

**MEER GASTEN
DOOR DE KRACHT
VAN REVIEWS**





Vanavond

- Terugblik RegioBoost
 - Vooruitblik
 - Het belang van reviews
 - De kracht van reviews benutten
- 



De RegioBoost tot nu toe

- Kennissessie Duitse- en Belgische gast
 - Webinar Clonable
 - Campagne in voorbereiding
- 



Ná vanavond

- Huisstijl Visit de Kempen
 - Meertalige website Visit de Kempen live: April
 - Jullie websites meertalig: April
 - Campagne: 2^e helft April
 - E-Learning Ken de Kempen
 - Reviews verzamelen!
- 

HET BELANG VAN REVIEWS

**VISIT
BRABANT**

Instructions

Ga naar

www.menti.com

Voer de code in

84 60 90 1



Of gebruik een QR code



Jouw online reputatie



reens

Ik streef naar een hoge kwaliteit in mijn bedrijf
Ik vind mijn online reputatie belangrijk
Ik werk volop aan mijn (online) reputatie
Ik profiteer van een sterke (online) reputatie

Sterk mee eens

Slechte reviews zijn een ramp voor ondernemers

Ja, één slechte review kan desastreus zijn

Nee, een slechte review kan zelfs bijdragen aan het vertrouwen van een gast in je locatie.

Het hangt er van af hoe je met die slechte review omgaat.



Reviews zijn belangrijk in het vertrouwen van bezoekers

Nee, reviews zijn niet zo belangrijk

Ja, reviews zijn van groot belang bij veel aankoopbeslissingen

Misschien, het hangt er vanaf wat je koopt



Een reviewscore boven de 7 is meer dan voldoende

Ja,
voldoende is
voldoende,
toch?

Nee, je moet
minimaal een
8 of hoger
scoren

Mijn gasten
kijken daar
niet naar



Reviews zijn vooral voor gasten belangrijk, ik heb er niets aan

Ja, het is alleen een bron om vertrouwen te krijgen in een product of locatie

Nee, het helpt mij als ondernemer in het maken van verbeterbeslissingen binnen mijn organisatie.





Het belang van reviews

- Vertrouwen bij potentiële bezoeker
 - Zichtbaarheid bij potentiële bezoeker
 - Feedback zorgt voor verbetering
- 



Waarom reviews belangrijk zijn

90% gebruikt reviews bij aankoopbeslissingen

Capterra 2021, NRC 2018

70% gebruikt filters bij het oriënteren op reviewsites

Reviewtrackers, 2021

Een hogere reviewscore

correleert met een hogere kamerprijs

Rabobank 2023

86% kijkt alleen naar reviews in de laatste 3-6 maanden Capterra 2022

87% checkt of reviews echt zijn door óók negatieve reviews te zoeken/bekijken Capterra 2021

74% baseert aankoopbeslissing op combinatie van aantal reviews én score Capterra, 2022



De rol en plaats van reviews in de customer journey



DE KRACHT VAN REVIEWS BENUTTEN

**VISIT
BRABANT**

Optimaal profiteren van reviewmanagement

- Veel reviews per platform
- Recente reviews per platform
- Gemiddeld hoge(re) score per platform



Zó scoort De Kempen

- Score is gemiddeld hoog voor een regio: 8.6
- Aantal reviews is gemiddeld laag: 26
- Responsscore te laag: 26,9%
- Attracties, accommodaties en restaurants scoren bovengemiddeld in de regio

DMO RAPPORTAGE ONLINE REVIEWS

De Brabantse Kempen

4e kwartaal 2023

gegenereerd op 19.01.2024

VISIT
BRABANT

De kracht van reviews benutten

- Brabantse ondernemers scoren gemiddeld een 8,5 of hoger
- Excelleren en opvallen vanaf 8,6
- Basis in orde? Dan uitbouwen





Reviewprogramma: Meer gasten door reviews

- Ondersteuning op alle vlakken van reviewmanagement
 - Van managementinfo tot operationele inzet
 - O.b.v. expertinfo, gebruikersonderzoek en tests in het veld (door)ontwikkeld.
- 

1/ DOELEN STELLEN & VOORBEREIDEN

Quickscan

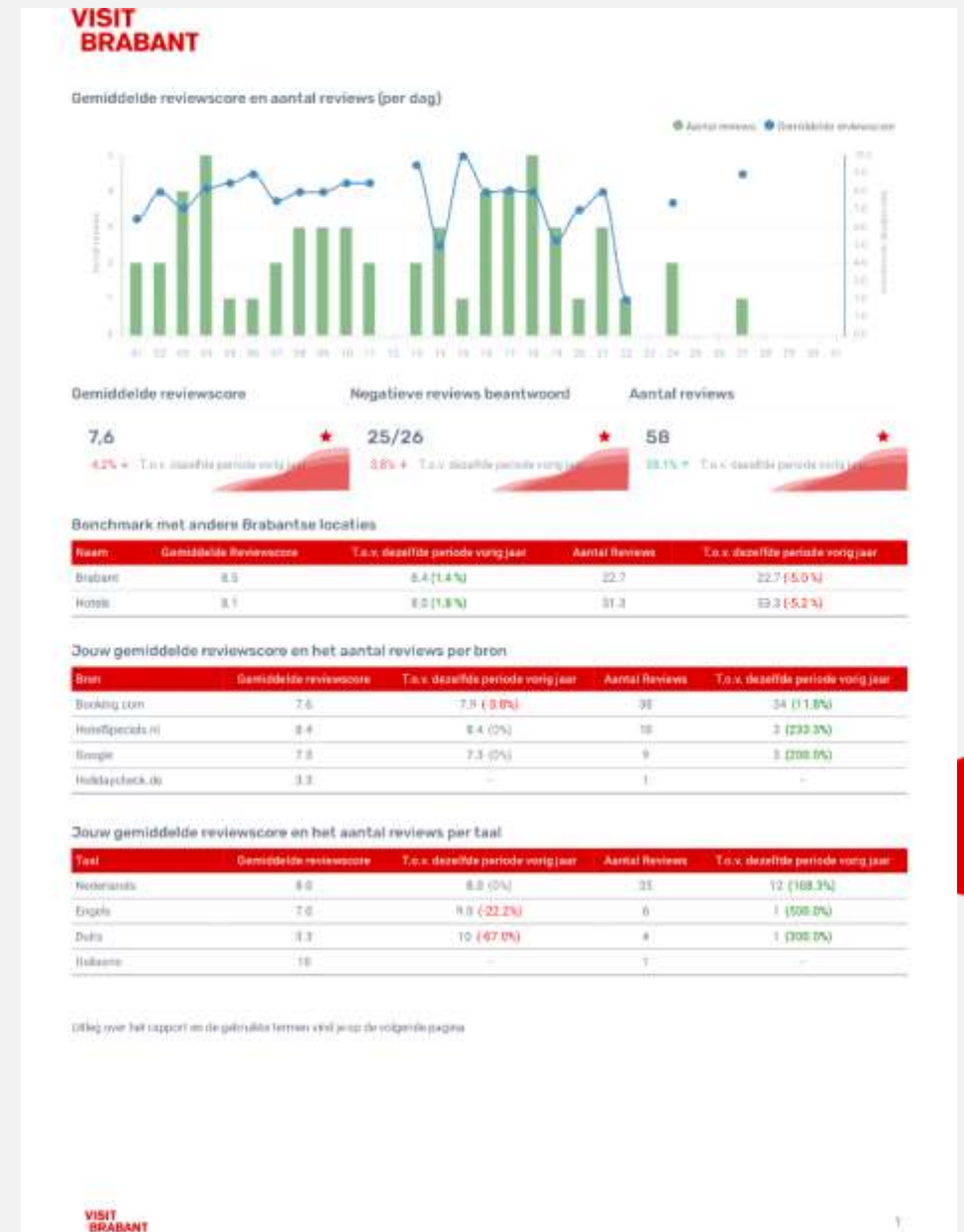
- Reviews en feedback als basis voor verbetering producten en diensten
- Quickscan: inzicht in actualiteit en verbeterpunten

Hotel /B&B /Groepsaccommodatie					
  zoover HolidayCheck 					
Score	4,6	4,5	-	-	8,7
Reviews	112	36	-	-	63
Actuele foto's	Ja	Ja	-	-	Ja
Gegevens kloppen	Ja	Ja	-	-	Ja
Reageert op positieve reviews	Ja	Nee	-	-	Ja
Reageert op negatieve reviews	Ja	Nee	-	-	Nvt
Reageert binnen 24 uur	Ja	Nvt	-	-	Nee
Reageert correct op reviews	Ja	Nvt	-	-	Ja
Jullie zijn goed bezig! Maak ook een locatie aan op Zoover (NL + BE) en Holidaycheck (DE) om bij gebruikers van die platforms óók onder de aandacht te komen en daar reviews te verzamelen.					
14-2-2024 					

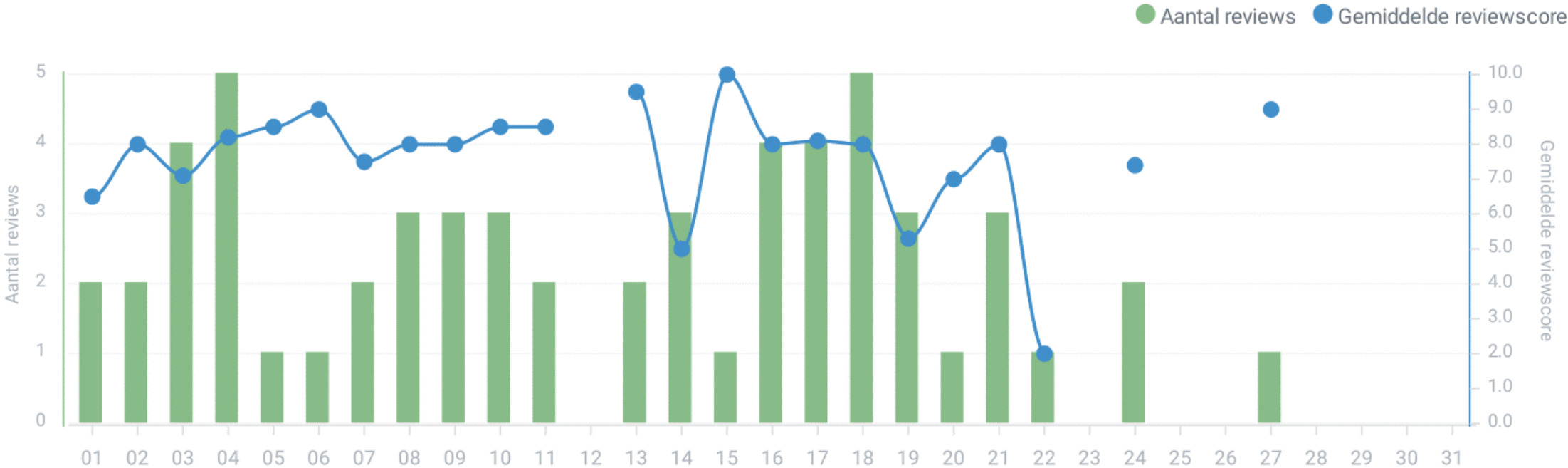
2/ VERZAMELEN & MONITOREN

Verbeterde reviewrapportage

- Maandelijks inzicht in jouw score en ontwikkeling
- Gebaseerd op ca. 40 reviewsites
- Score t.o.v. de branche
- Je ontvangt de verbeterde reviewrapportage per 2 maart



Gemiddelde reviewscore en aantal reviews (per dag)



Gemiddelde reviewscore

Negatieve reviews beantwoord

Aantal reviews

7,6



-4,2% ↓ T.o.v. dezelfde periode vorig jaar

25/26



-3,8% ↓ T.o.v. dezelfde periode vorig jaar

58



38,1% ↑ T.o.v. dezelfde periode vorig jaar

Benchmark met andere Brabantse locaties

Naam	Gemiddelde Reviewscore	T.o.v. dezelfde periode vorig jaar	Aantal Reviews	T.o.v. dezelfde periode vorig jaar
Brabant	8.5	8.4 (1.4 %)	22.7	22.7 (-5.0 %)
Hotels	8.1	8.0 (1.8 %)	51.3	53.3 (-5.2 %)

Jouw gemiddelde reviewscore en het aantal reviews per bron

Bron	Gemiddelde reviewscore	T.o.v. dezelfde periode vorig jaar	Aantal Reviews	T.o.v. dezelfde periode vorig jaar
Booking.com	7.6	7.9 (-3.8%)	38	34 (11.8%)
HotelSpecials.nl	8.4	8.4 (0%)	10	3 (233.3%)
Google	7.3	7.3 (0%)	9	3 (200.0%)
Holidaycheck.de	3.3	-	1	-

Jouw gemiddelde reviewscore en het aantal reviews per taal

Taal	Gemiddelde reviewscore	T.o.v. dezelfde periode vorig jaar	Aantal Reviews	T.o.v. dezelfde periode vorig jaar
Nederlands	8.0	8.0 (0%)	25	12 (108.3%)
Engels	7.0	9.0 (-22.2%)	6	1 (500.0%)
Duits	3.3	10 (-67.0%)	4	1 (300.0%)
Italiaans	10	-	1	-

Reviewrapportage

- Je maandelijkse reminder en leidraad:
 - ☐ Score hoog genoeg
 - ☐ Aantal reviews hoog genoeg
 - ☐ Reageren op reviews
 - ☐ Focus op welke kanalen
 - ☐ Focus op welke gasten



Reviewtoolkit

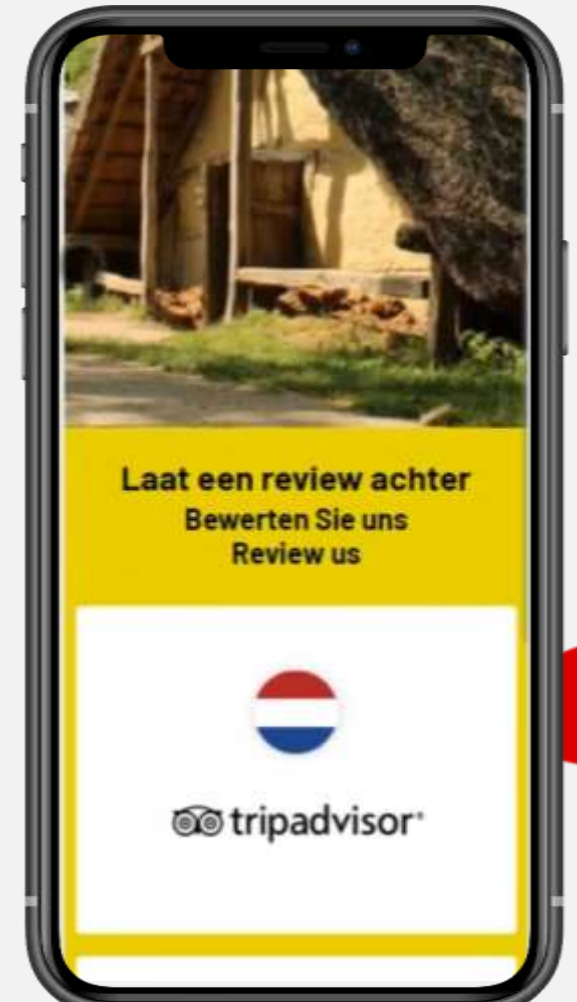
Nieuw!

- Maak je eigen reviewmiddelen (visitekaartjes, poster & QR-code)
- Verspreid op locatie
- Vergroot het aantal reviews
- Krijg reviews op de juiste platforms



Reviewtoolkit - tips

- Kies voor de meertalige reviewmiddelen
- Kies reviewkanalen waar je gast zich oriënteert



Reviewtoolkit – actie

Je toolkit aanmaken in 4 stappen:

1. Kies links en kleuren
2. Upload een foto
3. Controleer
4. Download

Maak jouw middelen uiterlijk 8 maart 2024
en je ontvangt een set drukwerk gratis!

The image shows a two-part interface for creating a review toolkit. The left part is a form with four steps: Template, Vullen, Gegevens, and Downloaden. The 'Vullen' step is active, showing instructions to create review tools (visitekaartje, poster, and QR-code) and a form to select a color (Rood), a review platform (Tripadvisor), and a URL. The right part is a preview of the resulting review card, which features a photo of people, five stars, the text 'BEOORDEEL ONS OP tripadvisor', a QR code, and a 'JOUW LOGO' placeholder.

Template Vullen Gegevens Downloaden

Maak jouw reviewmiddelen

Vul in 3 stappen je link, vormgeving en gegevens toe voor 3 reviewmiddelen: een visitekaartje, poster en losse QR-code. Kies je huisstijlkleur, tekstkleur en vul de URL of URL's in waar je je gasten naar wilt verwijzen om een review achter te laten.

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

1 Wij adviseren om actief reviews te werven op Tripadvisor. Dit platform heeft een cruciale functie in de oriëntatiefase van veel potentiële gasten en is gekoppeld aan jouw locatiepagina op [visitbrabant.com](https://www.visitbrabant.com).

Selecteer een review platform
Tripadvisor (beste keuze)

2 Hoe vind ik de URL

- Ga naar [tripadvisor.com](https://www.tripadvisor.com)
- 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...>

3 Vul eerst een URL in om door te gaan naar het personaliseren van de poster. Kopieer de gewenste website-link uit je adresbalk.

Volgende stap →

BEOORDEEL ONS OP
tripadvisor

Beoordeel ons
Bewerten Sie uns
Review us

JOUW LOGO

3/ REAGEREN & IMPLEMENTEREN

Review cheatsheet & Verbeterde e-learning

- Cheatsheet: Zo reageer je professioneel op reviews
- E-learning 'Meer gasten door reviews' met handige tips om reviews te beantwoorden → volg hem en laat je collega's hem volgen



The image shows a promotional graphic for a review program. At the top, there's a photo of a smiling woman with a child. Overlaid on the photo is a red banner with the text 'Reviewprogramma' in white, and below it, 'Cheatsheet | Reageren op reviews' in white. To the right of the banner is a green speech bubble containing five white stars. The background of the graphic is a blurred outdoor scene with people.

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 moeite 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.
- ✓ Wordt 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

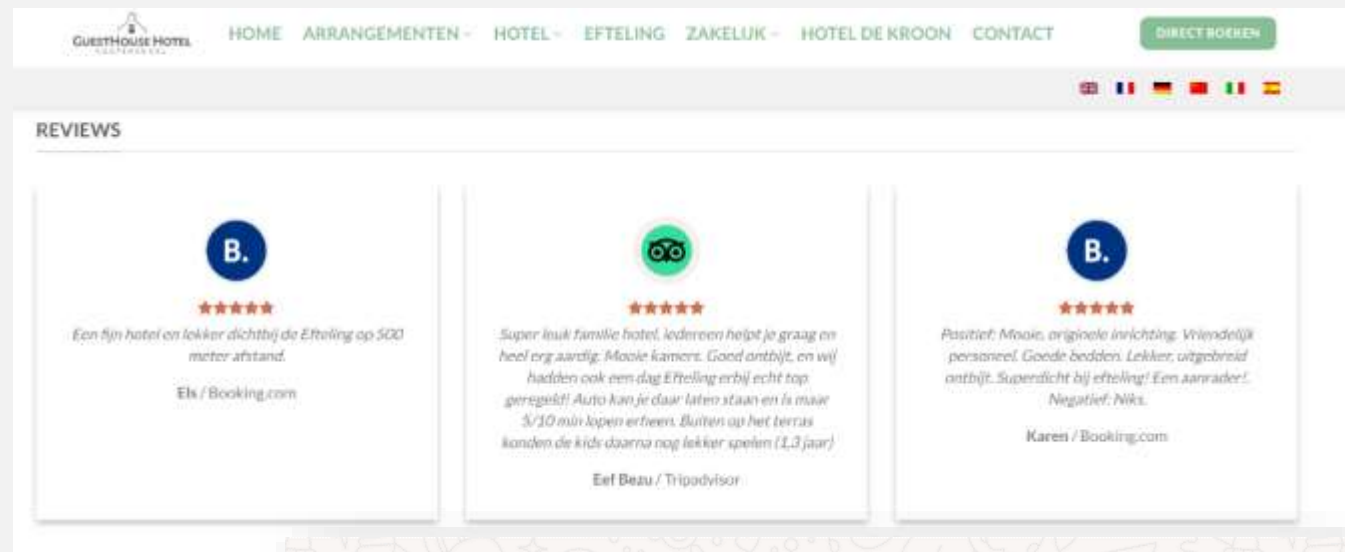
4/REVIEWS ALS MARKETINGTOOL

**VISIT
BRABANT**

Profiteer van beproefd succes, o.a.

- Stadsbrouwerij De Deftige Aap
- Paarden- en Alpaca-farm De Smulhoeve
- Guesthouse Hotel Kaatsheuvel
- Museum Klok & Peel

Stijging aantal reviews, score, ranking én media-aandacht



Net Engelse gasten gehad die bij de Efteling logeren en hadden ons gevonden via TripAdvisor, (wat is er te doen in Kaatsheuvel) Ik merk echt dat de buitenlanders er veel gebruik van maken.

12:45



▲ Stadsbrouwerij Deftige Aap in Helmond. © Rene Manders/DCI Media

Deftige Aap wint Travellers' Choice Award van Tripadvisor

EN NU AAN DE SLAG!

**VISIT
BRABANT**



Wat gaan we doen

Winst voor Kempische ondernemers zit in:

1. Aantrekkelijke presentatie op relevante platforms
 2. Meer reviews (op de juiste platforms)
 3. Vaker antwoorden voor nóg groter effect
 4. Shinen met buitengewone resultaten
- 

1. EEN OPTIMALE PRESENTATIE OP DE JUISTE PLATFORMS

Waar zou jij boeken?



4.7 **Hervorragend** (57 Bewertungen)  Lageplan  Karte

Alle Fotos

TerSpegelt

gelt liegt in den Niederlanden nahe der belgischen Grenze und ist ein Paradies
uber. Mit einem Badesee, einem beheizten Hallenbad und einem großen
t der Campingplatz Unterhaltung für jedes Alter. Die Stellplätze sind großzügig
nso gibt es mehrere Restaurants zur Auswahl. Aktive Gäste können sich in



keine Camper-Bewertung.  Karte  Kontakt & Adresse

Internet

Anzeige

Etrusco – D
mit dem d
zu Hause fü
Du willst Träume
Du es schon imm
Reisemobil, für M
Etrusco entdecken



1. Een optimale presentatie op de juiste platforms

- Fish where the fish are
 - In 2 groepen uiteen: Attracties & Horeca, Accommodaties
 - Juiste kanalen op juiste manier instellen = optimale zichtbaarheid
 - Notificaties van iedere nieuwe review
- 



Hotels	Holidaycheck
Campings	PinCamp
Attracties	Tripadvisor
Restaurants	Tripadvisor
Camperplaats	Campercontact

- ☐ Claim het reviewkanaal
 - ☐ Voeg actuele foto's toe die aanspreken
 - ☐ Zorg voor kloppende openingstijden
 - ☐ Zorg voor de juiste adres- en contactgegevens
 - ☐ Voeg de juiste (populaire) categorieën toe aan je locatie
 - ☐ Voeg een korte introductietekst toe, waar mogelijk meertalig
- 

2. MEER REVIEWS VERZAMELEN



2. Meer reviews verzamelen

- Maak een toolkit aan
 - Kies de meest relevante kanalen
 - Kies de juiste links
 - Voeg je huisstijl toe
 - Stuur je definitieve versie naar info@visitbrabant.com
- 

Aan de slag

Ga naar reviews.visitbrabant.com en maak je reviewmiddelen aan

Deadline: 8 maart

Levering reviewmiddelen in week 12/13
250 visitekaartjes, 4 posters

Template

Vullen

Gegevens

Downloaden

Maak jouw reviewmiddelen

Vul in 3 stappen je link, vormgeving en gegevens toe voor 3 reviewmiddelen: een visitekaartje, poster en losse QR-code. Kies je huisstijlkleur, tekstkleur en vul de URL of URL's in waar je je gasten naar wilt verwijzen om een review achter te laten.

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

1

Wij adviseren om actief reviews te werven op Tripadvisor. Dit platform heeft een cruciale functie in de oriëntatiefase van veel potentiële gasten en is gekoppeld aan jouw locatiepagina op reviews.visitbrabant.com.

Selecteer een review platform

Tripadvisor (beste keuze)

2

Hoe vind ik de URL.

- Ga naar [tripadvisor.com](https://www.tripadvisor.com)
- 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...>

3

Vul eerst een URL in om door te gaan naar het personaliseren van de poster. Kopieer de gewenste websitelink uit je adresbalk.

Volgende stap →





3. Help! Ik krijg reviews binnen, wat doe ik er mee?

- Merendeel reviews is positief
- Beantwoord zowel álle negatieve-
alook een deel van de
(uitgebreide) positieve reviews.

Hoe is een goede reactie
opgebouwd?





De onderdelen van een professionele reactie

- Vriendelijke aanhef
 - Blijf gastvrij en vriendelijk
 - Zorg dat je reactie een oplossing bevat
 - Blijf bij de feiten
 - Voel je je aangevallen? Laat je reactie tegenlezen door een collega
- 

Aan de slag

- Formuleer in tweetallen een reactie op de review voor je op tafel

- ☐ Vriendelijke aanhef
- ☐ Professionele reactie
- ☐ Blijf bij de feiten
- ☐ Persoonlijke afsluiting

Even oefenen

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 wisten.

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!

**Je schrijft de reactie niet
(alleen) voor die ene
reviewer maar voor de
miljoenen meelezers**



Na vandaag

- Toolkit naar drukkerij, ontvangst over 2-3 weken, direct inzetbaar
 - Zaterdag: Reviewrapportage
 - Meertaligheid in orde brengen
 - We zien elkaar 14 maart!
- 