

Hoe reageren op online opmerkingen?

Reageer op alle feedback, of deze nou positief is of niet, en bedank je klant dat deze de tijd genomen heeft om jouw business te verbeteren.

Hier zijn enkele handige antwoordvoorbeelden, zodat je het beste resultaat uit een beoordeling kunt krijgen.

Zorg dat de basis goed zit :

- » **Iedere opmerking verdient een antwoord**
- » **Zet automatische antwoorden aan voor privéberichten** (makkelijk te doen via Facebook chatbot)
- » **Probeer je antwoordtijd zo kort mogelijk te houden** (max. 24 uur)
- » **Hanteer de tone of voice van jouw bedrijf**
- » **Verwijs naar de algemene voorwaarden wanneer dat nodig is** (publiceer je algemene voorwaarden op Facebook en bekijk ter inspiratie de vele online voorbeelden)

2 soorten berichten

Privé

- » Alleen CCV kan dit zien
- » Direct messages

Openbaar

- » Iedereen kan het zien
- » Bedrijfsbeoordelingen
- » Post op pagina
- » Reageer op post
- » Post op derde-partij-pagina met CCV tag



Antwoordsjabloon



Positieve berichten

Voorbeeld:
Bedankt voor jullie goede service!

Beste [KLANTNAAM], bedankt dat je contact met ons opneemt. We zijn enorm blij dat je onze ervaring waardeert. We werken hard om klanttevredenheid tot onze prioriteit te maken, dus dank je wel voor je vriendelijke woorden. We kijken er naar uit om je weer te zien, [NAAM MEDEWERKER of BEDRIJFSNAAM].



Neutrale berichten

Bijvoorbeeld:
Graag ontvang ik uw prijslijst.

Gepersonaliseerd antwoord



Negatieve berichten

Bijvoorbeeld:
Mijn product werkt niet, kunt u mij helpen?

Beste [KLANTNAAM], bedankt dat je ons gecontacteerd hebt. Het spijt ons dat je een onaangename ervaring hebt gehad. 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 rechtzetten. Met vriendelijke groeten, [NAAM MEDEWERKER of BEDRIJFSNAAM].