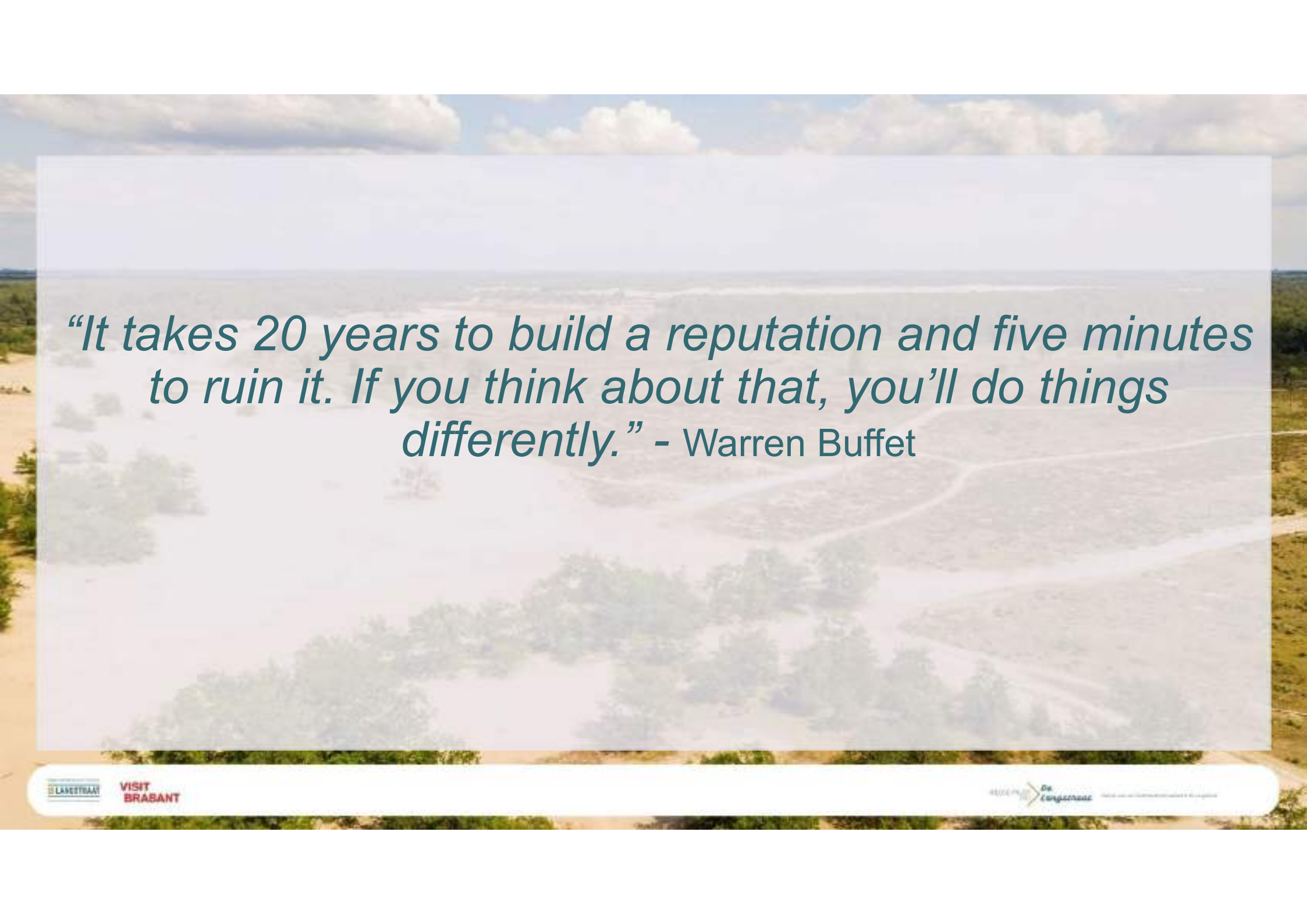




# *De Langstraat*

Training  
Reviewmanagement



*“It takes 20 years to build a reputation and five minutes to ruin it. If you think about that, you’ll do things differently.” - Warren Buffet*

# Even de kennis testen... quiztime!

Mensen die reviews schrijven zijn vooral negatief.

Waar

Niet waar ←

Waardoor wordt jouw ranking op reviewsites bepaald?

Gemiddelde reviewscore

Actualiteit van de reviews

Aantal reviews

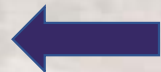
Alle voorgaande antwoorden ←



## Even de kennis testen... quiztime!

Je kunt beter niet op negatieve reviews reageren, omdat ze daardoor beter vindbaar zijn.

- Waar
- Niet waar



Hoeveel % laat een review achter, als daarom gevraagd wordt?

- 34%
- 68%



Als je je bedrijf goed leidt, dan volgen de goede reviews vanzelf

- Waar
- Niet waar



Reviewed July 19, 2020 via mobile

## Toplocatie!

Google Translation

'S middags lekkere koffie gedronken, plek gereserveerd voor 's avonds diner. Heerlijk gegeten, vriendelijke bediening. Heerlijk buiten op het terras gezeten. Tafels ver genoeg van elkaar. Corona proof.



Pris Ki

6 maanden geleden op Google

5/5

Altijd genieten hier met de kids die fijn los kunnen in de speeltuin. Van alles te beleven voor de kids met springkussens water fonteintje en vele speel toestelletje lekker spelen in het zand.

Personeel vriendelijk , en erg behulpzaam. Hier is het heerlijk lunchen en keuze is groot. Een nieuwe aanwinst de nieuwe zelfbediening waar je enorm kunt kiezen uit lekkere versnaperingen.



Like



Kris Baerts

een maand geleden op Google

5/5

Mooi verzorgde camperplaats met douches en toiletten op 500 m van het historische centrum van Heusden. Electriciteit is aanwezig en wordt berekend naar het verbruik. Je krijgt op het einde van de maand een afrekening. Gratis goed werkende Wi-Fi. Direct aan het water. Picknicktafels zijn ruim aanwezig. Een tip. Bestel online en laat eten leveren van Royal Spice. Een Indiaas restaurant uit de buurt. Heel vriendelijk, top geregeld, en vooral... heel erg lekker! Wij verbleven er tijdens het weekend van de kerstmarkt in Heusden en kregen als attentie van de eigenaars een heerlijk doosje pralines en chocolaatjes van 't IJshuis. Super lekker. En vooral een erg leuke attentie.



1

# Programma

- Het belang van reviews
- Hoe scoor jij en hoe scoort De Langstraat?
- Jouw presentatie op reviewsites
- Reageren op reviews
- Meer reviews ontvangen
- Volgende stappen



# Waarom zijn reviews belangrijk?

# Reviews zijn belangrijker dan ooit

- Bijna 9 vd 10 gebruikt reviews in zoek- en boekproces
- 95% leest minimaal 7 reviews voor geboekt wordt
- Reviews worden vertrouwd als persoonlijke aanbeveling
- < 4 sterren vaak niet in overweging meegenomen
- Van 7 naar 9 = 11% meer omzet



## Gebruik reviews ...

- ... als (veelal gratis) marketingkanaal:  
**het gaat vooral om de meelezer**
- ... als tool voor verbetermanagement



# Drie opgaven voor reviewmanagement

1. Goede presentatie op reviewsites
2. Reageren op reviews
3. Meer reviews ontvangen

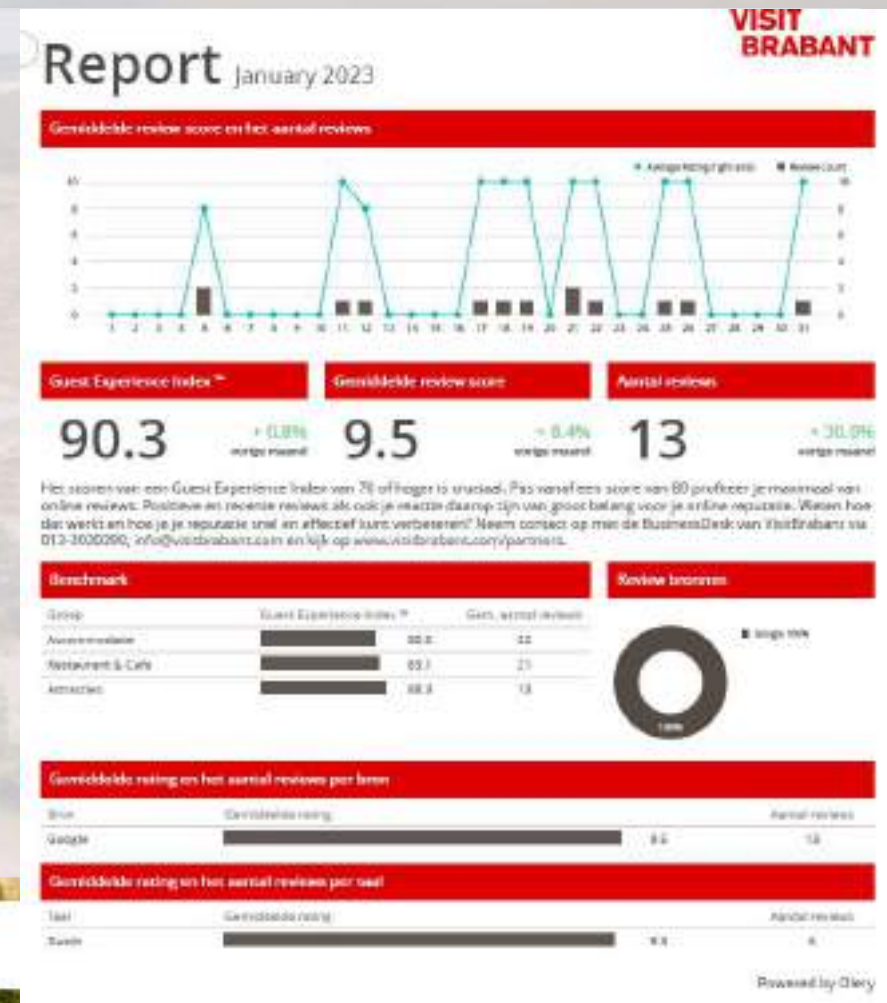


# Hoe scoren jullie?

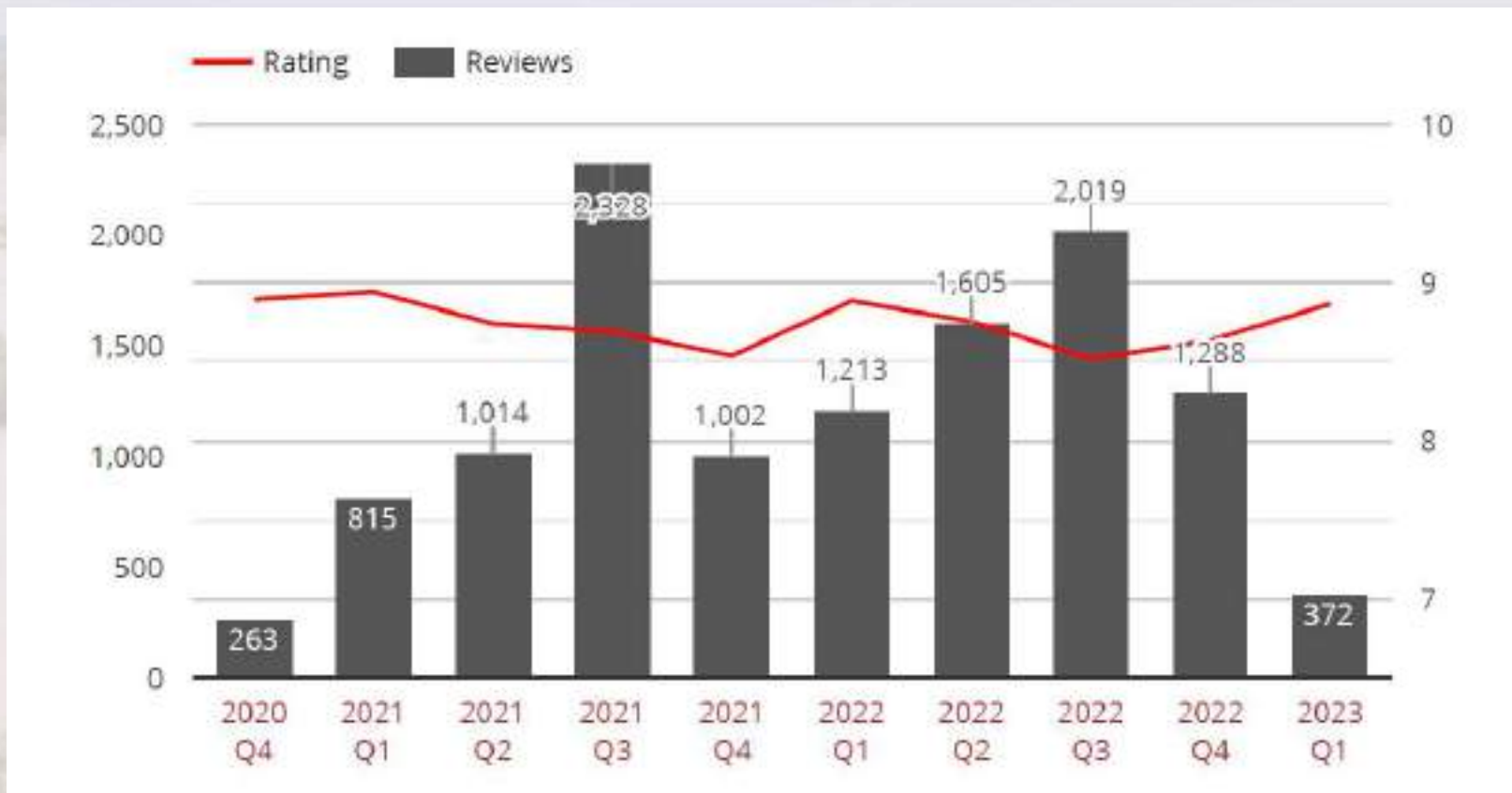


# Hoe scoor jij? – maandelijks maatwerkrapport reviews

- Afzender: [support@olery.com](mailto:support@olery.com) (veilig)
- Bekijk je maatwerkrapportage iedere maand
- Check GEI en score, aantal reviews
- Vergelijk jezelf met de branche
- Vragen? Neem contact met ons op

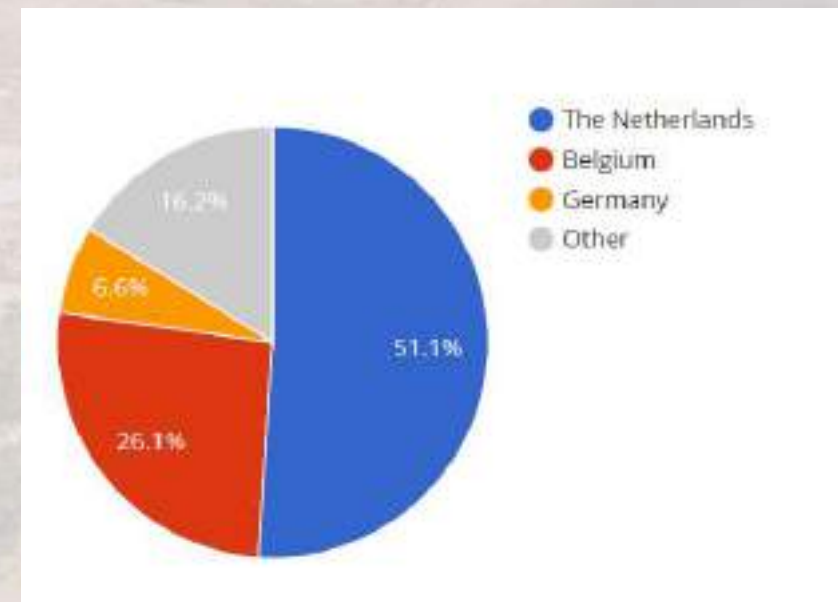


# Hoe scoort De Langstraat?



## Hoe scoort De Langstraat? – cijfers Q4-2022

- Responsscore: slechts 15% (afname t.o.v. vorig jaar)
- Veel meer reviews van Duitse gasten
- M.n. Google, booking.com en TripAdvisor
- Alle sectoren rond de 9
- Duitse gasten en stellen iets kritischer





## Hoe scoort De Langstraat – cijfers Q4-2022

- Opvallend goede scores op locatie en service
- Iets minder goed op netheid
- Responsscore m.n. laag bij attracties; bij restaurants is de responscore boven Brabants gemiddelde

## Hoe scoort De Langstraat? – Toppers Q4

- **Aantal reviews (>50)**

- GuestHouse Hotel Kaatsheuvel
- NP Loonse en Drunense Duinen
- De Financiën

- **Reviewscore (>9,2)**

- Camperplaats Heusden
- NP Loonse en Drunense Duinen
- Schoenenkwartier
- Emmamolen

## Kortom ...

- De Langstraat doet het qua score erg goed
- Maar er zijn ook verbeterpunten:
  - Meer reviews
  - Hogere responsscore



# Drie opgaven

1. Goede presentatie op reviewsites
2. Reageren op reviews
3. Meer reviews ontvangen

# I. Goede presentatie op reviewsites



# Zou jij hier boeken?





# Goede presentatie op de belangrijkste reviewsites

- Zorg dat je in ieder geval op de grootste reviewsites goed gepresenteerd staat
  - Claim jouw bedrijfspagina
  - Plaats goede en actuele foto's
  - Bied meertalige informatie
  - Stel alerts in
  - Actualiseer regelmatig
- Wij zorgen voor advies bij presentatie belangrijkste reviewsites

## Vraag: oude reviews en foto's verwijderen?

- Waarom verwijderen?
- Op veel plaatsen niet mogelijk
- Zijn ze nog relevant (of schadelijk)?
  - Ja? > maak melding en reageer alsnog



## II. Reageren op reviews



# Wat gaat goed en wat kan beter?

## General

De zakenlunch die we geserveerd kregen was gewoon niet lekker. Het was deze dag heel erg warm en om dan buiten een rauw ei te serveren op rauw vlees! Daarna kwam bavette en daar was niet door heen te kauwen. We hadden met 4 personen een verrassingslunch maar omdat 1 persoon geen vis lust, kregen we allemaal vlees. Er werd niet persoonlijk gevraagd of we vis of vlees wensten.

## Management Response

---

Beste Gubbeis,

Er werd wel persoonlijk aan u gevraagd of er iets is wat u niet luste en of dat alles naar wens was geweest!

Daar was de uitgelezen kans om te reageren, niet 3 weken nadien.

Sorry dat ik zo reageer, maar u zou het ook fijn vinden als u zakelijk een eerlijke kans kreeg om te reageren, nu kan ik er niets meer aan doen!

## Tips bij het reageren op reviews

- Reageer snel (<24 uur)
  - Hoe slechter, hoe sneller
- Een slechte review is niet altijd slecht, maar ...
- ... blijft in Google wel bovenaan staan
- Reageer bij negatieve reviews altijd
- Raakt de review je? Wacht even met reageren

## Tips bij het reageren op reviews – fake reviews

- Reviewsites investeren in tegengaan en verwijderen, wetgeving is aangepast, maar ...
- ... fake reviews bestaan
- Check de medewerker die aanwezig was
- Maak een melding
- Reageer



# Aan de slag

- Formuleer een reactie op een review
- In groepjes
- Plenair bespreken

# Onderdelen van een goede reactie

- Schrijf persoonlijk aan
- Bedank voor de review
- Niet defensief, maar open
- Word eigenaar van de oplossing én draag een oplossing aan / beschrijf genomen maatregelen
- Reageer niet op ieder detail
- Benoem nogmaals positieve aspect(en) en eindig altijd positief
- Noem je bedrijfsnaam niet
- Bied eventueel contactmogelijkheid
- Onderteken persoonlijk

## Nog enkele tips bij het reageren op reviews

- Geen copy-paste
- Reactie op negatieve review heeft positief effect op potentiële gasten
- Reactie op een goede review? > blijde gast wordt loyale gast



Gemiddelde reviewscore +

Aantal reviews +

Actualiteit reviews +

**Ranking op reviewsites**

Kortom: zet in op meer en nieuwe reviews!



# III. Zorg voor meer reviews

# Meer reviews

- Durf te vragen
- Maak het makkelijk
- Wacht niet te lang
- Verwijs naar specifieke reviewsites
- Vraag gerust via meerdere kanalen





# Gebruik de persoonlijke reviewtoolkit

- Ga naar [reviews.visitbrabant.com](https://reviews.visitbrabant.com)
- Maak jouw reviewmiddelen
  - Visitekaartje
  - Poster
  - Losse QR-code (trackable)
- Gepersonaliseerd: kies kleur, foto, logo, link reviewsite naar keuze
- Je ontvangt de digitale bestanden

**ACTIE: Maak uiterlijk 10 maart aan en wij betalen 1 set drukwerk!**



## Maak jouw reviewmiddelen

Vul in 3 stappen je link, vormgeving en gegevens toe voor 3 reviewmiddelen: een visitekaartje, poster en lasse QR-code.

Vul hieronder een URL in naar het platform waar jij meer reviews op wilt krijgen. Wij genereren automatisch een QR-code die naar jouw vermelding op het betreffende reviewplatform gaat.

Selecteer een kleur

Rood

Selecteer een review platform

Tripadvisor (beste keuze)

### 📌 Hoe vind ik de URL

- Ga naar [tripadvisor.com](#)
- Zoek je bedrijf op en klik op je pagina
- Ga naar "Beoordeling" bovenaan de pagina
- Kopieer de URL en plak deze hieronder

URL naar review platform

[https://www.tripadvisor.nl/jouwbedrijf/...](https://www.tripadvisor.nl/jouwbedrijf/)

- 📌 Vul eerst een URL in om door te gaan naar het personaliseren van de poster





# Volgende stappen



## Acties na deze training

1. Maak **uiterlijk 10 maart** jouw reviewmiddelen met de reviewtoolkit ([reviews.visitbrabant.com](https://reviews.visitbrabant.com)) & ga reviews verzamelen
2. Check je maatwerkrapportage maandelijks (met je team)
3. Volg de online training 'Aan de slag met reviews'
4. Reageer op reviews
5. Deel je vragen en successen! 

# Vragen?



# Samen aan de slag!

- Wij staan klaar bij vragen: Per mail, telefoon of whatsapp!



[ankiejoos@visitbrabant.com](mailto:ankiejoos@visitbrabant.com)  
06-12555889



# Samen voor een sterk toeristisch product in De Langstraat!

