

CHECKLIST

Zo verzamel je reviews en klantbeoordelingen!

Klanttevredenheidsonderzoek. Ontzettend waardevol, maar vaak komt het er niet van. Start daarom met het verzamelen van online reviews. Dan doe je eigenlijk doorlopend klanttevredenheidsonderzoek. En je kunt ook nog eens pronken met positieve reviews en hoge klanttevredenheid, wat bijdraagt aan het verbeteren van je online betrouwbaarheid en vindbaarheid.

Ideaal, ook voor B2B bedrijven. Hieronder een checklist waarin we uitleggen hoe je de eerste stappen kan maken, maar ook hoe je het vervolgens professioneel in kan richten.



10 jaar
ministry of
marketing

1. Google Reviews

Een van de eerste dingen die potentiële klanten online tegenkomen zijn Google reviews. Op Google Maps, maar ook in de zoekmachine zelf. Het komt dan ook sterk over als je hier veel goede scores hebt staan!

- Maak een bedrijfsprofiel aan op Google en verifieer je bedrijf voor Google Mijn Bedrijf
- Voeg zo veel mogelijk informatie toe aan het bedrijfsprofiel
- Spreek duidelijk uit dat je feedback van een klant verwacht
- Maak het zo laagdrempelig mogelijk om reviews achter te laten en stuur een herinnering als dat nodig is

TIPS *Reageer altijd op negatieve reviews. Dit laat zien dat je betrokken bent en goed omgaat met kritiek*

Klantervaringen zijn een perfecte manier om uit te leggen wat je product of dienst is en je vergroot de betrouwbaarheid. Bovendien kan je dit makkelijk zelf toevoegen en aanpassen op je website.

2. Klantervaringen

- Laat logo's van je klanten prominent terugkomen op de site, bijvoorbeeld op de homepage
- Vraag klanten om uitgebreide feedback om een 'case' mee te schrijven, bijvoorbeeld door een interview af te leggen of een vragenlijst te sturen
- Vraag om toestemming om de logo's, namen en feedback te gebruiken op de website en eventueel social media
- Gebruik quotes van klanten in de case en maak het persoonlijk, met bijvoorbeeld naam en foto
- Promoot de klantervaringen op andere kanalen

3. Onafhankelijke platforms

Wil je het helemaal goed aanpakken? Dan raden we zeker aan om samen te werken met een onafhankelijk reviewplatform. Dit zorgt voor maximale betrouwbaarheid en door het proces te automatiseren bespaar je ook nog eens veel tijd.

- Ga na of je genoeg klanten hebt die hun ervaring kunnen delen. Vaak heb je een x aantal reviews nodig om een score op een platform te krijgen
- Er zijn veel partijen die dit aanbieden. Onderzoek wat het beste past en wat de mogelijkheden zijn, ook qua budget. Voorbeelden zijn: Trustpilot, FeedbackCompany en Kiyoh
- Stel het profiel en de feedbackuitnodiging goed in. Stel niet te veel vragen en maak het niet te ingewikkeld
- Verstuur de feedbackuitnodiging op een daarvoor geschikt moment naar de klant. Bijvoorbeeld direct na afronding van een project of wanneer je klant voldoende kans heeft gehad om je product of dienst te ervaren.
- Maak het zichtbaar. Vaak is er een tool of stukje code voor op de site waarmee je de reviews automatisch op de site kan laten zetten.

TIPS *Reageer ook hier altijd op negatieve feedback*

Met een toestroom aan reviews en klantervaringen doe je eigenlijk doorlopend klanttevredenheidsonderzoek. Dit is ontzettend waardevol, dus doe er wat mee!

4. Gratis feedback!

- Stel vragen waarbij klanten (desgewenst anoniem) aan kunnen geven wat er goed ging en welke punten er ter verbetering zijn
- Doe direct wat met negatieve feedback. Probeer het op te lossen voor de klant, maar kijk ook wat er beter kan in de toekomst
- Plan een moment in, bijvoorbeeld maandelijks, waarbij jullie intern de feedback bespreken bespreken en bekijken wat jullie kunnen verbeteren
- Vier de successen en positieve reviews!

Wil je meer weten of kan je nog hulp gebruiken? Bekijk [hier hoe wij kunnen helpen](#) of neem [contact](#) met ons op!