

De gids voor het verkrijgen en beheren van reviews.



Waarom zijn reviews belangrijk voor jouw bedrijf?

Reviews zijn een vorm van feedback. Ze kunnen helpen bij het opbouwen van een positieve reputatie en het aantrekken van nieuwe klanten. Maar ook om jouw producten en/of diensten te optimaliseren en verbeteren.

Goede reviews:

- Helpen bij het opbouwen van een positieve reputatie van jouw bedrijf. Potentiële klanten vertrouwen vaak op de ervaringen van anderen voordat ze een aankoop doen.
- Reviews dienen als sociale bewijskracht en kunnen helpen om nieuwe klanten aan te trekken. Mensen zijn eerder geneigd om een product of dienst te kopen nadat anderen een goede ervaring hebben gehad.
- Klanten die een positieve ervaring hebben gehad, zijn waarschijnlijk loyaler aan je merk en zullen eerder terugkomen voor herhaalaankopen.



Slechte reviews:

- Deze bieden waardevolle feedback over tekortkomingen of problemen in je producten of diensten. Aan de hand van deze feedback kan je de kwaliteit van jouw producten verbeteren.
- Het tonen van goede en slechte reviews laat zien dat jouw bedrijf transparant is en feedback serieus neemt. Dit kan het vertrouwen vergroten.
- Alleen maar positieve reviews kan onrealistisch lijken in de ogen van een klant. Het hebben van een mix geeft een realistischer beeld van jouw bedrijf.



Het verkrijgen van reviews

Het is natuurlijk makkelijker gezegd om meer reviews te verkrijgen dan dat je er daadwerkelijk verkrijgt. Hier enkele tips om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijke positieve reviews krijgt en (bijna) geen slechte.

1. Zorg ervoor dat de kwaliteit van jouw producten en/of diensten hoog is. Klanten zullen sneller geneigd zijn om een positieve review achter te laten als ze een goede ervaring hebben gehad.
2. Door een goede klantenservice te hebben die snel reageert op vragen en problemen van klanten kan je zorgen voor een betere ervaring.
3. Vraag jouw klanten na een aankoop om feedback achter te laten en moedig hen aan om hun mening te delen.
4. Maak het makkelijk om een review na te laten. Een ingewikkeld proces zorgt ervoor dat ze zullen afhaken.
5. Zorg dat jouw klanten weten dat ze reviews kunnen achterlaten en waar ze dat kunnen doen. Het is dus zeker handig om dit te implementeren in jouw e-mails en zo de klant ervan op de hoogte te stellen.
6. Reageer op de reviews die je krijgt. Bedank de mensen die een positieve review achter laten, maar reageer ook op een goede en correcte manier op de slechte reviews.
7. Door reviews te tonen op jouw website integreer je sociale bewijskracht, zo laat je zien wat anderen hun mening is.
8. Op basis van de reviews die je verkrijgt kan je jouw producten en/of diensten optimaliseren en verbeteren.



Hoe kan je reviews verkrijgen?

Het verkrijgen van reviews kan via verschillende platformen. Ontdek hier welke en hoe je het aanpakt.

1

Google Business Profiel

Een belangrijk platform om meer reviews op te verkrijgen is het Google Business Profiel. Via dit profiel kan je door mogelijke klanten gevonden worden.

- Klanten kunnen eenvoudig reviews achter laten en jij kan ook makkelijk reageren.
- Deze reviews worden ook vertoond in de Google zoekresultaten en Google Maps.

Voorbeeld van Google Business review + reactie van bedrijf



Hoe kan je nu meer reviews verkrijgen op dit platform?

- Zorg er allereerst voor dat jouw profiel volledig in orde staat zodat mensen alle belangrijke info in een oogopslag kunnen zien.
- Door op de reviews te klikken zie je rechtsboven een knop 'meer reviews ontvangen'. Door op deze knop te klikken krijg je een URL om te implementeren op jouw sociale media of e-mails.

Meer reviews ontvangen

2

Via de sociale media kanalen

- Via Facebook kunnen er reviews achtergelaten worden in het review tabblad. Hierop kan je net zoals bij Google Business reageren.

Voorbeeld van Facebook review + reactie van bedrijf



- Je kan via Instagram en LinkedIn ook vragen naar reviews. Dit kan je doen in een post of story (enkel Instagram) en de link achter te laten naar de plek waar je reviews wil ontvangen (Facebook, Google, Website, extern platform).

3

Via jouw website

- Je kan op jouw eigen website een sectie toevoegen waar klanten hun reviews kunnen delen. Dit kan je doen via een formulier of door het gebruik van plugins.

4

Via externe review websites

- Je kan ook gebruik maken van externe review websites.
- Verschillende soorten voor verschillende branches.

Voorbeeld van externe review websites



5

E-commerce platformen

- Als je een webshop hebt, kunnen klanten vaak reviews achterlaten op de productpagina's.
- Voorbeelden: Amazon, Etsy, Bol.com, etc.

Voorbeeld van reviews op een e-commerce platform



6

E-mail

Je gaat natuurlijk niet zomaar reviews krijgen op deze platformen. Het is belangrijk dat jouw klanten weten dat ze een review kunnen achterlaten en waar ze dat kunnen doen.

Verkoop je een product? Stuur dan enkele dagen na de aankoop een e-mail naar de klant met de vraag of ze tevreden zijn van hun aankoop en een link naar het platform waar je wil dat ze hun review achterlaten.

Verkoop je een dienst? Wacht dan tot de dienst volledig is uitgevoerd vooraleer je een e-mail stuurt met de vraag om een review achter te laten.

Het is belangrijk om dit te doen wanneer de ervaring nog fris in het geheugen zit. Zo kan de klant de beste review geven.

Hoe moet je omgaan met reviews?

Naast het verkrijgen van reviews is het ook belangrijk om er goed op te reageren, zowel op goede als slechte reviews.

Goede reviews

- Toon dat je het waardeert dat de klant een positieve review achterlaat.
- Reageer niet altijd hetzelfde. Zorg dat er variatie in jouw reacties zit zodat de klant niet denkt dat het een bot is.
- Deel de reviews eventueel op jouw sociale media kanalen en/of website. Indien dit een privé review is, is het belangrijk om ook eerst de toestemming te vragen of je hun review mag gebruiken.

Slechte reviews

- Reageer op een rustige en respectvolle manier.
- Toon aan dat je de klant begrijpt en bied je excuses aan voor hun slechte ervaring.
- Indien mogelijk vraag naar specifieke details over het probleem. Zo kan je het probleem oplossen.
- Gebruik de negatieve feedback om jouw producten en/of diensten te verbeteren.
- Het is heel belangrijk om negatieve reviews niet te negeren. Anders kan je de klant nog bozer maken en toon je dat het je niets kan schelen. Ook gaan potentiële klanten dit als negatief beschouwen omdat er geen oplossing wordt gegeven.

LEAD ON ACADEMY

Time to Lead Online!

Heb je nood aan persoonlijk advies om meer reviews te verkrijgen? Of heb je meer vragen omtrent andere performance marketing zaken? Aarzel niet om contact met ons op te nemen! Wij helpen je graag verder.

Contacteer ons



leadon

performance marketing