



Reviewprogramma

Cheatsheet | Reageren op reviews

Waarom reageren

Door (passend) te reageren op reviews toon jij je professionaliteit & betrouwbaarheid, vergroot je de kans op herhaalbezoeken én stimuleer je het schrijven van reviews.

Wanneer reageren

Probeer zoveel mogelijk te reageren, maar reageer altijd op negatieve reviews (3 en lager uit 5, of 6 en lager uit 10), en reviews waar duidelijk tijd en aandacht in is gestopt.

Tips voor het reageren

- ✓ Reageer binnen 24 uur.
- ✓ Hoe negatiever de review, hoe sneller je reactie.
- ✓ Bedankt de gast voor de review en maak het persoonlijk.
- ✓ Blijf professioneel en voel je niet aangevallen.
- ✓ Toon begrip voor de situatie en erken het probleem.
- ✓ Word eigenaar van het probleem en vertel wat je hiermee hebt gedaan.
- ✓ Raakt de review je persoonlijk? Neem de tijd en laat een collega je reactie lezen voordat je deze plaatst.

Voorbeelden van een passende reactie op ommezijde

Opbouw van een passende reactie

Persoonlijke begroeting	Begroet persoonlijk (als mogelijk)
Bedanken	Bedank voor het bezoek & de review
Negatieve review	Toon begrip & bied een oplossing
Positieve review	Toon enthousiasme & geef gehoor
Stimuleer herhaalbezoek	Geef aan dat je ze graag terugziet
Persoonlijke afsluiting	Sluit persoonlijk af met naam & functietitel

Voorbeelden van een passende reactie

Negatieve review	Positieve review
<p>Beste John, Bedankt voor je review en je bezoek aan ons restaurant.</p> <p>Wat vervelend om over je ervaring te lezen en onze excuses voor dit ongemak. We komen graag met je in contact om samen tot een oplossing te komen.</p> <p>We kijken ernaar uit om van je te horen en je opnieuw te mogen verwelkomen voor een verbeterde ervaring.</p> <p>Met vriendelijke groet, John van Veen Medewerker klantenservice</p>	<p>Beste Jane, Bedankt voor je review en je bezoek aan ons restaurant.</p> <p>We zijn erg blij om over je positieve ervaring te lezen, en zullen de complimenten doorgeven aan de kok.</p> <p>We hopen je nog eens terug te zien!</p> <p>Met vriendelijke groet, Anne de Bruin Algemeen Manager</p>