

Workshop

Meer gasten door **reviews**

RegioBoost Hart van Brabant – 11 februari 2025



Regio Hart
van Brabant
**brabant
partners**

VISIT
G

Regionaal Bureau
voor Toerisme
**DE LANG
STRAAT**



O'OISTERWIJK
in Tilburg

Toerisme
De Baronie

Korte terugblik

- Sessie Internationale Gastvrijheid
- Meertaligheid op orde
- Gastreis op orde!



Update RegioBoost

- ✓ Meertalige presentatie koplopers
- ✓ Meertalige website koplopers
- Regiocampagne & Toplijstjes
- Online training 'Hart van Brabant'
- **Vandaag: aan de slag met reviews**



Programma

- Introductie door Thomas Dijst
- Quizzztime
- Het belang van reviews
- Een goede presentatie op reviewsites
 - Werksessie Quicksan
- Meer reviews voor een hogere ranking
 - Werksessie Reviewtoolkit
- Reageren op reviews
- Vervolg & afsluiting
- Netwerklunch





Reviewmanagement

Zó doen ze dat bij Hotel De Leijhof

Thomas Dijst
General manager



Hotel de Leijhof
EST. Oisterwijk 1874

EST. **THE** 1874
GEORGE
RESTAURANT





HOTEL DE LEIJHOF OISTERWIJK.

**4-STERREN SUPERIOR BOUTIQUE HOTEL
OISTERWIJK, NOORD-BRABANT**



SUITES.

**DELUXE ROOM | JUNIOR SUITE | SENSATION SUITE
SIGNATURE SUITE | MASTER SUITE**



RESTAURANT THE GEORGE.

EXECUTIVE CHEF, DYLAN VAN HIRTUM

INTERNATIONALE KEUKEN | SHARED DINING CONCEPT | 150 COUVERTS



BOTANISCHE TUIN.
SIGNATURE | KRUIDENKAS



UNIQUE SELLING POINTS.

KRUIDENKAS | PRIVATE DINING | WIJN ATELIER



PERK'S TREASURE LOUNGE.
COCKTAILBAR





MEETING & EVENTS.
Business



WEDDING & EVENTS.

Leisure



REVIEW MANAGEMENT.
9+ Gastbeleving



REVIEW MANAGEMENT.
9+ Gastbeleving

✔ **Trustindex**

UITSTEKEND beoordeling



2387 reviews ✔ Geverifieerd

Schrijf een recensie ✎

Recensies ★ 4.5

☐ 5 sterren		1178 stuks	☐ Agoda	1 stuk
☐ 4 sterren		443 stuks	☐ Booking	581 stuks
☐ 3 sterren		58 stuks	☐ Google	493 stuks
☐ 2 sterren		30 stuks	☐ Hotels.com	89 stuks
☐ 1 ster		11 stuks	☐ The Fork	241 stuks
			☐ Tripadvisor	245 stuks
			☐ Trustindex	15 stuks
			☐ Zoover	55 stuks



Quizztime

Hoe staat het met jouw kennis over reviewmanagement?

Stelling 1

Reviews zijn cruciaal in het
vertrouwen van bezoekers

Stelling 2

Een slechte review is slecht
voor mij als ondernemer

Stelling 3

Ik kan beter niet reageren op een negatieve review, zodat hij minder zichtbaar is.

Stelling 4

86% van de consumenten
vertrouwt alleen reviews die
niet ouder zijn dan 6 maanden

Stelling 5

Een gemiddelde score van een
7 is voldoende op reviewsites



Het belang van reviews

En hoe jij daar optimaal van
profiteert

Het belang van reviews

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



Waarom zijn reviews belangrijk?

90% gebruikt reviews bij aankoopbeslissingen

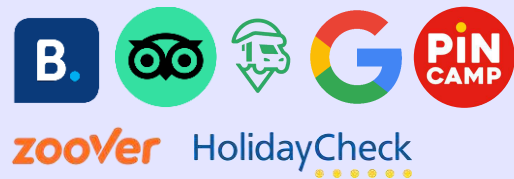
86% kijkt alleen naar reviews in de laatste 6 maanden

87% checkt of reviews echt zijn door óók negatieve reviews te bekijken

74% baseert aankoopbeslissing op combinatie van aantal reviews én score

Een hogere reviewscore correleert met een hogere kamerprijs

De gastreis (daar is ie weer!)

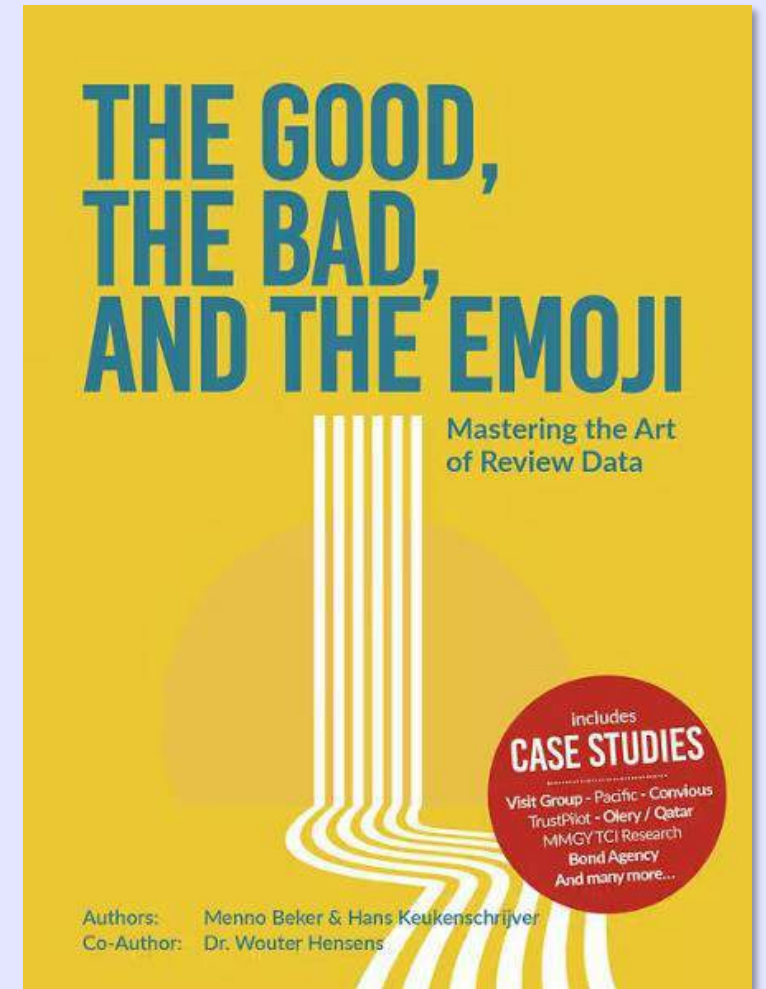




De **kracht** van reviews benutten

Reviewprogramma

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



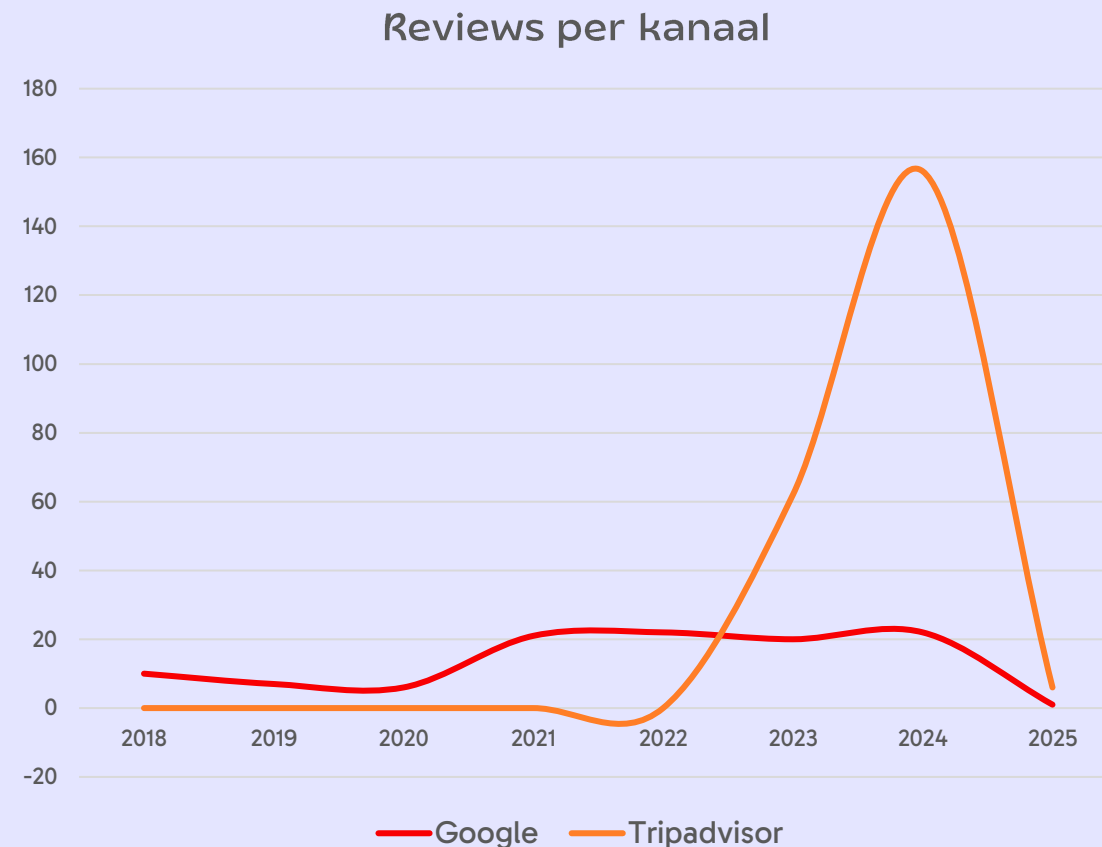
Zó scoort Hart van Brabant

- Met een 8,8 een top reviewscore
- In verblijf, horeca én attracties
- Locatie scoort hoog
- Speciale aandacht:
 - Beleefboerderij Van 't Zandeind
 - KampinaStaete
 - Zintuinen
 - Schrobbèler
- En onze ambassadeur:
Karin Smulders van De Smulhoeve



Resultaten na twee jaar reviewmanagement

- **224 reviews** op TripAdvisor
- Gemiddelde **score van 10**
- **11^e attractie** van Brabant



Zó scoort Hart van Brabant ook...

- Aantal reviews in 2024 met 16% afgenomen
- Prijskwaliteit scoort onder Brabants gemiddelde
- Op 3 v/d 4 negatieve reviews wordt niet gereageerd
- Zichtbaarheid op diverse platforms kan beter

Kortom: het gaat goed, maar kan nóg beter!



Optimaal profiteren

Zichtbaar zijn op relevante reviewsites

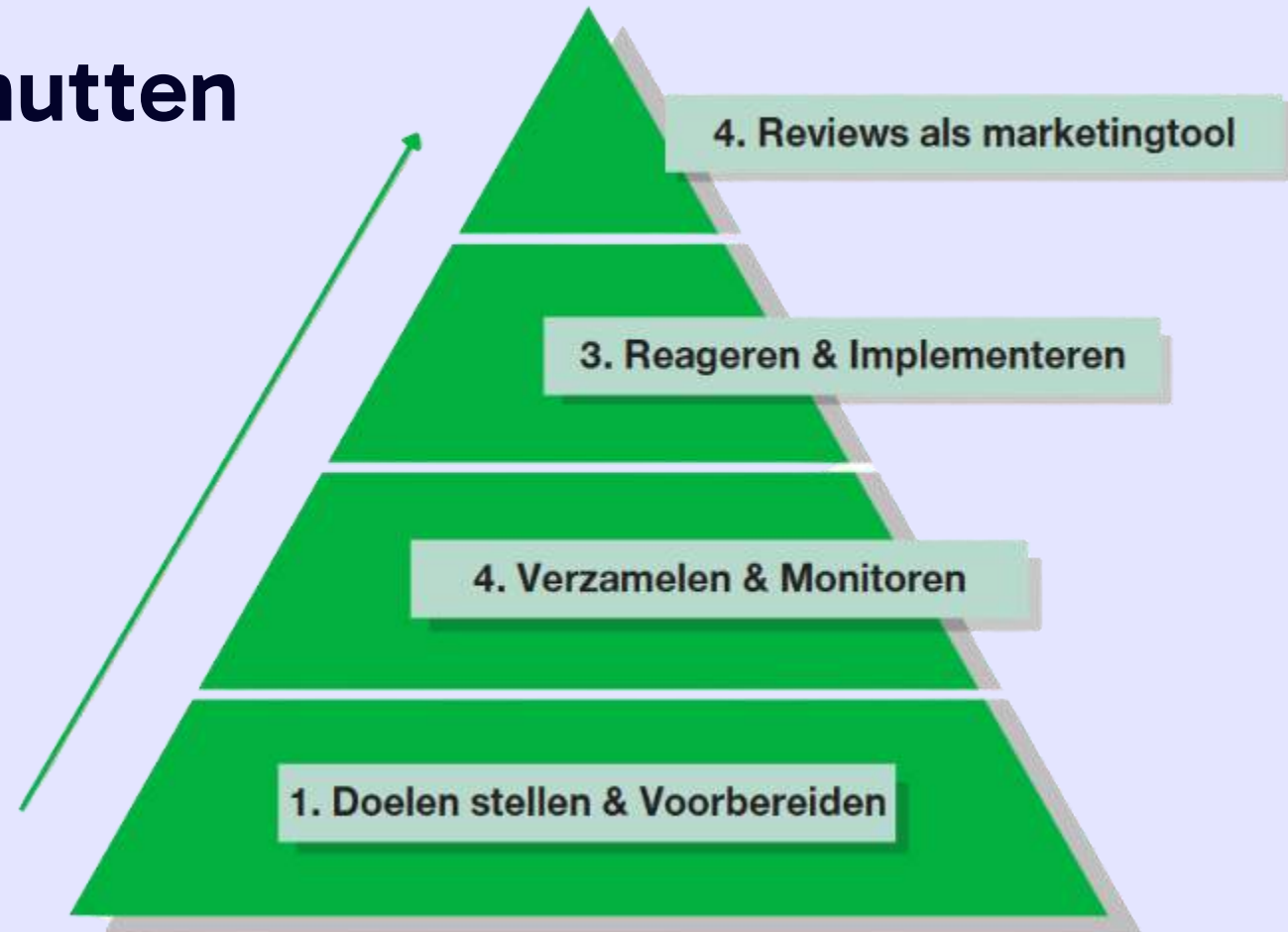
Hogere ranking:

- Aantal reviews
- Recente reviews
- Gemiddeld hoge(re)score



De kracht van reviews benutten

- Basis op orde? Dan uitbouwen





1. Doelen stellen & voorbereiden

Stel haalbare doelen

- Ik wil **X** reviews behalen op **platform** voor **datum**
- Op **datum** wil ik de **positie** in **stad/dorp** op TripAdvisor zijn
- Iedere collega vraagt dagelijks aan minimaal **X** gasten of ze een review willen achterlaten
- Ik wil gemiddeld een **X** scoren op alle platforms



The image is a screenshot of the Google My Business dashboard for 'Boerderijterras Wilgenhart'. It features a table with performance metrics and a section for tips.

Gemiddelde score	Aantal reviews	Actuele foto's	Actuele gegevens	Reacties op reviews	Passende reacties
4,5	10	Nee	Nee	Nee	

Tips & Tops

Je hebt als eigen foto's de menukaart en foto van het pand. Om een aantrekkelijker beeld te geven is het goed om meer de beleving in foto's weer te geven (gasten op foto's). De enige categorie nu is 'Lunchrestaurant', voeg andere toe. Je kan tot 6 categorieën toevoegen, daardoor wordt je beter zichtbaar. De faciliteiten staan goed vermeld!

The 'brabant partners' logo is visible in the bottom right corner.

Waar zou jij boeken?

Recreatiepark Duinhoeve

Sofort buchbar



Alle Fotos

5.0 Außergewöhnlich (2 Bewertungen) [Karte](#) [Kontakt, Adresse, Webseite](#)

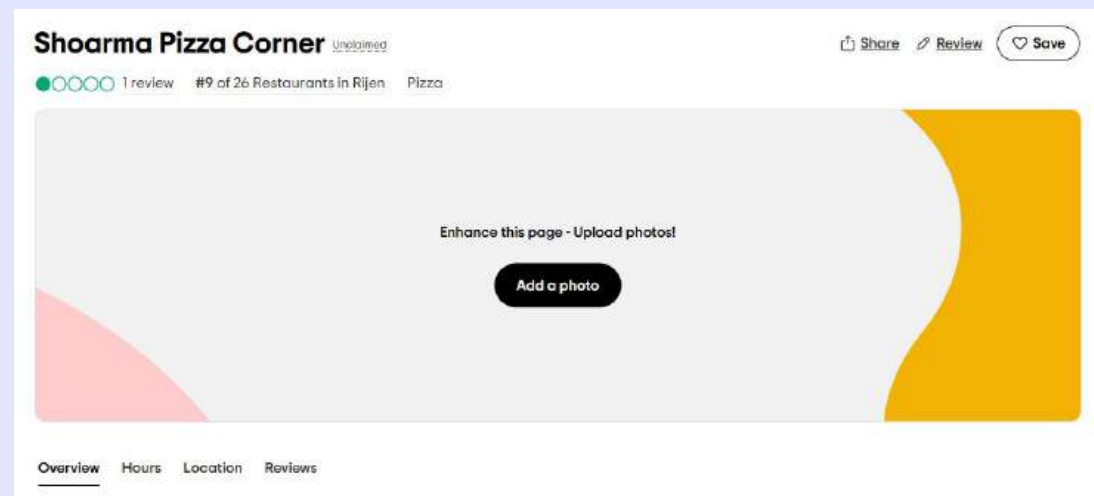
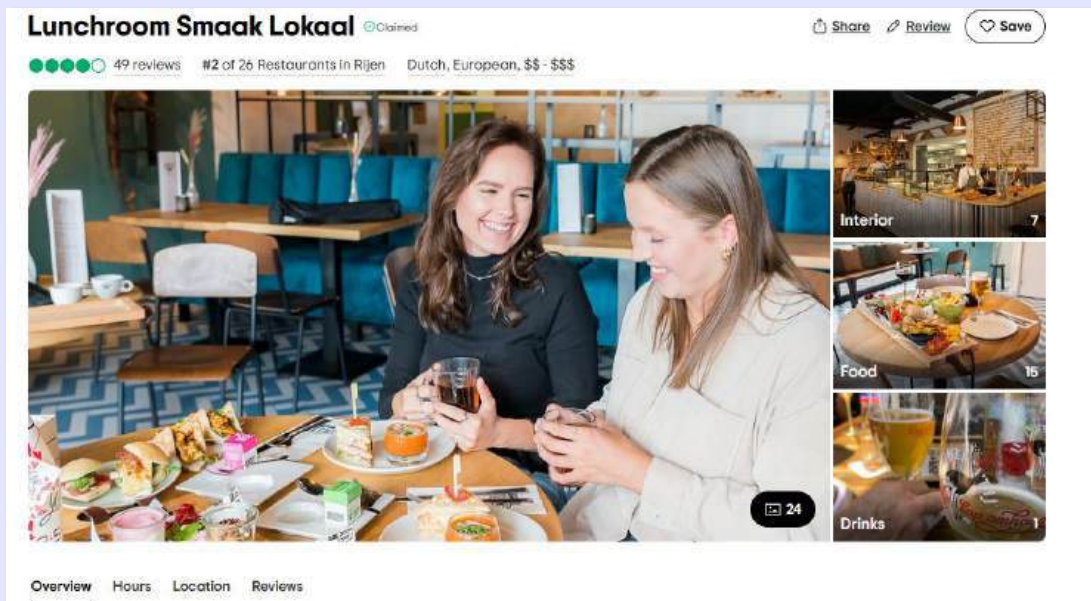
Überblick

- Schwimmbad
- Hunde erlaubt
- Kinderfreundlich
- Restaurant
- Brötchenservice
- Shopping
- Internet



Dieser Campingplatz hat noch keine Camper-Bewertung. [Karte](#) [Kontakt & Adresse](#)

Waar ga jij 't liefst uit eten?



Waar ga jij 't liefst je dag besteden?

Klim & Avonturenbos

44 reviews • #1 of 3 Outdoor Activities in Goirle • Zipline & Aerial Adventure Parks

Closed now [Write a review](#)





About

Climbing and Adventure Forrest. Climb into trees, use the rope courses up to 12 meters and have fun with the Zip-Lines. Activities for children from 7 years old. We also have 'adventurous' trips into the forrest with GPS and kickbikes. Perfect for families. Enough of the activities? Take a rest for a drink, lunch or diner at the beautiful restaurant with a ... [Read more](#)

Goirle, The Netherlands

Similar Experiences



e-Scavenger hunt Den Bosch: Explore the city at your own...
27 reviews
Scavenger Hunts
from \$32.30 per group (up to 6)



e-Scavenger hunt Tilburg: Explore the city at your own...
9 reviews
Private Sightseeing Tours
from \$32.30 per group (up to 6)



Discover the best spots in Den Bosch with Outside Escape
26 reviews
Private Sightseeing Tours
from \$26.05 per group (up to 6)



Discover Breda with a self-guided Outside Escape city game...
14 reviews
Private Sightseeing Tours
from \$26.05 per group (up to 6)

#45 of 63 things to do in Tilburg • Speciality Museums

[Write a review](#)

Be the first to upload a photo

[Upload a photo](#)

[Suggest edits to improve what we show.](#)

[Improve this listing](#)

**Je presentatie op platformen
is samen met je website je
online visitekaartje**

Verbeter jouw presentatie

- Quickscan: inzicht in actualiteit en concrete verbeterpunten
- Vorige week ontvangen
- Tip: Stel notificaties in!

Aan de slag! (ca. 50 minuten)



Google Mijn Bedrijf – Boerderijterras Wilgenhart

Gemiddelde score	Aantal reviews	Actuele foto's	Actuele gegevens	Reacties op reviews	Passende reacties
4,5	10	Nee	Nee	Nee	

Tips & Tops

Je hebt als eigen foto's de menukaart en foto van het pand. Om een aantrekkelijker beeld te geven is het goed om meer de beleving in foto's weer te geven (gasten op foto's). De enige categorie nu is 'Lunchrestaurant', voeg andere toe. Je kan tot 6 categorieën toevoegen, daardoor wordt je beter zichtbaar. De faciliteiten staan goed vermeld!

brabant partners



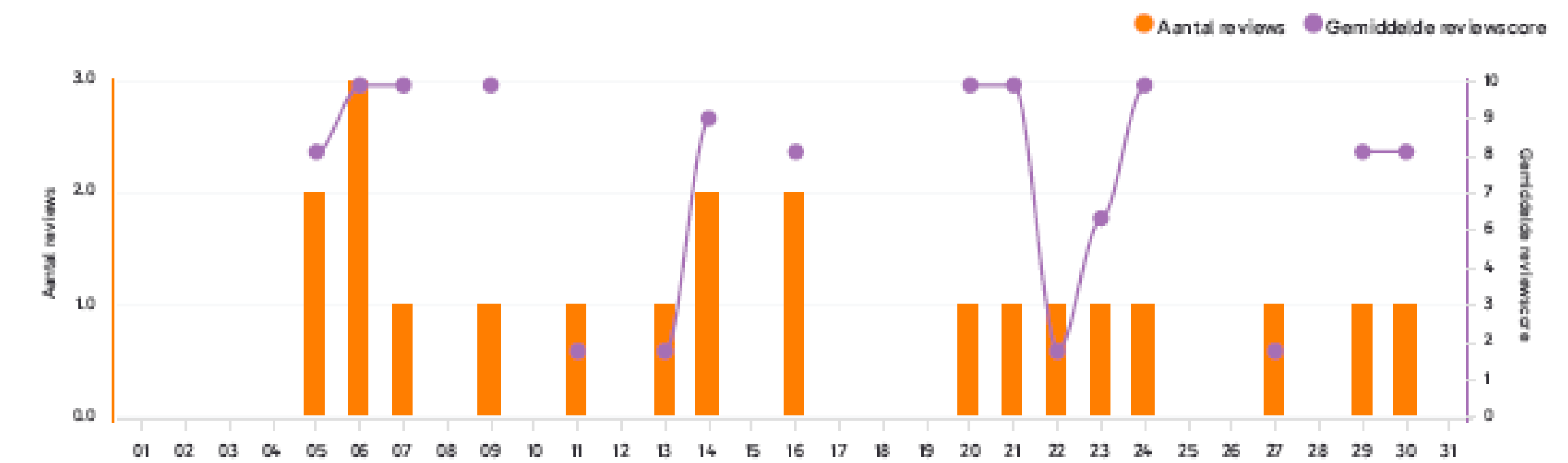
2. Verzamelen & monitoren

Maandelijkse reviewrapportage

- Inzicht in jouw **score en ontwikkeling**
- Gebaseerd op ca. **40 reviewsites**
- Score t.o.v. **branche**



Gemiddelde reviewscore en aantal reviews (per dag)



Gemiddelde reviewscore

Negatieve reviews beantwoord

Aantal reviews

7,6

4,4% ↑ T.o.v. dezelfde maand vorig jaar

7/7

16,7% ↑ T.o.v. dezelfde maand vorig jaar

21

-22,2% ↓ T.o.v. dezelfde maand vorig jaar

Benchmark met andere Brabantse locaties

Naam	Gemiddelde Reviewscore	T.o.v. dezelfde maand vorig jaar	Aantal Reviews	T.o.v. dezelfde maand vorig jaar
Noord-Brabant	8.5	8.5 0 %	21	21.6 -14 %

Gemiddelde reviewscore

7,6

4,4% ↑ T.o.v. dezelfde maand vorig jaar



Negatieve reviews beantwoord

7/7

16,7% ↑ T.o.v. dezelfde maand vorig jaar



Aantal reviews

21

-22,2% ↓ T.o.v. dezelfde maand vorig jaar



Benchmark met andere Brabantse locaties

Naam	Gemiddelde Reviewscore	T.o.v. dezelfde maand vorig jaar	Aantal Reviews	T.o.v. dezelfde maand vorig jaar
Noord-Brabant	8.5	8.5 0 %	21	21.6 -14 %
Hotels	8.2	8.1 1.2 %	54	52.6 2.3 %

Jouw gemiddelde reviewscore en het aantal reviews per bron

Bron	Gemiddelde reviewscore	T.o.v. dezelfde maand vorig jaar	Aantal Reviews	T.o.v. dezelfde maand vorig jaar
Google	7.6	8.1 -6.2%	21	17 23.5%

Jouw gemiddelde reviewscore en het aantal reviews per taal

Taal	Gemiddelde reviewscore	T.o.v. dezelfde maand vorig jaar	Aantal Reviews	T.o.v. dezelfde maand vorig jaar
Nederlands	7.1	6.1 16.4%	7	12 -41.7%
Engels	8.0	6.9 15.9%	4	7 -42.9%

Uitleg over het rapport en de gebruikte termen vind je op de volgende pagina.

Maandelijkse reviewrapportage

- Kortom: je maandelijkse reminder
 - ✓ Scoor ik hoog genoeg?
 - ✓ Ontvang ik genoeg reviews?
 - ✓ Reageer ik waar nodig?
 - ✓ Zijn er kanalen die meer aandacht verdienen?
 - ✓ Zijn er specifieke gasten die meer aandacht verdienen?





zenchef

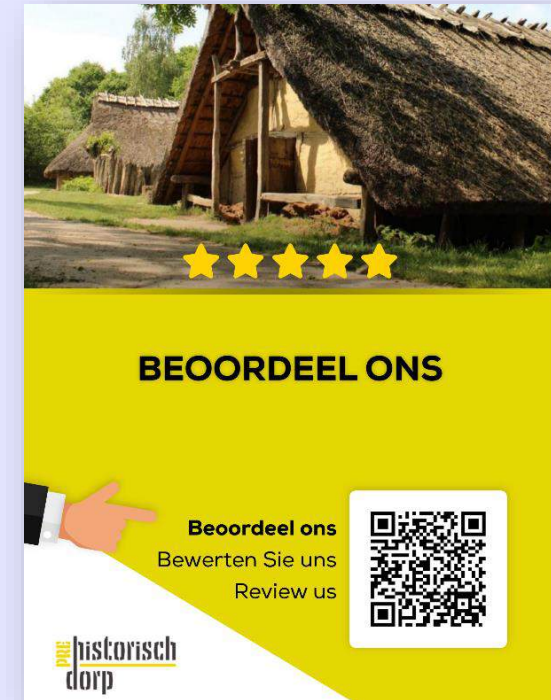
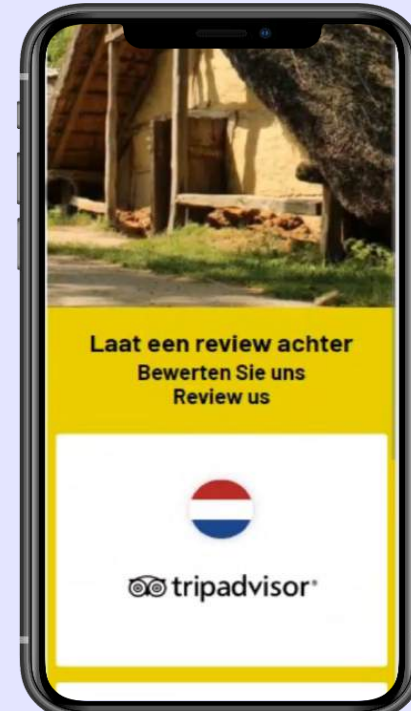


Maak jouw reviewmiddelen

Werksessie (ca. 45 minuten)

Reviewtoolkit

- Maak je eigen reviewmiddelen:
 - ✓ Visitekaartjes
 - ✓ Poster
 - ✓ QR-code
- Verspreid op locatie

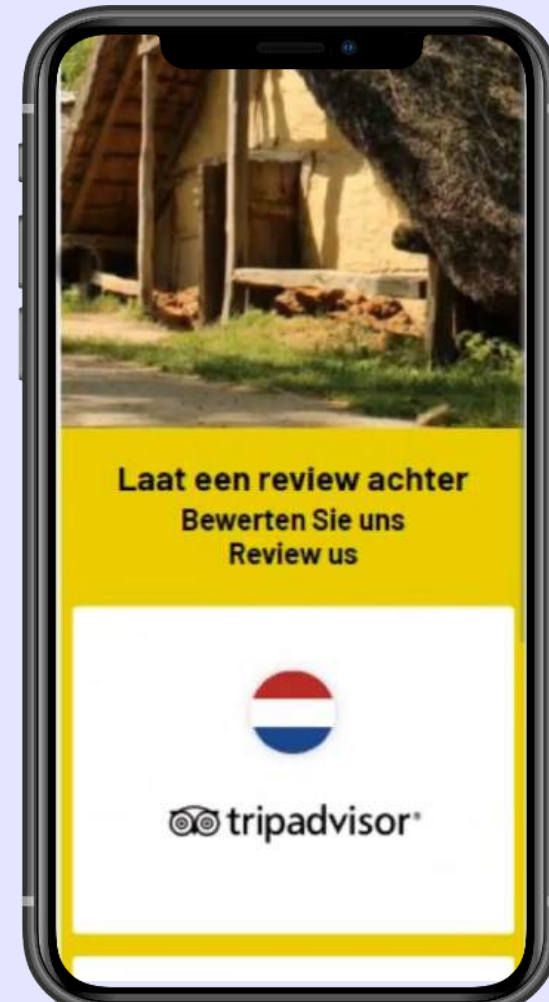


Reviewtoolkit: resultaten

- Vergroot het aantal reviews
- Krijg reviews op de juiste platforms
- > 100 ondernemers; > 5.000 scans

Korte demonstratie

reviews.visitbrabant.com



De stappen op een rij:

- Ga naar reviews.visitbrabant.com
- Stap 1: Nieuwe reviewmiddelen maken
- Stap 2: Voeg een foto en je logo toe
- Stap 3: Kies de juiste reviewkanalen o.b.v. je doelstellingen
- Stap 4: Vul je gegevens in
- Stap 5: Tevreden? Mail de middelen naar info@brabantpartners.com

Aan de slag! (ca. 45 minuten)

Nog een paar tips

- ✓ Kies voor meertalige reviewmiddelen
- ✓ Kies reviewkanalen waar je gast zich oriënteert (zie ook quickscan)

Maak jouw middelen en stuur je definitieve versie naar info@brabantpartners.com voor 1 maart 2025. Dan ontvang je een set drukwerk gratis!





3. Reageren & implementeren

Help, ik krijg reviews!

- ✓ Merendeel is positief
- ✓ Beantwoord alle negatieve reviews & uitgebreide positieve reviews
- ✓ Negatieve bij voorkeur binnen 24 uur

Je schrijft de reactie niet zozeer voor die ene reviewer, maar voor de miljoenen potentiële meelezers! **Maar hoe?**



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!

Een goede reactie op een review

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



Cheatsheet & online training

- Reageer professioneel op reviews met de cheatsheet
- Volg de online training Meer gasten door reviews

Reviewprogramma ★★★★★

Cheatsheet | Reageren op reviews

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

Tripadvisor Travellers' Choice Awards



doloris

© 2024 Doloris
 Privacy • Voorwaarden
 Website door Toffey

★★★★★

2 dagen op deze leuke boerderijcamping gestaan. Gastvrije ontvangst met koffie/thee. Enthousiaste beheerder Jos vertelt over zijn doel van deze camping en de uitstraling naar buiten toe. Camping met 14 tal plaatsen voor tent, caravan, camper met op ieder plek eigen sanitaire voorziening zoals wc, douche en wasbak.

Mooie schone camping met omheining, kinderen kunnen niet van het terrein af. Voldoende speeltoestellen voor de kinderen. Voor ouderen een rustige camping met uitzicht over de weilanden. Voor vertrek nog even inkopen gedaan in de boerderijwinkel. Hier kun je vlees enz krijgen van de koeien die men daar fokt. Vooral de worstebroodjes en de droge worstjes zijn een aanrader. Zeker een plek om nog eens terug te komen.

Harm Zwerver



WIN!



Camping Weideblik beloond met diverse Zoover Awards !

Beste gasten bedankt voor alle mooie beoordelingen.

Beoordeeld door gasten met een 9,4
 Voor een gouden award voor het komende jaar gaan we weer ons best doen om het jullie als gasten naar je zin te maken. Laat na je verblijf een review achter op zoover.

Schrijf een beoordeling

reviews

home / reviews

Beoordeling

★★★★★
 1 087 beoordelingen

Gewoon netjes, prima ontvangst, leuke setting. Mooie presentatie, ruime porties. Bestelling duurde wat lang.
 ★★★★★

Geen idee meer :-). 09/12/2024



Beleef de Schrobbeleë Rondleiding

Nu boeken



Na vandaag...

Wat doe jij?

- ✓ Maak jouw reviewtoolkit, mail vóór 1 maart naar info@brabantpartners.com en wij verzorgen het drukwerk
Daarna: zet hem in (persoonlijk vragen!)
- ✓ Zorg voor een optimale presentatie op relevante platforms
- ✓ Borg het verzamelen en reageren op reviews
- ✓ Maak de online training Hart van Brabant
(en 'Meer gasten door reviews')



Wat doen wij?

- Heb je hulp nodig bij optimaliseren? Vraag Toby!
- Campagne in de steigers
- Optimaliseren zichtbaarheid deelnemers op platforms in de regio

Volgende bijeenkomst:

- 20 mei 2025
- Klooster Nieuwkerk Goirle
- Startklaar voor de zomer



A large, thick, purple brushstroke graphic that starts from the top left, curves around the text, and extends towards the bottom right.

Op naar de *lunch*

Dankjewel voor jullie aanwezigheid!