



Land van de Peel

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!

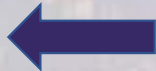
Je kunt beter niet op negatieve reviews reageren, omdat ze daardoor beter vindbaar zijn.

- 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





hans 5600

Local Guide · 143 reviews · 647 foto's

★★★★★ 5 maanden geleden

Ter plaatse eten | Lunch | € 20-30

Jongens toch! Als een brasserie meer dan 20 merken tripels op de kaart heeft staan (waaronder Paix Dieu!) dan zijn die 5 sterren eigenlijk al binnen, wat mij betreft.

Maar er is meer bij, tegenover het Gemertse kasteel. Een smaakvol interieur. En, anno zomer nóg belangrijker: een terras dat qua stoelmeubilair geen eenheidsworst is.

De -burger met malse frietjes was top, net als de bediening. En die Paix Dieu? Goddelijk natuurlijk! Niet te veel drinken, anders raak je je hoofd kwijt, daar hartje Gemert.



Pareltje in Asten

Google Translation

"Wat was het fijn, mooie plek, heerlijke kamers en bedden. Mooie prive wellness, goed ontbijt we hebben genoten. Je voelt je er thuis. Ook voor een feestje, of zakelijk gelegenheid af te huren. Bedankt voor de gastvrijheid! Een echte aanrader!"

Read more ▾

Sido Terpstra

17 reviews · 14 foto's

★★★★★ een maand geleden

Super goed, wat een beleving.

Eten was uitmuntend, bediening was top en sfeer was geweldig. Wat een top team staat daar. Echt een aanrader!!!



Marieke Tjang-Monterie

Local Guide · 230 reviews · 264 foto's

★★★★★ een jaar geleden

Heel leuk museum met ontzettend vriendelijk personeel. De dame die suppoost was bij De Peel vertelde mij, na een vraag over de oerrund, heel veel interessante informatie over Nederland tijdens en na de laatste ijstijd. Zo gaaf wat er allemaal in deze regio gebeurd en gevonden is! Geschiedenis komt tot leven en wordt zelfs tastbaar. Je mag sommige vachtjes of fossielen zelfs aanraken en er is een geheime gang voor kinderen (en stiekem ook volwassenen!). Tentoonstellingen zijn interactief en voor alle leeftijden interessant. Erg blij dat we hier langs zijn geweest.

Programma

- Het belang van reviews
- Hoe scoor jij en hoe scoort Land van de Peel?
- 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



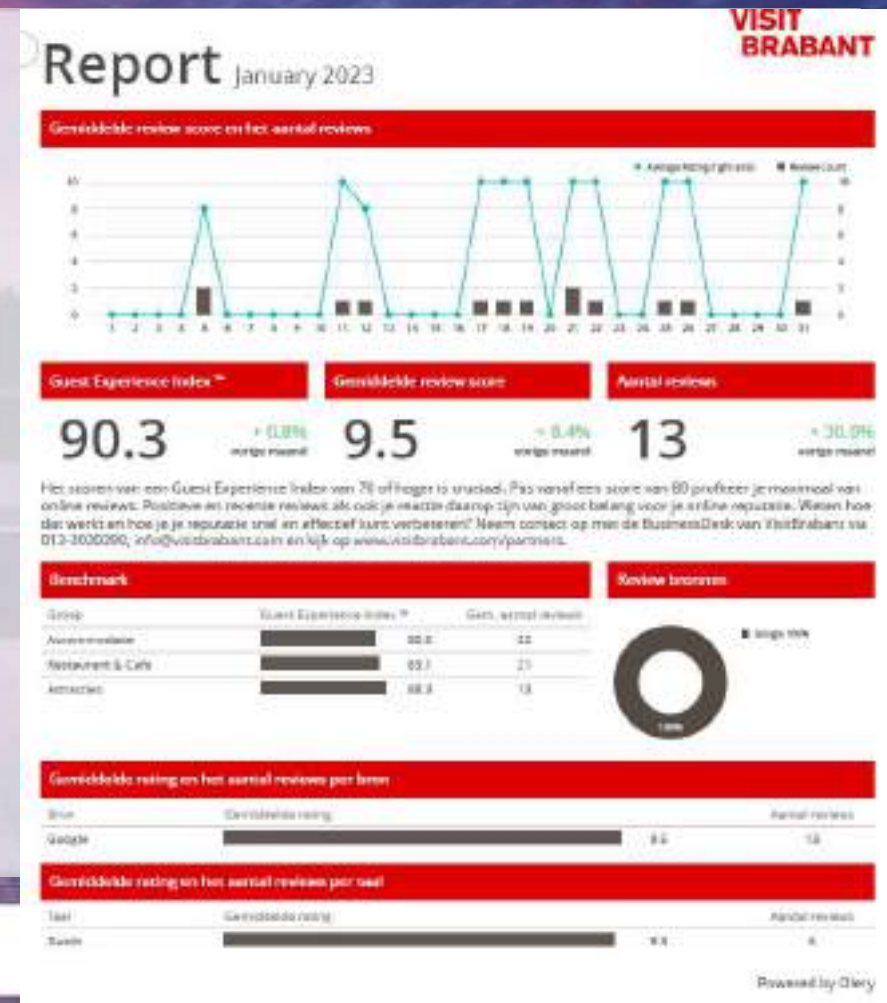
Drie opgaven voor reviewmanagement

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

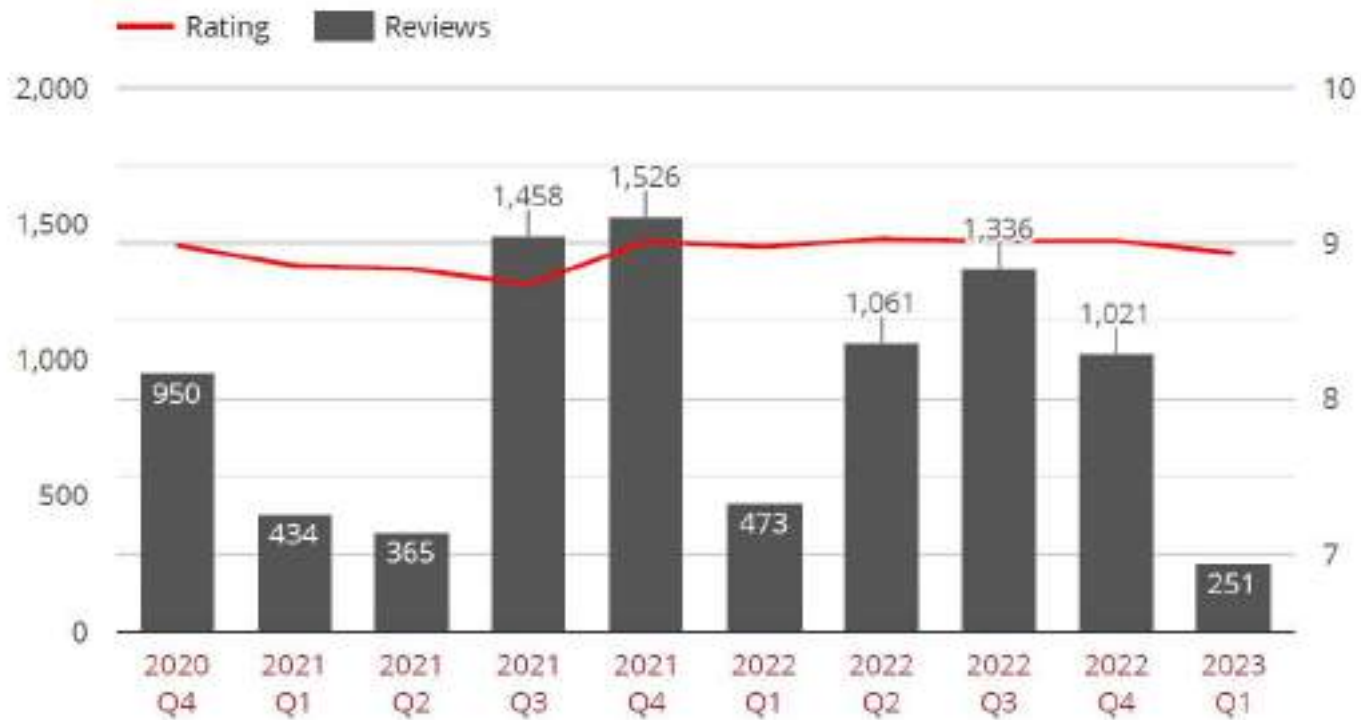
Hoe scoren jullie?

Hoe scoor jij? – maandelijks maatwerkrapport reviews

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

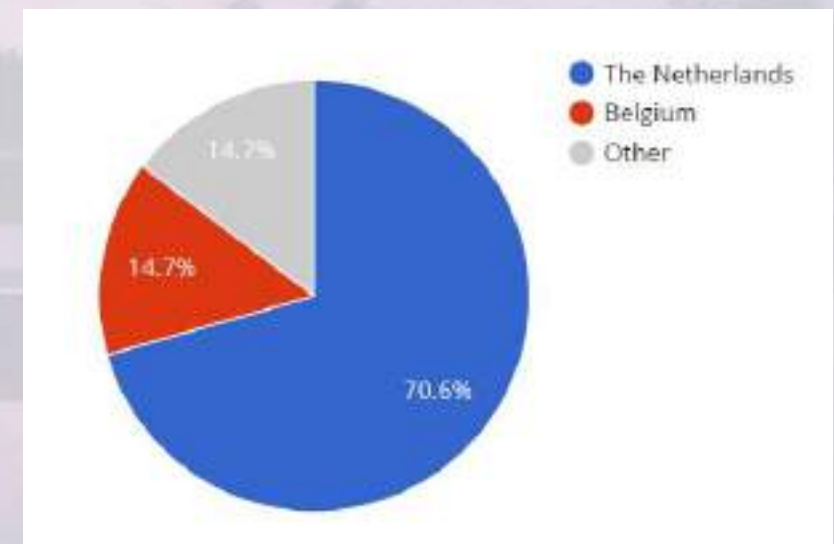


Hoe scoort Land van de Peel?



Hoe scoort Land van de Peel? – cijfers Q4-2022

- Responsscore: slechts 14% (afname van ruim 50%)
- Weinig reviews van Duitse gasten
- M.n. Google (en TripAdvisor)
- Alle sectoren rond de 9
- Families beduidend kritischer dan stellen en solo's



Hoe scoort Land van de Peel? – cijfers Q4-2022

- Opvallend goede scores op locatie, service en faciliteiten
- Iets minder goed op netheid (en value)
- Responsscore m.n. laag bij attracties

Hoe scoort Land van de Peel? – Toppers Q4

- **Aantal reviews (>55)**

- De Cacaofabriek
- Museum Klok & Peel
- Museum Helmond
- Herberg De Coeckepanne
- KOKS Gemert

- **Reviewscore (>9,4)**

- In de Hei
- Home Computer Museum
- Herberg De Coeckepanne
- Roompot Park de Peel
- KOKS Gemert
- Museum Helmond

Kortom ...

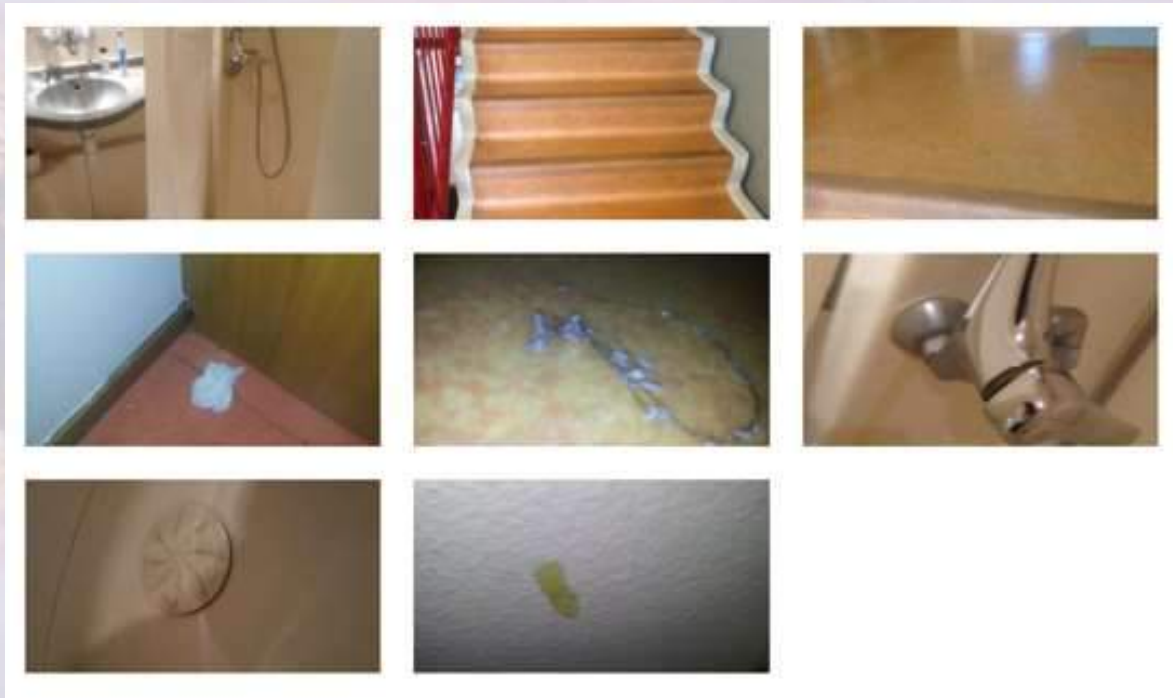
- Land van de Peel doet het qua score erg goed
- Maar er zijn ook verbeterpunten:
 - Meer reviews
 - Hogere responscore

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	+
<u>Actualiteit reviews</u>	+
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
- 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.nl](https://www.tripadvisor.nl)
- 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) & 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

06-12555889

Samen voor een sterk toeristisch product in Land van de Peel!