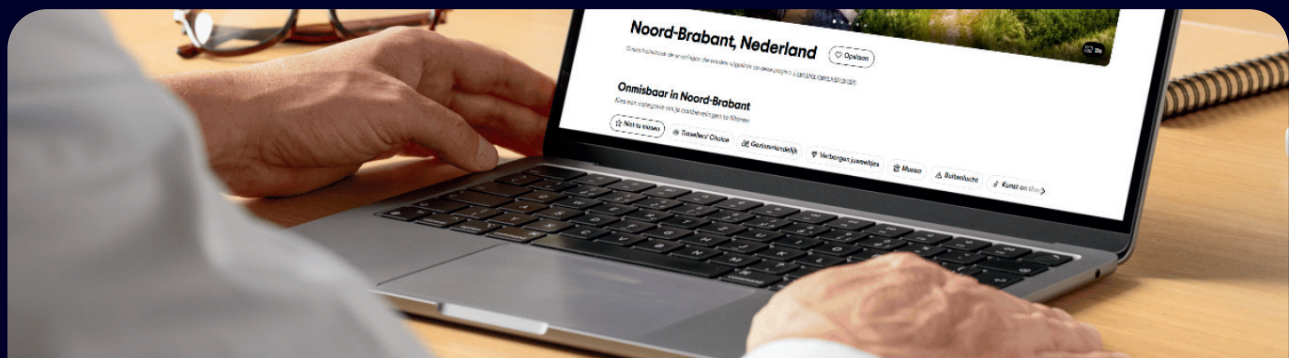


Spiekbrief

Zo schrijf je sterke reacties op reviews



Met reacties op reviews toon je je professionaliteit en betrouwbaarheid. Ook stimuleer je herhaalbezoek én nieuwe reviews.

💡 **Feit!** Consumenten gebruiken reacties op (negatieve) reviews als maatstaf voor vertrouwen en professionaliteit.

De opbouw van een passende reactie

Persoonlijke begroeting	Begroet met naam (als mogelijk)
Bedanken	Bedank voor het bezoek en de review
Reactie op kritiek	Toon begrip en bied een oplossing
Reactie op complimenten	Toon enthousiasme en bedank
Stimuleer herhaalbezoek	Schrijf dat je de gast graag terugziet
Persoonlijke afsluiting	Sluit persoonlijk af met je naam

Voorbeelden van professionele reacties

Beste John,
Bedankt voor je review en je
bezoek aan ons restaurant.

Wat vervelend om te horen en
onze excuses voor het ongemak.
We komen graag met je in contact
om tot een oplossing te komen en
je opnieuw te mogen verwelkomen
voor een verbeterde ervaring.

Met vriendelijke groet,
John van Veen
Medewerker bediening

Beste Jane,
Bedankt voor je review en je
bezoek aan ons hotel.

We zijn erg blij om over je
positieve ervaring te lezen,
en hebben de complimenten
doorgegeven aan de kok.

We hopen je nog eens terug
te zien!

Met vriendelijke groet,
Anne de Bruin
Algemeen Manager

Tips voor het schrijven van reviews

- Reageer zoveel mogelijk, maar altijd op negatieve (3 van de 5 sterren of lager, of rapportcijfer 6 of lager) en uitgebreide reviews waar duidelijk moeite in zit.
- Reageer binnen 24 uur, zeker bij negatieve reviews.
- Kritiek? Toon begrip, erken het probleem en biedt oplossing.
- Raakt de review jou? Wacht even met het reageren.
- Twijfel je over je reactie? Laat een collega meelezen.

Nóg meer uit reviews halen?

 www.brabantpartners.com/reviews

 info@brabantpartners.com | +31 (0)13 303 0390

brabant
partners