

TIPS & TRICKS MEER (+) REVIEWS ONTVANGEN



Praktische handleiding: Wie, Wanneer, Wat, Welke vraag, Welk moment

Wie vraag je om een review?



Vraag vooral reviews aan bezoekers die:

- Een compliment geven
- Enthousiast (willen) vertrekken
- Regelmatig terugkomen
- Positief reageren
- Aangeven dat ze tevreden/blij zijn



Vraag liever geen reviews aan bezoekers die:

- Gehaast zijn
- Een klacht hebben
- Zichtbaar geïrriteerd zijn
- Nog op hun bestelling of contactmoment wachten



VRAAG PAS OM EEN REVIEW ALS JE DENKT:

“Deze bezoeker zou ons waarschijnlijk wel 4 of 5 sterren geven”



Wanneer vraag je om een review?

TIMING IS ALLES

Beste momenten:

- Direct na een compliment
- Tijdens het afrekenen
- Bij het afscheid
- Na een goed opgeloste klacht

Liever niet:

- Tijdens een klacht
- Tijdens drukte of stress
- Wanneer een bezoeker haast heeft
- Als bezoekers in de rij staan

Wat moet je wel/niet doen?

- **NIET** vragen om sterren, **WEL** om een eerlijke ervaring
- **NIET** discussiëren over de review, **WEL** bedanken, ook al schrijft iemand geen of een minder positieve review dan verwacht
- **NIET** blijven aandringen, **WEL** benadrukken dat jullie als team erg blij worden van een mooie review. Houd het luchtig



Welke vraag stel je?



MINDER STERK:

“Wilt u misschien een review achterlaten?”



STERKER:

“Wat fijn dat alles naar wens was, zou u uw positieve ervaring willen delen in een korte review? Dat helpt ons enorm!”

“Reviews helpen mee om ook nieuwe bezoekers aan te trekken, we zouden een korte review enorm waarderen”



Welk moment pak je?



GAST

“Wat een topservice, bedankt hoor!”



MEDEWERKER

“Wat leuk om te horen! Bedankt! Zou u me willen helpen door dit te delen in een review? We willen graag dat anderen ook uw ervaring kunnen lezen”



CONTACT!

info@reviewagent.nl

0645856789

