

## Reageren op online feedback.

Reageer op alle feedback: of de recensie nu positief is of niet, bedank klanten dat ze de tijd hebben genomen om jouw bedrijf te helpen groeien in de juiste richting.

Hier vindt je handige voorbeelden van antwoorden, zodat je steeds het maximum haalt uit elke recensie!

### Zorg dat de basis goed zit :

- » Elk bericht verdient een antwoord!
- » Creëer automatische antwoorden voor privéberichten  
( Dat kan makkelijk met een Facebook-chatbot)
- » Probeer zo snel mogelijk te reageren  
( Max. 24 uur )
- » Hou je aan de toon van de onderneming
- » Verwijs naar de huisregels waar nodig  
(Post je huisregels op Facebook (tal van voorbeelden online))

## 2 soorten berichten

### Privé

- » Alleen zichtbaar voor CCV
- » Privéberichten

### Openbaar

- » Zichtbaar voor iedereen
- » Recensies bedrijf
- » Post op pagina
- » Reacties op post
- » Post op pagina van derde waarbij CCV getagd is



## Reactiesjablonen



### Positieve berichten

Bijvoorbeeld:

*Bedankt voor de fantastische service!*

Beste \*naam klant\*, bedankt dat je ons gecontacteerd hebt. Het is heel fijn om te lezen dat je een aangename ervaring hebt gehad. We doen ons best om de klanttevredenheid voorop te plaatsen. Bedankt dus voor de vriendelijke woorden. Tot snel, \*naam\* (OF Het \*naam bedrijf\*-team)



### Neutrale berichten

Bijvoorbeeld:

*Graag ontvang ik uw prijslijst.*

Gepersonaliseerd antwoord



### Negatieve berichten

Bijvoorbeeld:

*Mijn product werkt niet, kunt u mij helpen?*

Beste \*naam klant\*, bedankt dat je ons gecontacteerd hebt. Het spijt ons dat je een onaangename ervaring hebt gehad. De klanttevredenheid heeft bij ons absolute prioriteit. Stuur ons in een privébericht jouw contactgegevens. We nemen zo snel mogelijk contact op om een oplossing te zoeken. We willen dit namelijk graag snel rechtekken. Met vriendelijke groeten, \*naam\* (OF Het \*naam bedrijf\*-team)



### Negatieve + emotionele berichten (crisis)

Bijvoorbeeld:

*Ik ben bijzonder teleurgesteld over uw product en diensten. Ik wil nooit meer met CCV werken enz.*

Gepersonaliseerd antwoord