



WORKSHOP REVIEW- MANAGEMENT

LAND VAN CUIJK

ANKIE JOOS, 14 MAART 2023

**VISIT
BRABANT**

“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

Programma

- Even voorstellen
- Het belang van reviews
- Jouw presentatie op reviewsites
- Reageren op reviews
- Meer reviews ontvangen
- Volgende stappen



1/ EVEN VOORSTELLEN

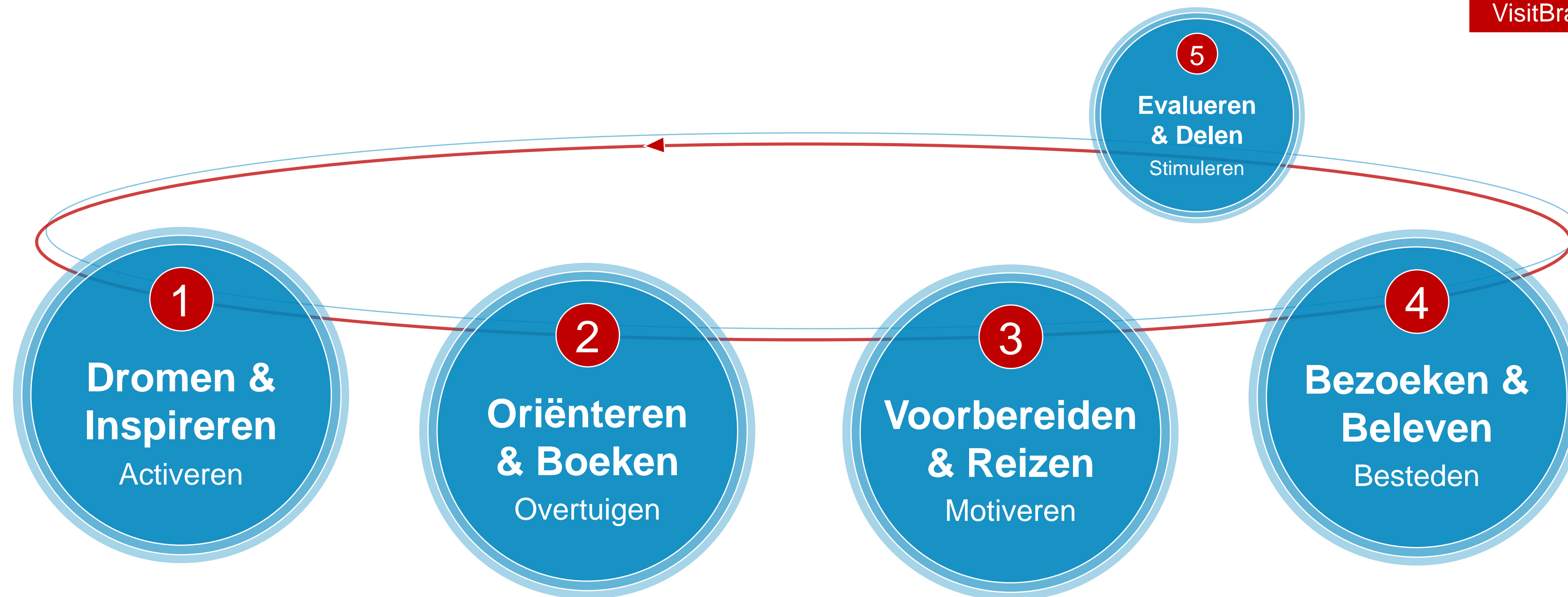
Over VisitBrabant

- Doel: ontwikkelen toerisme (DMO) t.b.v. welzijn, welvaart en identiteit
- Doelgroep: verblijfstoerisme NL, BE en DE
- Netwerkorganisatie met betrokken partnernetwerk
- Maatschappelijk doel (geen winstoogmerk), maar marktgericht



Customer journey

CUSTOMER JOURNEY
VisitBrabant



1. Verleiden 2. Tevreden 3. Herhalen

2/ HET BELANG VAN REVIEWS

Even de kennis testen... quiztime!

Mensen die reviews schrijven zijn vooral negatief

- Waar
- Niet waar ←

Waardoor wordt jouw ranking op reviewsites bepaald?

- Gemiddelde score
- 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% ←



Maria Janssen



Bert Broekema

5 maanden geleden op Google

5/5

Echt een super camping voor elk wat wils. Leuke speeltoestellen en een kust aan skelters die gratis gebruikt mogen worden. Meerdere velden voor caravans en tenten. Een aantal tiny houses, trekkershutten, een vergaderzaal. [redacted] en [redacted] zijn echte gastvrouwen. Je voelt je op het [redacted]

Kamers 5,0

Reactie van
5 maanden

Dankjewel B

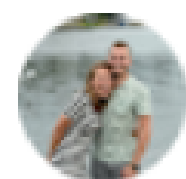


Marc van Dalen

7 jaar geleden op Google

5/5

Erg aangenaam verblijf gehad op [redacted] Nette locatie met uitzonderlijk schone sanitaire voorzieningen. Horecagelegenheden op de camping zelf zijn top, en vanaf de camping ben je in een mum van tijd bij andere leuke restaurants in de omgeving. Rond de Kraaijenbergse plassen liggen een aantal mooie fietsroutes en zijn er een aantal zwemstrandjes. Het is er goed vertoeven.



Monique Pellikaan- van

7 maanden geleden op

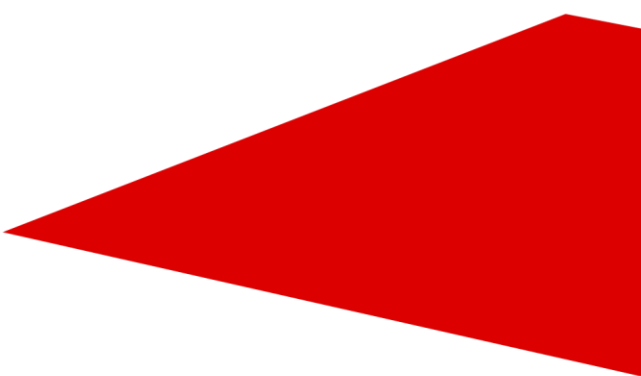
Deze b&b is een echte a
zijn zeer gastvrij en vrie

zelfgemaakte appeltaart. Het appartement is van alle gemakken voorzien, heel ruim, nieuw en schoon! Een klein keukenblokje met koelkast, wat servies en koffie en thee met chocolaatjes. We hebben heerlijk in de zonnige tuin een maaltijd salade gegeten en tot laat op de avond genoten van de rust en natuur.



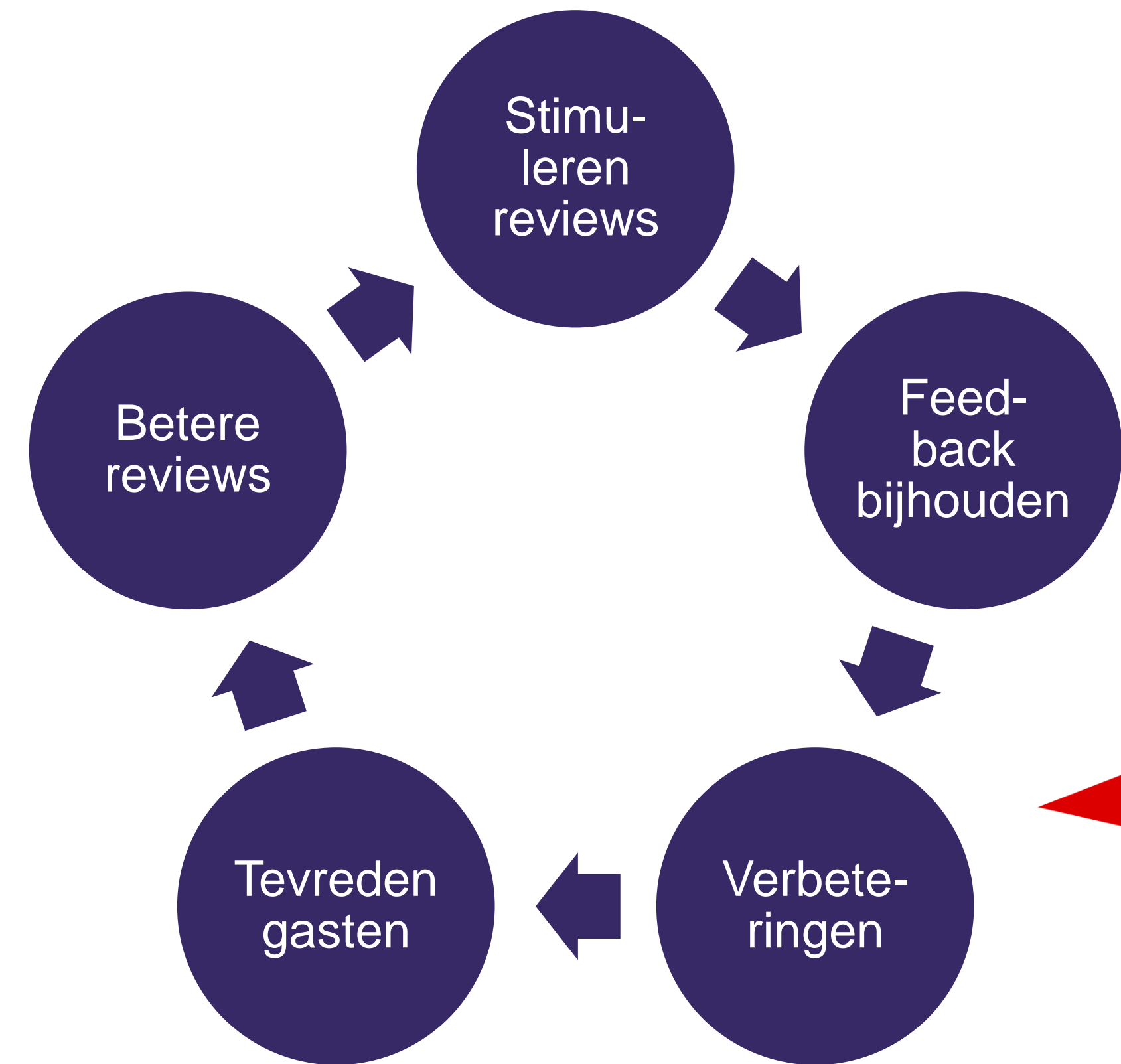


Waarom zijn reviews belangrijk?

- Bijna 9 van de 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



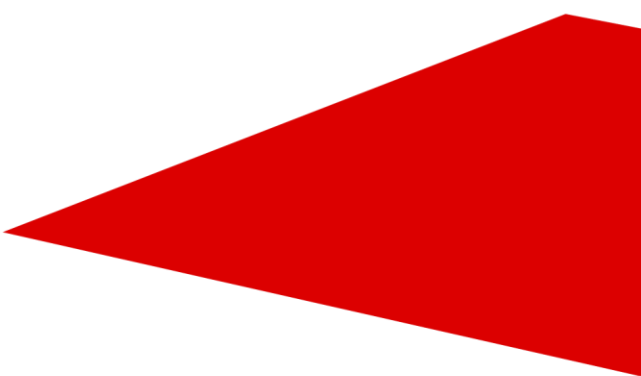
**3/ JOUW
PRESENTATIE OP
REVIEWSITES**

Zou jij hier boeken?





Zorg dat je op de belangrijkste reviewsites goed gepresenteerd staat

- In ieder geval op Google en TripAdvisor
 - In 5 stappen:
 1. Claim jouw bedrijfspagina
 2. Plaats goede en actuele foto's
 3. Bied meertalige informatie
 4. Stel alerts in
 5. Actualiseer regelmatig
- 

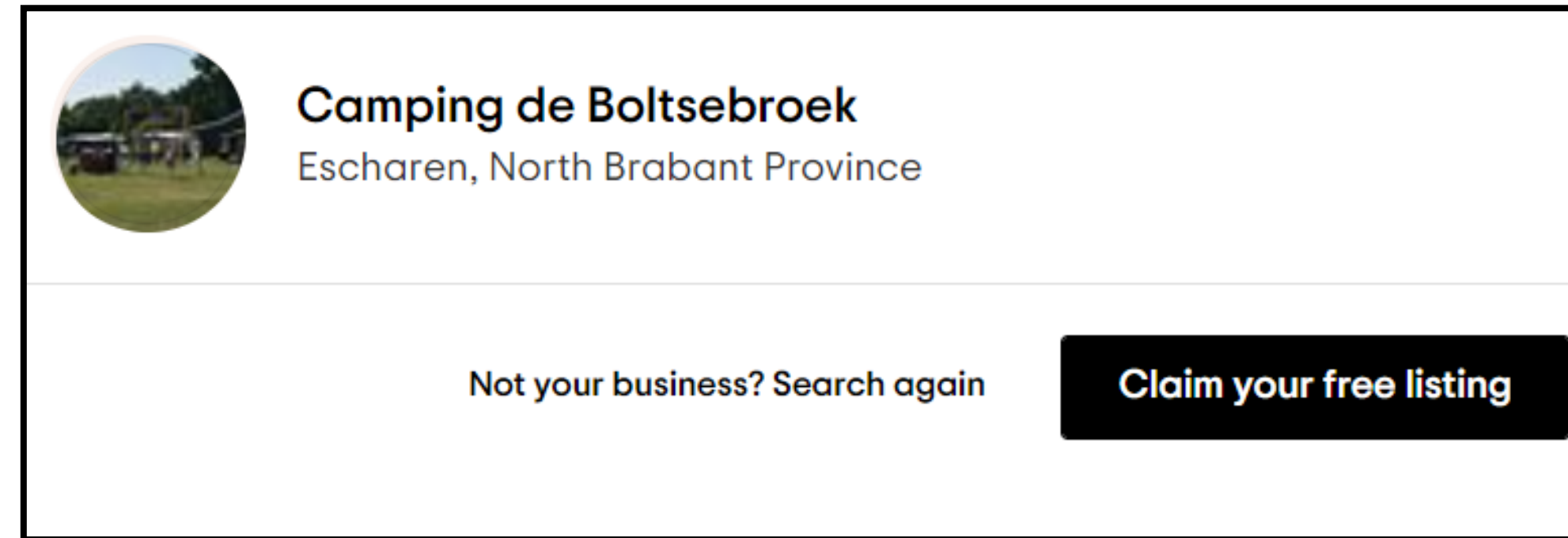
1. Claim jouw bedrijfspagina op Google

Google Mijn bedrijf:

- Google je bedrijfsnaam > nog niet door jou beheerd?
Claim de pagina (of vraag toegang aan)
- Kijk ook op google.com/business



1. Claim jouw bedrijfspagina op TripAdvisor



Zoek jouw bedrijf op TripAdvisor.com

- Zoek je bedrijfsnaam > nog niet door jou beheerd?
Claim de pagina

Is This Your Tripadvisor Listing?

Own or manage this property? Claim your listing for free to respond to reviews, update your profile and much more.

[Claim Your Listing](#)

Geclaimd! En nu?

1. Claim jouw bedrijfspagina
2. Plaats goede en actuele foto's
3. Bied meertalige informatie
4. Stel alerts in
5. Actualiseer regelmatig



4/ REAGEREN OP REVIEWS

**VISIT
BRABANT**

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 Gubbels,

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!

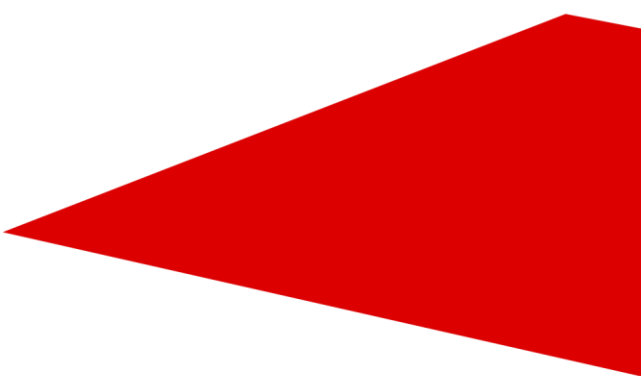
Tips bij het reageren op reviews

- 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



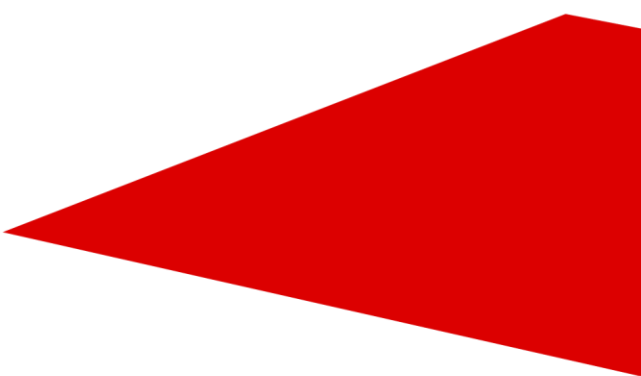
Tips bij het reageren op reviews – fake reviews

- Reviewsites investeren in tegengaan en verwijderen, wetgeving is aangepast, maar ...
 - ... fake reviews bestaan

 - Check de medewerker die aanwezig was
 - Maak een melding
 - Reageer
- 

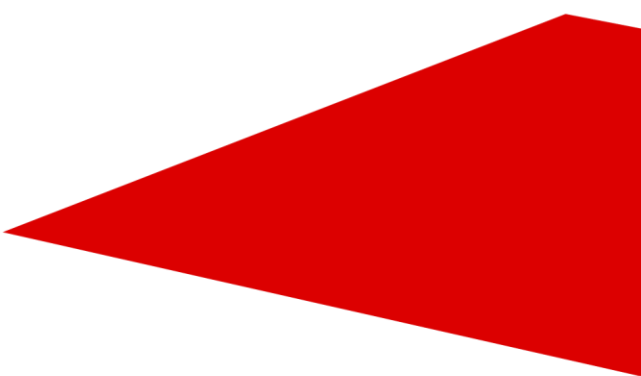


Onderdelen van een goede reactie (1)

- Schrijf persoonlijk aan
 - Bedank voor de review
 - Niet defensief, maar open
 - Word eigenaar van de oplossing én draag een oplossing aan / beschrijf genomen maatregelen
- 



Onderdelen van een goede reactie (2)

- Reageer niet op ieder detail
 - Benoem nogmaals positieve aspect(en) en eindig altijd positief
 - 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? > blije gast wordt loyale gast



**Gemiddelde reviewscore +
aantal reviews +
actualiteit reviews =
ranking op reviewsites**

5/ ZORG VOOR MEER REVIEWS

**VISIT
BRABANT**

Tips voor meer reviews

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



Hoe dan? Een paar voorbeelden



Beste [redacted],

Welkom thuis!

Onlangs bent u te gast geweest in [redacted] bevalen is en of u nog tips of verbeterpunten

Deel uw ervaring op Zoover en help andere v van de perfecte accommodatie.

Het invullen van een review duurt slechts enk tegemoet op Zoover.nl.

Deel uw ervaring

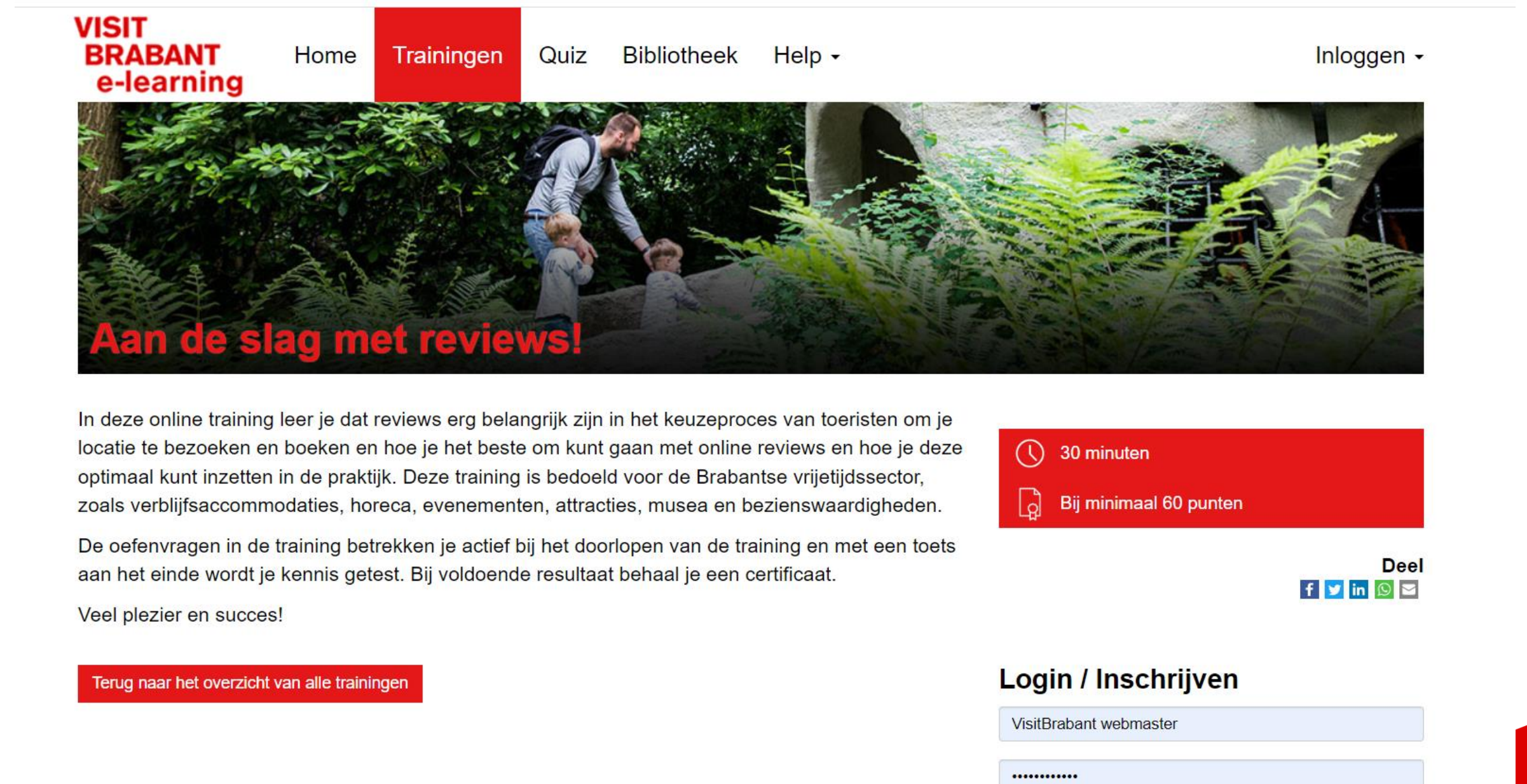


6/ VOLGENDE STAPPEN

**VISIT
BRABANT**

En nu?

- Claim en update jouw pagina's
- Zorg voor meer reviews & reageer erop
- Zet reviews terugkerend op de agenda
- Volg de gratis online training 'Aan de slag met reviews!' – visitbrabant.com/elearning

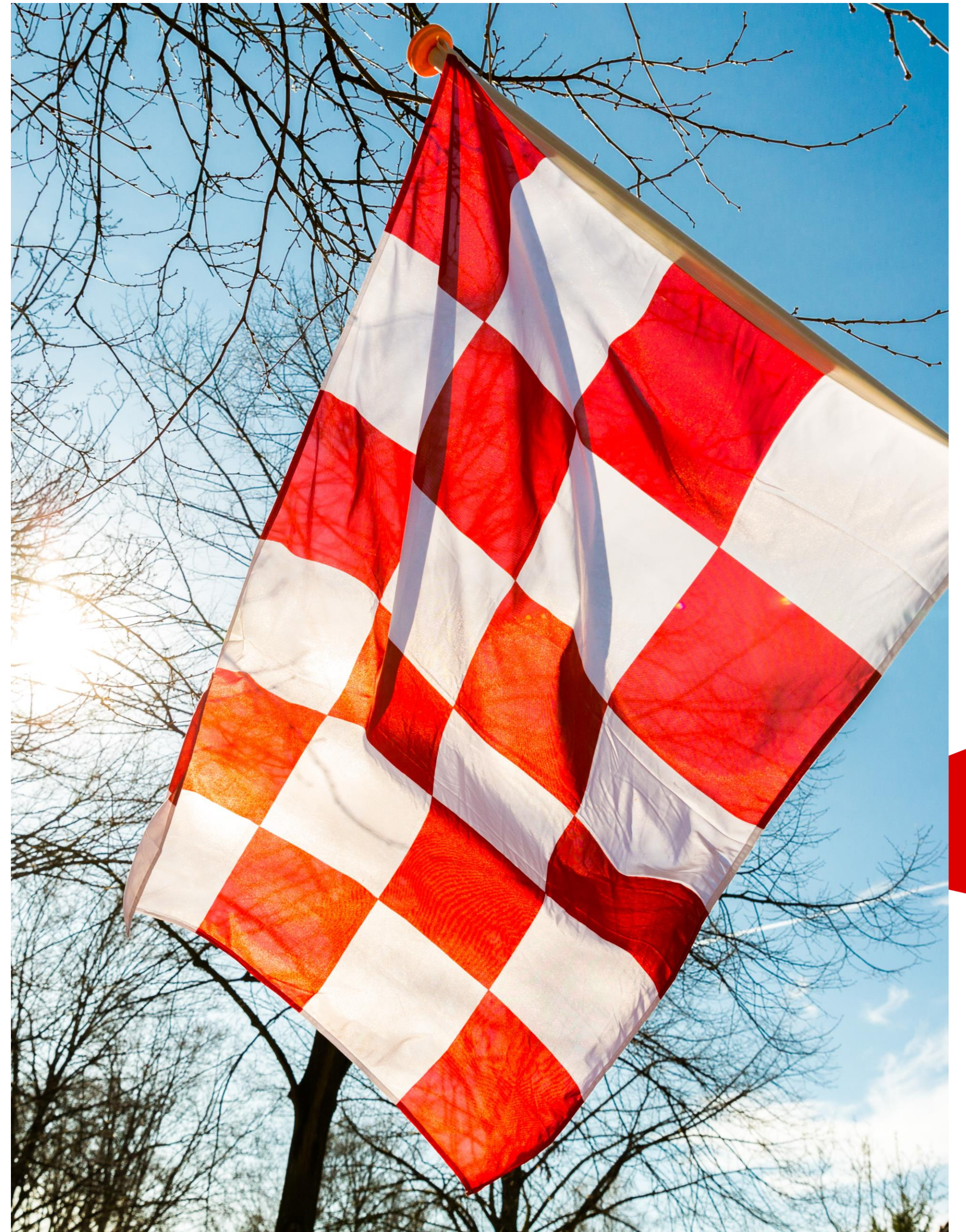


The screenshot shows the website interface for 'VISIT BRABANT e-learning'. The navigation menu includes 'Home', 'Trainingen', 'Quiz', 'Bibliotheek', and 'Help'. A red button for 'Inloggen' is in the top right. The main content area features a banner image of a man and children in a forest with the text 'Aan de slag met reviews!'. Below the banner, a description states: 'In deze online training leer je dat reviews erg belangrijk zijn in het keuzeproces van toeristen om je locatie te bezoeken en boeken en hoe je het beste om kunt gaan met online reviews en hoe je deze optimaal kunt inzetten in de praktijk. Deze training is bedoeld voor de Brabantse vrijetijdsector, zoals verblijfsaccommodaties, horeca, evenementen, attracties, musea en bezienswaardigheden. De oefenvragen in de training betrekken je actief bij het doorlopen van de training en met een toets aan het einde wordt je kennis getest. Bij voldoende resultaat behaal je een certificaat. Veel plezier en succes!'. A red button below the text reads 'Terug naar het overzicht van alle trainingen'. On the right side, there are two red boxes: the top one says '30 minuten' and the bottom one says 'Bij minimaal 60 punten'. Below these are social media sharing icons and a 'Deel' button. At the bottom right, there is a 'Login / Inschrijven' section with a text input field containing 'VisitBrabant webmaster' and a password field with dots.

Meer weten?

- Kijk op visitbrabant.com/partners
- Meld je aan voor onze gratis nieuwsbrief
- Neem gerust contact op via ankiejoos@visitbrabant.com

Samen maken we Brabant!



**BEDANKT &
TOT SNEL**

**VISIT
BRABANT**

