Genereer vervolgens een totale 'Superpersoneel'-score op basis van het gemiddelde van deze individuele scores. Zodra u de scores hebt, kunt u voor elke score uw best presterende locaties tonen.

Let op! Als u scores toevoegt aan een live-enquête, kunt u de scripts niet meer bewerken na het afsluiten van het enquêteprogramma.

#### Om aangepaste scores aan te maken:

- 1. Klik in het tabblad **Enquêtes > Alle enquêtes** op **Edit** (Bewerken) naast de enquête waarop u scores wilt toepassen.
- 2. Klik in het enquêteprogramma op het tabblad Scores (Scores).
- 3. Klik op Een score toevoegen.

Er wordt een standaardscript getoond in het scriptkader: ga terug naar sq19

- **4.** Voer een scorelabel in. In ons voorbeeld zal de eerste score zijn voor de vraag Empathie.
- 5. Bovenaan het script klikt u op de link Variabelen beschikbaar voor scripting.

Alle beschikbare variabelen en waardes in de enquête die u kunt gebruiken, worden nu weergegeven. Omdat de vraag Empathie de eerste vraag is van de enquête, beginnen we met een verwijzing naar sq19 (de variabele) en alle mogelijke waardes (o20, o21, o22, o23, o24).



6. Pas het script als volgt aan, waarbij 'a' de variabele is die wordt toegewezen aan de score voor **Empathie**.

```
if (sq19.contains('o20')) a=100
else if (sq19.contains('o21')) a=75
else if (sq19.contains('o22')) a=50
else if (sq19.contains('o23')) a=25
else if (sq19.contains('o24')) a=0
else a = null
```

if (a!=null)return Math.round(a/20 \* 10)/10 else return null

**Opmerking:** De uiteindelijke score kan een aangepaste schaal zijn, maar wordt standaard weergegeven als 0-5. Het voorbeeld gebruikt een score van 0-100 punten om te tonen hoe de berekening werkt. Dit is handig als vragen 3, 4 en 5 meerkeuzevragen zijn en u deze naar een gemeenschappelijke schaal moet omrekenen.

7. Klik op Test (Testen).

In het venster 'Berekende vraag testen' worden er verschillende antwoorden en waardes voor u gegenereerd. Als er geen fouten in het script staan, moeten de testresultaten een score opleveren die is gebaseerd op de willekeurig gekozen waarde. Klik op 'Opnieuw testen' om nieuwe willekeurige waardes te genereren en controleer of de score overeenkomstig wordt bijgewerkt.

- 8. Klik op **Done** (Gereed) om terug te gaan naar de scriptpagina.
- 9. Klik op Een score toevoegen.
- Herhaal de bovenstaande stappen om nog een score aan te maken voor Communicatie met het volgende script, waarbij 'b' de variabele is die wordt toegewezen aan de score voor Communicatie:

if (sq26.contains('o27')) b=100else if (sq26.contains('o28')) b=75else if (sq26.contains('o29')) b=50else if (sq26.contains('o30')) b=25else if (sq26.contains('o31')) b=0else b = null

```
if (b!=null)return Math.round(b/20 * 10)/10
else return null
```

11. Klik op Een score toevoegen.



 Herhaal de bovenstaande stappen om nog een score aan te maken voor Superpersoneel, een gemiddelde van de scores voor Empathie en Communicatie:

```
if (sq19.contains('o20')) = 100
else if (sq19.contains('o21')) = 75
else if (sq19.contains('o22')) = 50
else if (sq19.contains('o23')) = 25
else if (sq19.contains('o24')) = 0
else a = null
if (sq26.contains('o27')) = 100
else if (sq26.contains('o28')) = 75
else if (sq26.contains('o28')) = 50
else if (sq26.contains('o30')) = 50
else if (sq26.contains('o30')) = 25
else if (sq26.contains('o31')) = 0
else b = null
return ((Math.round((a+b)/20 * 10)/10)/2
```

13. Klik op Opslaan.

**Opmerking:** Wanneer iemand de volgende keer de enquête voltooid, worden de scoregegevens opgenomen in de resultaten.

**14.** Ga terug naar het tabblad **Enquêtes** > **Alle enquêtes** en klik op **Resultaten** onder de enquête die u zojuist hebt aangepast.

Visit + Total Experience					
Active	Regular	Create	Created Jun 29, 2022		
*	4.4			NPS 60	
	0 Sent	24 Start	4 ted	21 Completed	
<u>lat</u>	Results			🙉 Previe	w

**15.** Klik op het tabblad **Scores**.







# Beoordelingsbooster

Genereer sneller een hoger volume aan beoordelingen en kijk hoe uw resultaten omhoog schieten.

De beoordelingsbooster gebruikt API-integraties met toonaangevende beoordelingswebsites om met één klik feedback uit directe enquêtes om te zetten naar openbare beoordelingen. Als klanten ervoor kiezen hun feedback niet publiek te publiceren, kunt u die feedback toch gebruiken om verkopersbeoordelingen van Google, inzichten in ervaring en widgets op uw website te voeden, zodat alle gegevens optimaal worden benut.

De beoordelingsbooster helpt uw bedrijf met het volgende:

- Het volume aan feedback verhogen dat u van uw klanten ontvangt.
- Feedback inzetten op beoordelingswebsites, in betaalde Googleadvertenties of op uw eigen website.
- Het conversiepercentage van klanten verhogen via uw betaalde advertentiecampagnes.

# Enquête-ervaring

De eerste stap van de beoordelingsbooster is om enquêtes aan uw klanten voor te leggen teneinde hun feedback over uw bedrijf te verzamelen. Dit is een voorbeeld van hoe dat enquêteproces eruitziet, vanuit de klant gezien.

### 1. Klantenfeedback verzamelen.

- De enquête levert u op zijn minst een score en commentaar op.
- Enquêtes kunnen traditioneel (via e-mail of sms) of conversationeel (enkel via sms) zijn.
- Het vakje Ålgemene voorwaarden moet worden aangevinkt door de klant om zijn feedback te publiceren.
- Eenmaal ingediend zijn de resultaten van de enquête beschikbaar in het tabblad Enquêtes > Resultatenfeed en ook voor analyse in het tabblad Ervaring.

### 2. Stel voor om de feedback als een beoordeling te delen.

- Configureer de opties van de beoordelingswebsite in het enquêteontwerp.
- Google, Trip Advisor en DealerRater zijn momenteel beschikbaar voor de beoordelingsbooster via privé-API's.



#### 3. Leid de klant naar de toepasselijke opties.

Ja (Online delen): Als zij op ja klikken om feedback te delen, worden de scorebeoordeling en de opmerkingen die zij al in de enquête hebben ingevoerd automatisch ingevuld in een beoordelingsvak, waardoor de klant hun feedback niet opnieuw hoeft te typen.

De klant geeft toestemming voor publicatie van de beoordeling.

Nee (Niet online delen): Als ze ervoor kiezen om hun feedback niet als beoordeling te posten, worden ze naar een bedankpagina geleid en krijgen ze de optie om hun feedback te kopiëren om deze te delen op andere beoordelingssites.

### Zet al die feedback aan het werk

De volgende stap van de beoordelingsbooster is alle feedback in te zetten om uw bedrijf te promoten.

Als een klant ervoor heeft gekozen de feedback niet als een beoordeling te delen, kunt u deze nog steeds delen via verkopersbeoordelingen van Google, of door deze te streamen naar een SEO-geoptimaliseerde enquêtewidget op uw website. U kunt het natuurlijk ook altijd intern gebruiken.

### Verkopersbeoordelingen van Google

Een verkopersbeoordeling van Google (Google Seller Rating - GSR) is een Google Ads-extensie die automatisch de gemiddelde beoordeling van uw bedrijf naast de advertentie weergeeft. Google zegt dat advertenties met GSR 17 procent meer klikfrequenties behalen dan dezelfde advertenties zonder beoordelingen. U betaalt niet voor de extensie, maar alleen voor de klikken op uw advertentie, zoals gebruikelijk bij Google.

U moet een Google AdWords-klant zijn om verkopersbeoordelingen te gebruiken. Voor verkopersbeoordelingen gelden bovendien de volgende voorwaarden:

- U moet minstens 150 authentieke beoordelingen van gecontroleerde transacties hebben in een aaneengesloten periode van 12 maanden.
- De aggregaatscore moet hoger zijn dan 3,5 sterren om getoond te worden.
- De beoordelingsbron moet een van de 15-20 beoordelingssystemen zijn die door Google zijn goedgekeurd.



### Enquêtewidgets

Verhoog de zichtbaarheid van uw enquêtescores rechtstreeks op uw website. Door dynamische, op criteria gebaseerde scores via enquêtewidgetsop uw website te publiceren, geeft u potentiële klanten een indruk van wat andere klanten over uw bedrijf zeggen.

Het streamen van directe enquêtes kan ook bevorderlijk zijn voor uw positie in de zoekresultaten.

# Aan de slag met de beoordelingsbooster

U kunt snel en eenvoudig starten met de beoordelingsbooster! Werk samen met uw implementatiemanager of manager Klantsucces om:

- Stel uw enquête op.
- Maak een verzoeksjabloon voor de enquête.
- Verspreid enquêtes via het platform: Snel verzoek, Bulkupload, Conversationele enquête of Integratie
- Ontwerp uw widget(s) en voeg ze toe aan uw website

**Opmerking:** Zie pagina 45 voor meer informatie over het maken van enquêtewidgets.



# Reageren op enquêtes

Het tabblad Enquêtes toont resultaten van eerstelijns enquêtes die door uw bedrijf zijn verstuurd.

Op het tabblad **Resultatenfeed** kunt u uw enquêtegegevens controleren en ook de ingediende enquêtes beheren en beantwoorden.

Let op! Het identificeren van informatie is noodzakelijk voor beantwoorden. Alleen enquêtes die het e-mailadres en de telefoonnummers van de respondent bevatten of enquêtes die naar een widget worden gestreamd, kunnen een antwoord van het platform verzenden.

### **Filters**

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

Het tabblad toont alle resultaten van alle enquêtes die actief waren in het geselecteerde datumbereik. Als u resultaten wilt filteren per enquête, gebruikt u het filter **Enquêtetype** onder de grafieken.



### Filter enquêtes op:

Gemarkeerde enquêtes

Bijgewerkte enquêtes

Ongeopende enquêtes

Enquêtes met opmerkingen (alleen-score overslaan)

### Sorteer enquêtes op:

- Nieuwste eerst
- Oudste eerst
- Positieve eerst

Negatieve eerst

Aantal woorden (oplopend)

Aantal woorden (aflopend)



### Gemiddelde score

De gedeelte Gemiddelde score bevat drie hoofddelen. Klik op een link in het gedeelte Gemiddelde score om de grafiek en lijst met resultaten te filteren.

- 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. Alleen enquêtes met een sterscorevraag worden opgenomen in deze statistiek.
- Sentiment Het percentage aan Positieve (≥ 4), Neutrale (3) en Negatieve (≤ 2) enquêtes
- Voltooide enquêtes Het aantal enquêtes waarop uw bedrijf heeft gereageerd of dat onbeantwoord bleef.



# Grafieken

De sectie Grafieken bevat maximaal drie grafieken. Door op een van de balken in de sectie Grafieken te klikken, filtert u de grafiek en de lijst met enquêtes.

### Beoordelingen na verloop van tijd

Bekijk de gemiddelde score in de geselecteerde tijdsperiode. Alleen enquêtes met een sterscorevraag worden opgenomen in deze statistiek.





#### Enquêtes voltooid/beantwoord

Bekijk het aantal enquêtes dat is beantwoord of dat onbeantwoord bleef in de geselecteerde termijn.



### NPS na verloop van tijd

Bekijk de NPS-score in de geselecteerde tijdsperiode. Alleen enquêtes met een NPSvraag worden opgenomen in deze statistiek.





### Enquêteresultaten

De sectie Enquêtes toont alle resultaten voor de geselecteerde filters of grafiekselecties. Resultaten worden bijna in realtime getoond. Standaard worden de nieuwste resultaten eerst getoond. Elke beoordeling bevat de volgende onderdelen:

Item	Beschrijving		
Survey	De naam van de ingevulde enquête.		
BDP - Uptown	Locatienaam waarmee de enquête is geassocieerd.		
Laura R	De enquêterespondent (naam en e-mailadres of telefoonnummer).		
්ත Responded	Antwoordstatus (indien beschikbaar). De statusopties omvatten: Gelezen, Gemarkeerd, Beantwoord, Doorgestuurd, Gedeeld of Gepubliceerd. Verander een reactiestatus door een respons in te dienen of door handmatig een status te kiezen uit de ellipsen (•••) van de beoordeling.		
10	De door de respondent gekozen NPS-score. De NPS-beoordeling is alleen van toepassing als de enquête een NPS-vraag bevatte.		
<b>****</b> 4.0 /5	De sterscore die de respondent heeft gekozen, gevolgd door de datum waarop de enquête werd ingediend. De sterscore is alleen van toepassing als de enquête een sterscorevraag bevatte.		
Oct 24, 2022 Experience at the dealership was fantastic!	De opmerkingen van de respondent. Opmerkingen zijn alleen van toepassing als de enquête een open vraag bevatte.		
Enquêtevragen	Overige vragen en antwoorden van de enquête.		
Comfort / AttractivenessPeopleProfessionalismStaff	Categorieën die de opmerkingen bij de beoordeling beschrijven. Categorieën worden automatisch toegepast door de data science engine van het platform. Het tabblad Verwerkingen gebruikt deze categorieën om beter inzicht in uw enquêteresultaten te krijgen.		
Respond to this Survey	Reactie op enquête (indien beantwoord), reactievenster van beoordeling (indien onbeantwoord). Antwoorden worden direct per e-mail naar de enquêteontvanger gestuurd.		



# **Opties voor alle enquêtes**

Klik voor aanvullende opties op de ellipsen rechts bovenaan op **Resultatenfeed** onder de grafieken. Alle voorname filters die momenteel van toepassing zijn op de gegevensset gelden voor alle enquêteopties.

**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).

Optie	Beschrijving			
Pdf downloaden	Exporteer de huidige gegevensverzameling in een pdf-rapport. De titelpagina van het verslag bevat uw accountlogo, de titel van het verslag (Enquête-export), de geselecteerde periode en de geselecteerde locaties.			
Csv downloaden	Exporteer de huidige gegevensverzameling als een csv-bestand.			
Plannen	Plan een verslag 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 geplande verslagen bewerken vanuit de tab Verslagen.			
Doorsturen	Verstuur de huidige gegevensverzameling via e-mail als een pdf- of csv-bijlage 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 mail wordt 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).			

### Reageren vanuit het platform

Tenzij u uw antwoord publiceert op een website van derden of uw eigen website, worden antwoorden op de enquête direct per e-mail of sms naar de respondent gestuurd.

**Opmerking:** Als klanten een enquête ontvangen via sms, kunnen zij de enquête ook via sms beantwoorden.

Om op een enquête te reageren:

**1.** Klik in het antwoordvenster van de enquête.

Het enquêtevenster wordt uitgebreid met opties voor Introductie en Handtekening. Deze opties omvatten de begin- en eindtekst met vooraf gedefinieerde sjablonen die u helpen uw reacties te variëren en op een doeltreffendere manier te reageren. Beweeg met de muis over de macronaam om een preview te zien van de tekst.

Select Introduction -	Select Signature	- C	1
Thank you again for taking questions, please give us a	the time to let us knov call. We are always ha	v how we did! lf y opy to help!	ou have any further
			//
		Cancel	숙 Respond 🗢

**Opmerking:** de beschikbare sjablonen worden beheerd in het tabblad Macro's in uw beheerdersinstellingen.

- 2. Kies een of meerdere antwoordopties of voeg uw reactie rechtstreeks toe in het responskader. U kunt automatisch gegenereerde reacties bewerken voor u ze verzendt.
- 3. Optioneel kunt u het selectievakje Privé aanvinken om enquêteresultaten offline te houden (en niet te publiceren in widgets op uw website). De respondent ontvangt uw antwoord nog steeds per e-mail.
- 4. Klik op **Beantwoorden**. Uw antwoord wordt per e-mail verstuurd naar de enquêterespondent. De enquêtestatus verandert naar 'Beantwoord'.

**Opmerking:** ook kunt u enquêtes beantwoorden in het gedeelte **Details** onder **Alle enquêtes**.



# Aangepaste URL-parameters gebruiken

Toon metadata in enquêteresultaten via aangepaste URL-parameters.

Gebruik aangepaste URL-parameters in query's om specifieke metadata te tonen in enquêteresultaten, verslagen en meldingen.

Met een query kunt u informatie naar het Reputation-platform sturen door variabelen en waardes toe te voegen aan het einde van uw enquête-URL. Deze variabele- en waardeinformatie wordt getoond in afzonderlijke enquêteresultaten en in verslagen en meldingen. U kunt één of meerdere variabelen toevoegen afhankelijk van welke informatie u wilt opnemen in uw enquêteresultaten.

### Voorbeelden van aangepaste parameters

Aangepaste parameters kunnen worden gebruikt om beschrijvende en/of transactiegegevens toe te voegen aan enquêteresultaten.

- Beschrijvend: bv. naam, leeftijd, haarkleur, inkomensniveau van de klant
- Transactioneel: bv. transactienummer, verkoop-/servicevertegenwoordiger die de klant van dienst was, transactietype, VIN-nummer van klantvoertuig

#### Om aangepaste URL-parameters toe te voegen:

1. Klik in het tabblad **Enquêtes > Alle enquêtes** op **Bewerken** naast de enquête waarop u parameters wilt toepassen.

🖹 Visi	t + Tot	al Expe	erience 👓
Active	F 🖉	Edit am	
	ď	Create	Survey Link
	O	Сору	
			60
**		3	60
** 0		24	<b>60</b> 21
C Ser	nt l	24 Started	60 21 Completed



- 2. Klik op Instellingen.
- 3. Scrol omlaag naar het gedeelte Variabelen. Voer de vereiste informatie in:
  - Naam van variabele De naam van de variabele die wordt gebruikt in integraties of bestandsuploads. Dit is niet zichtbaar voor de persoon die de enquête invult.
  - Label van variabele de naam van de variabele die wordt getoond in de enquêteresultaten, verslagen en meldingen.
  - **Type** Het type van de variabele. Opties: datum of tekst.
  - PII Vink dit selectievakje aan als de gegevens moeten worden behandeld als persoonlijk identificeerbare informatie (PII). PII wordt gemaskeerd met asterisken, afhankelijk van rolmachtigingen voor toegang tot PII.
  - Filterniveau Bepaal waar de variabelen worden weergegeven. Opties: Primair (weergave bovenaan de enquêtepagina's), Secundair (weergave in aangepaste verslagen), Geen.

		1000	
	No items		
		Cancel	✓ Save

- 4. Klik op het plus-pictogram wanneer u klaar bent.
- 5. Klik op Opslaan.
- 6. Klik op Opslaan in uw enquête.
- 7. Klik op Enquêtelink aanmaken.

Create Survey Link						
-	٢	ক্ট	Z.	⊥	ති Save	

8. Kies Zakelijk of Locatie. Als u Locatie kiest, selecteer dan een locatie in het keuzemenu.



9. Klik op Kopiëren naar klembord.



- **10.** Plak de enquêtelink in een tekstverwerker (bijv. Microsoft Word, TextEdit etc.).
- **11.**Voeg uw parameter toe aan de URL in de volgende indeling:
  - "&property-value-" + <>=value (e.g., &property-value-requestsource=sms)



**12.** Voeg de uitgebreide enquête-URL toe aan een verzoeksjabloon op het platform of op andere plaatsen waar u om feedback van uw klanten vraagt.

Metadata worden getoond in **Enquêteresultaten > Gegevens** en in **meldingen** die metadata bevatten.



# Een enquêtewidget aanmaken

Als inspanningen voor het genereren van enquêtes resulteren in een hoger volume positieve sentiment, overweeg dan een enquêtewidget aan te maken om de zichtbaarheid van deze scores op uw website te verhogen. Het vermelden van dynamische, criteriagebaseerde scores op uw website stelt potentiële klanten in staat om een idee te krijgen van wat andere klanten vinden van uw bedrijf.

Let op! U moet beheerdersrechten voor uw account hebben om widgets toe te voegen of te wijzigen. Als u hulp nodig heeft, neem dan contact op met uw Customer Success Manager of de klantenservice van Reputation.

Kies uit de volgende soorten enquêtewidgets:

- Reputation NPS-score
- Reputation Enquêtesamenvatting
- Reputation Enquêtes 3.0
- Reputation Geïntegreerde enquêtes 3.0
- Reputation Feedbackknop voor enquêtes 3.0
- Reputation Enquêtes met subscores

#### Om een enquêtewidget aan te maken:

- 1. Klik op Instellingen in de rechterbovenhoek van het platform.
- 2. Klik in de linker navigatiebalk op Widgets.
- 3. Klik op Widget toevoegen.
- 4. Klik in het meerkeuzemenu Type op Reputation-enquêtes 3.0 (scoresamenvatting) of Reputation-beoordelingen.

U kunt nu aanvullende instellingen configureren. Tijdens het configureren van instellingen toont een previewvenster automatisch hoe uw instellingen eruit zullen zien.

- 5. Configureer de widgetinstellingen:
  - **Naam** de naam van de widget (de naam is niet zichtbaar voor klanten).
  - Niveau– Open beoordelingen van alle locaties (klik op Huurder) of klik op Locatie om beoordelingen voor individuele locaties te selecteren.
     Individuele locaties zijn nuttig als u afzonderlijke widgets aanmaakt voor de website van elke locatie. Neem contact op met uw manager Klantsucces als u hulp nodig hebt met het aanmaken van locatiewidgets in bulk.



- Enquêtesjablonen Vink het selectievakje aan naast elke enquêtesjabloon die u wilt gebruiken voor het ophalen van resultaten. Er worden geen resultaten vermeld tot u een minimaal aantal enquêtes specificeert.
- Minimale aantal enquêtes Als u meer dan één enquêtesjabloon selecteert, specificeer dan het minimale aantal enquêtesjablonen dat moet worden gebruikt voor het ophalen van resultaten.
- Sluitingsdatum Neem ook enquêteresultaten op na een bepaalde termijn.
- Breedte De breedte van de widget in pixels. Niet bewerkbaar via UI voor SEO-geoptimaliseerde widgets.
- Hoogte De hoogte van de widget in pixels. Niet bewerkbaar via UI voor SEO-geoptimaliseerde widgets.
- Achtergrondkleur Stel de achtergrondkleur van de widget in. Standaard is wit. Niet bewerkbaar via UI voor SEO-geoptimaliseerde widgets.
- **Tekstkleur** Stel de tekstkleur in voor de tekst van de opmerkingen. Standaard is zwart.
- Geavanceerd SEO-geoptimaliseerd Laat dit selectievakje leeg om de widgetcode te genereren voor een iframe. Een iframe-widget is het eenvoudigst te implementeren en te onderhouden. Het aanvinken van dit selectievakje genereert een link in plaats van code. De link bevat de complete HTML van de beoordelingsstroom naar uw website en gebruikt een standaard stijlblad. Dit kan door uw webmaster worden aangepast om onder andere de hoogte, breedte, achtergrondkleur en filters\* te wijzigen. Deze implementatiemethode kan samenwerking met het productteam vereisen via uw manager Klantsucces.

**Opmerking:** Als u widgets voor meerdere locaties wilt aanmaken op huurdersniveau of widgetresultaten wilt filteren op een andere aangepaste eigenschap (merk, markt etc.), dan kunt u dit doen met een SEO-geoptimaliseerde widget. Voeg de volgende parameters toe aan de resulterende URL:

#### &filterName=location&filterValues=001XXX,002XXX or

#### &filterName=brand&filterValues=abc.

De parameters zijn hoofdlettergevoelig en moeten precies zoals getoond worden ingevoerd in het tabblad **Filters** op de accountbeheerpagina. Spaties in een URL worden vervangen door %20.

#### 6. Klik op Opslaan.

Als u code voor een iframe gebruikt, kopieer dan de gegenereerde code en stuur deze naar uw webmaster om in de HTML van uw website op te nemen. Als u de SEO-geoptimaliseerde optie gebruikt, curl dan de URL om de resultaten direct op te halen.

Eenmaal gepubliceerd zal de widget dynamisch worden bijgewerkt met nieuwe beoordelingen die aan uw criteria voldoen.



# 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 de 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)



**Opmerking:** Hoewel onze betaalde premiumservices veel oplossingen binnen het Reputationplatform omvatten, werken ze niet voor enquêtes. Neem contact op met uw accountbeheerder om samen met ons CX-strategieteam te werken aan op maat gemaakte enquêtes.



# 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
- Verslagen
- Verzoeken
- Beoordelingen
- Social listening
- Social suite
- Enquêtes
- Widgets

