Brugeranmeldelser og online omdømme

Digitalt Akademi d. 25. oktober 2018
Destination Fyn

SEISMON UT

Dagens program

- Introduktion: Online platformes betydning for turisters valg og nye funktionaliteter
- Øvelse: Kig på jeres anmeldelser sammen med sidemanden
- Råd og værktøjer til håndtering af sit online omdømme og hvordan man bruger det forretningsstrategisk
- Pause
- Øvelse: Besvarelse af anmeldelser
- Interview med best-in-class: Egeskov Slot og Gorilla Park
- Øvelse: Lav en handlingsplan for håndtering af jeres online omdømme

Camilla Swartz

- Cand.it fra informationsvidenskab
- Digital rådgiver hos Seismonaut
- Mange projekter om digital kommunikation og community management
- Blogger på acouple.dk

SEISMONAUT

Hvad savner du mest
på min blog?

Inspiration til leverandører, som du kan booke til dit eget bryllup?

JA	NEJ
65%	35%

Hvad savner du mest
på min blog?

Anderledes inspiration til alle aspekter af ens bryllup?

JA	NEJ
92%	8%

Hvad savner du mest
på min blog?

Flere "real weddings"?

JA	NEJ
95%	5%

SEISMON UT

2 COMMENTS

JULIE

29th august 2018 at 8:22 am

Edit Reply

Fantastiske og personlige detaljer. Wow.

Et af billederne afslører forresten, at det var på Charlottenborg 🙂 Der står lidt tekst på væggen om den aktuelle udstilling.

A COUPLE.

7th oktober 2018 at 7:09 pm

Edit Reply

Du har jo så meget ret, Julie. Tak for tippet 😉 Kh Camilla

SEISMON UT

Folk deler deres oplevelser

Nu foregår det bare (også) online

Du kan ikke styre hvad og hvor folk skriver om dig

…men du kan bruge det positivt for din forretning.

SEISMON UT

Dine potentielle kunder lytter til hvad dine eksisterende kunder siger om dig.

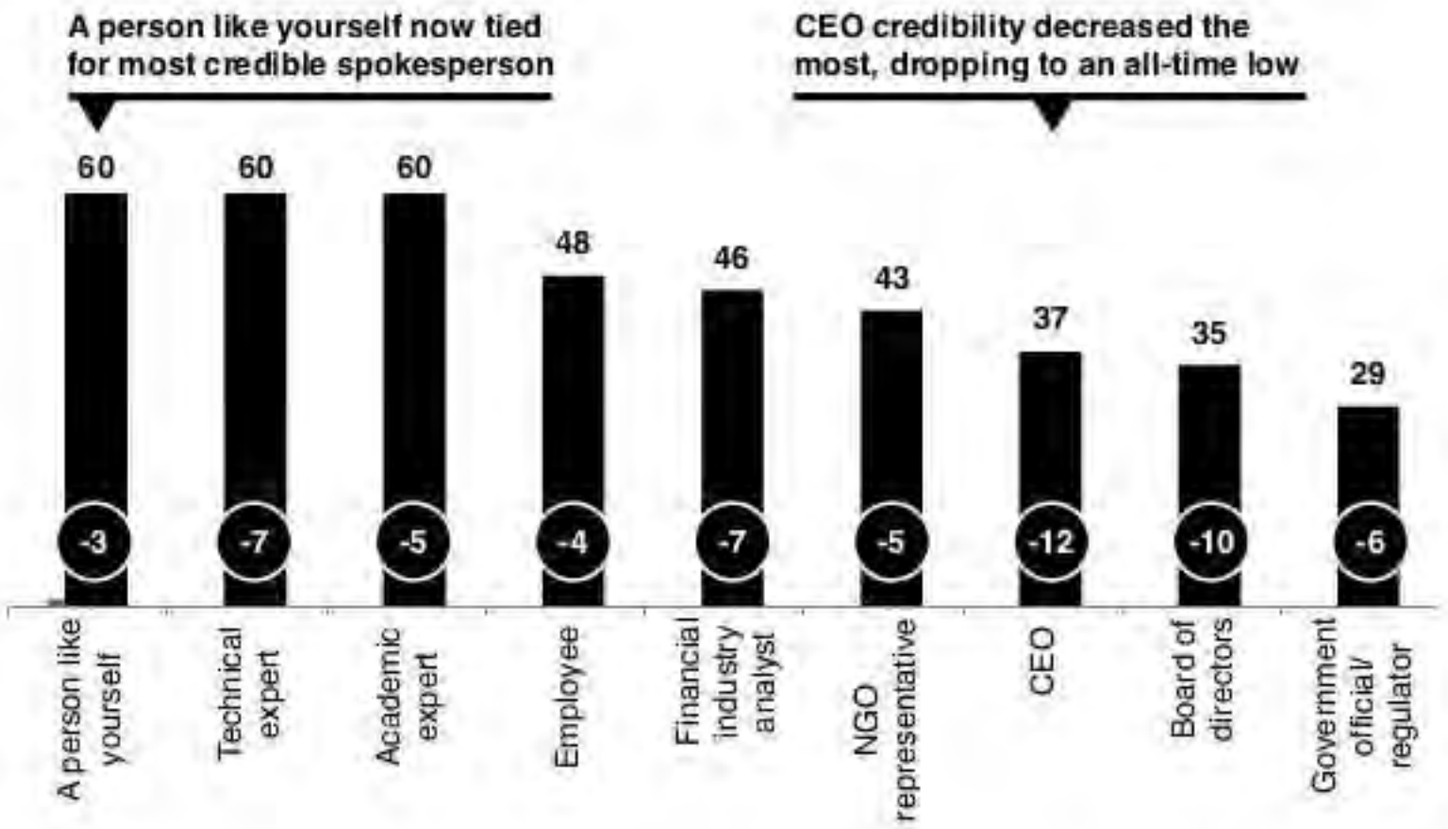
SEISMONAUT

Peers Now as Credible as Experts

Percent who rate each spokesperson as extremely/very credible, and change from 2016 to 2017

"People in this country have had enough of experts."

– Michael Gove, Member of Parliament, U.K.



Edelmann, 2017

Du kan tage del i en samtale, som ellers foregår uden dig.

SEISMONAUT

85%

af forbrugere siger, at
online anmeldelser har lige så stor
indflydelse som personlige anbefalinger

SEISMON UT

Bright Local, 2017

78%

siger, at når de ser et svar fra ledelsen, får det dem til at tro, at gæsternes oplevelser er vigtige for virksomheden.

SEISMONAUT

PhocusWright, 2012

57%

siger, at når de ser et svar fra ledelsen, er det mere sandsynligt, at de gennemfører en booking

SEISMON UT

PhocusWright, 2012

64%

siger, at når de ser et aggressivt / defensivt svar, er det mindre sandsynligt, at de gennemfører en booking.

SEISMON UT

PhocusWright, 2012

44%

af forbrugere siger, at
online anmeldelser skal være skrevet
inden for en måned for at være relevant

SEISMONAUT

Bright Local, 2017

Anmeldelser påvirker os - vi kan påvirke anmelderne

- Andres anmeldelser af steder kan påvirke os til at købe en service eller produkt – eller lade være.
- Studie baseret på tusindvis af hotelanmeldelser på TripAdvisor. De fandt ud af at:
    - Man får flere anmeldelser, når man som ledelse svarer
    - Man får mere positive anmeldelser

TripAdvisor

SEISMONAUT

tripadvisor

...verdens største rejsesite

SEISMONAUT

SEISMONAUT

661M

anmeldelser

tripadvisor

SEISMONAUT

7,7M

overnatningssteder, flyselskaber,
aktiviteter og spisesteder

tripadvisor

SEISMONAUT

456M

månedlige unikke besøgende

tripadvisor

SEISMONAUT

4,12

ud af 5 er gennemsnitskarakteren
for virksomheder.

tripadvisor

SEISMONAUT

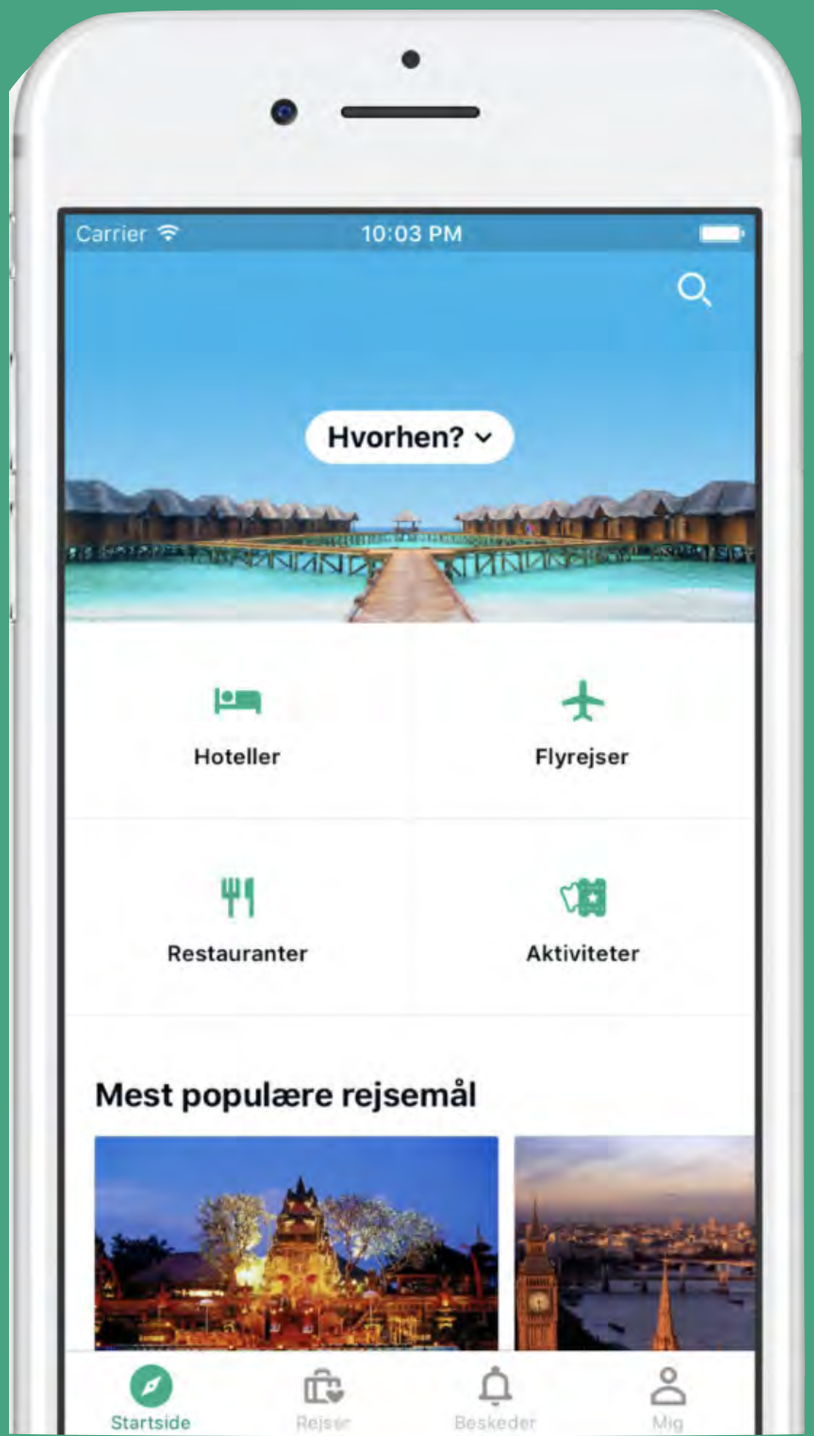
48%

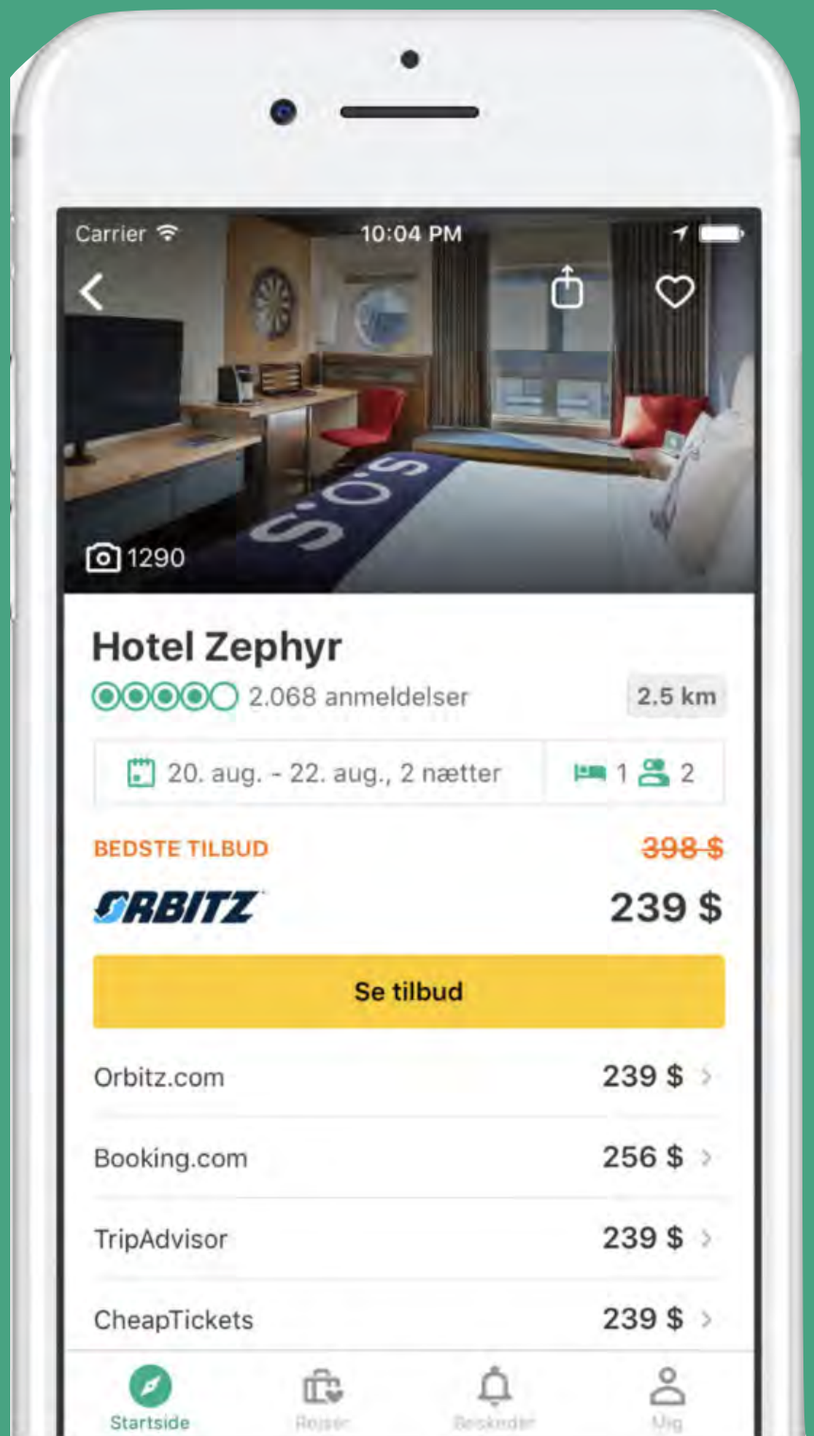
af anmeldelserne giver topscoren
på 5 grønne cirkler.

tripadvisor

SEISMONAUT

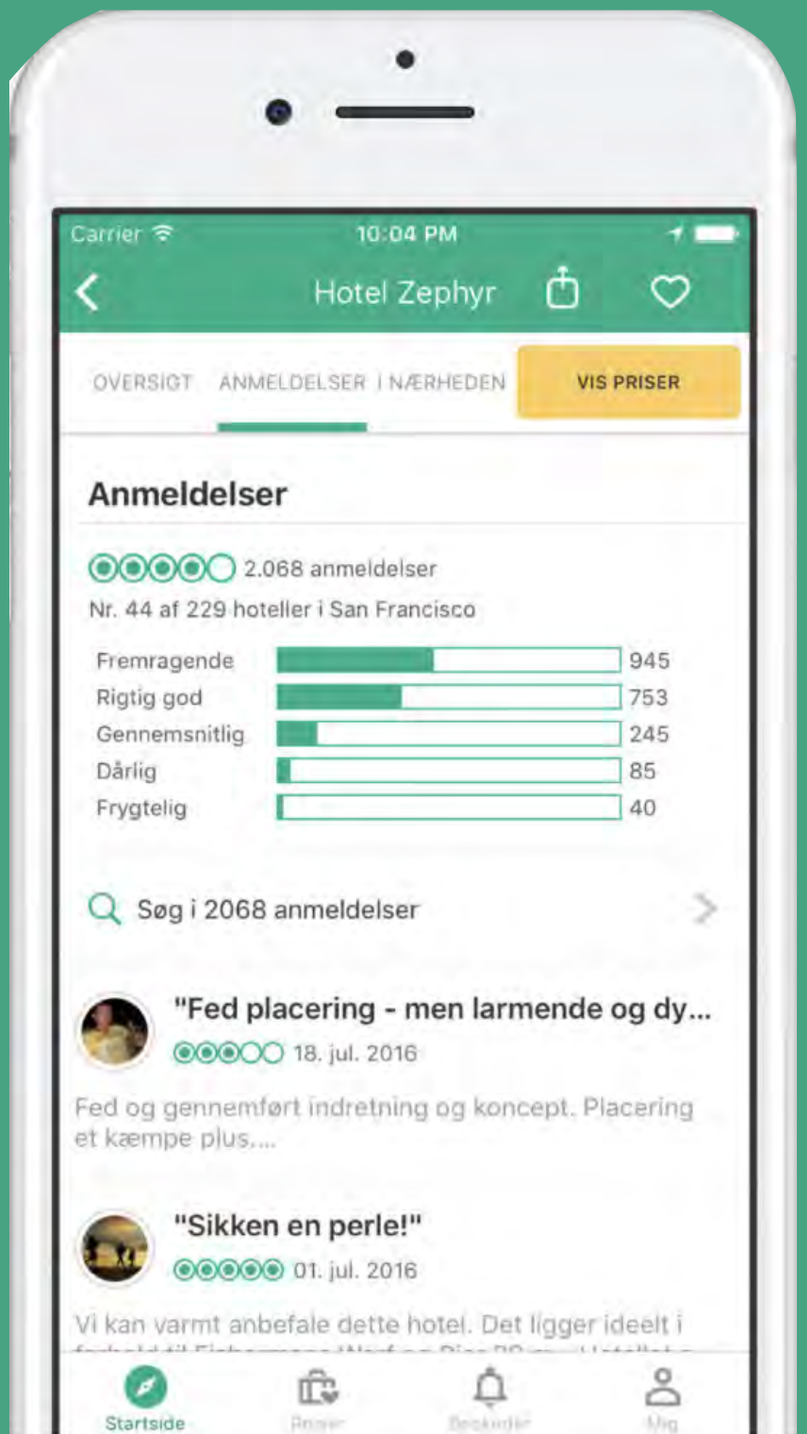
tripadvisor

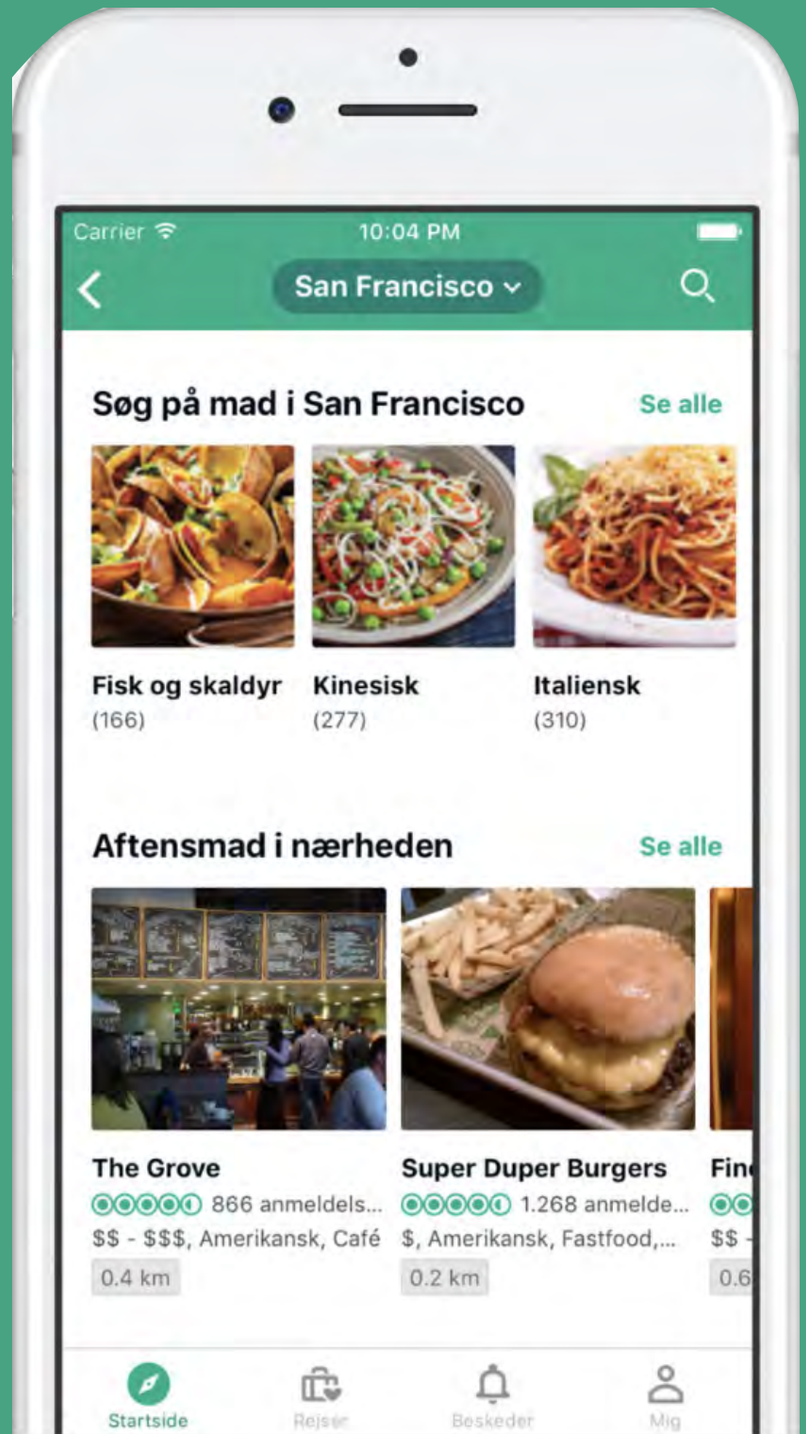




SEISMONAUT

tripadvisor





SEISMONAUT

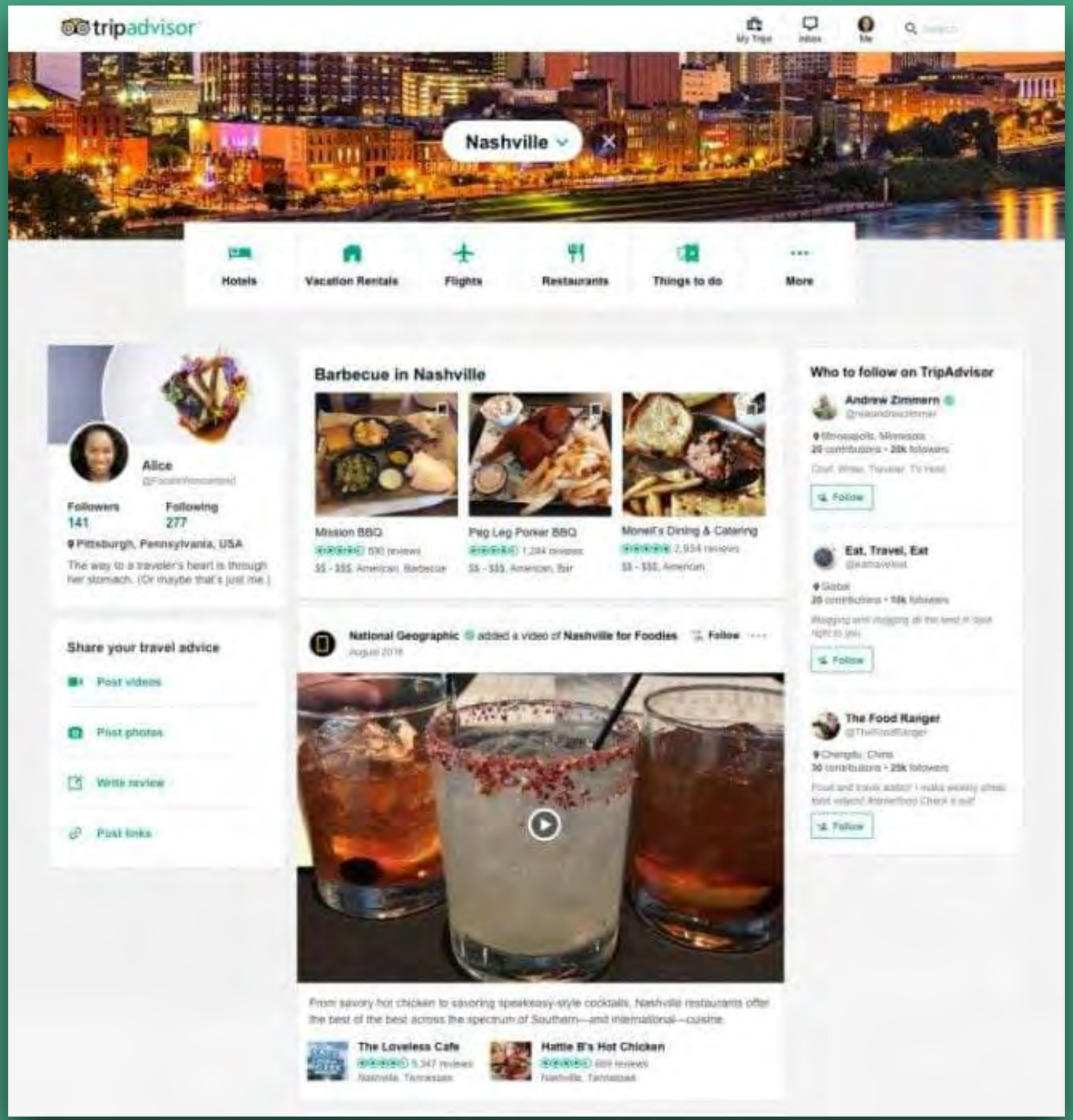
TripAdvisor har lige annonceret en stor ændring!

SEISMONAUT

I fremtiden skal man kunne **følge** venner, influencers og rejsemedier.

skift.com

SEISMONAUT


tripadvisor
Nashville
Hotels
Vacation Rentals
Flights
Restaurants
Things to do
More
Alice
Followers 141
Following 277
Pittsburgh, Pennsylvania, USA
The way to a traveler's heart is through her stomach. (Or maybe that's just me.)
Share your travel advice
Post videos
Post photos
Write review
Post links
Barbecue in Nashville
Mission BBQ
Peg Leg Porker BBQ
Monell's Dining & Catering
$$ - $$$, American, Barbecue
$$ - $$$, American, Bar
$$ - $$$, American
National Geographic added a video of Nashville for Foodies
Follow
From savory hot chicken to savoring speakeasy-style cocktails, Nashville restaurants offer the best of the best across the spectrum of Southern—and international—cuisine.
The Loveless Cafe
Hattie B's Hot Chicken
Who to follow on TripAdvisor
Andrew Zimmern
Follow
Eat, Travel, Eat
Follow
The Food Ranger
Follow

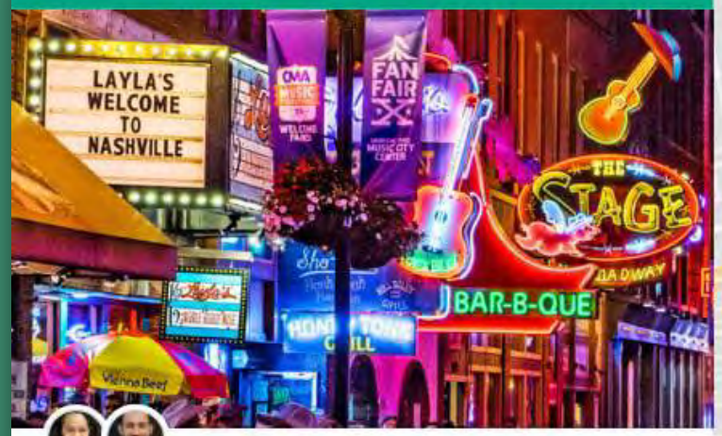
SEISMONAUT

Gemme og dele rejseidéer, som bliver markeret på et **kort**, som man kan bruge på lokationen.

skift.com

SEISMONAUT

Our first Nashville Adventure



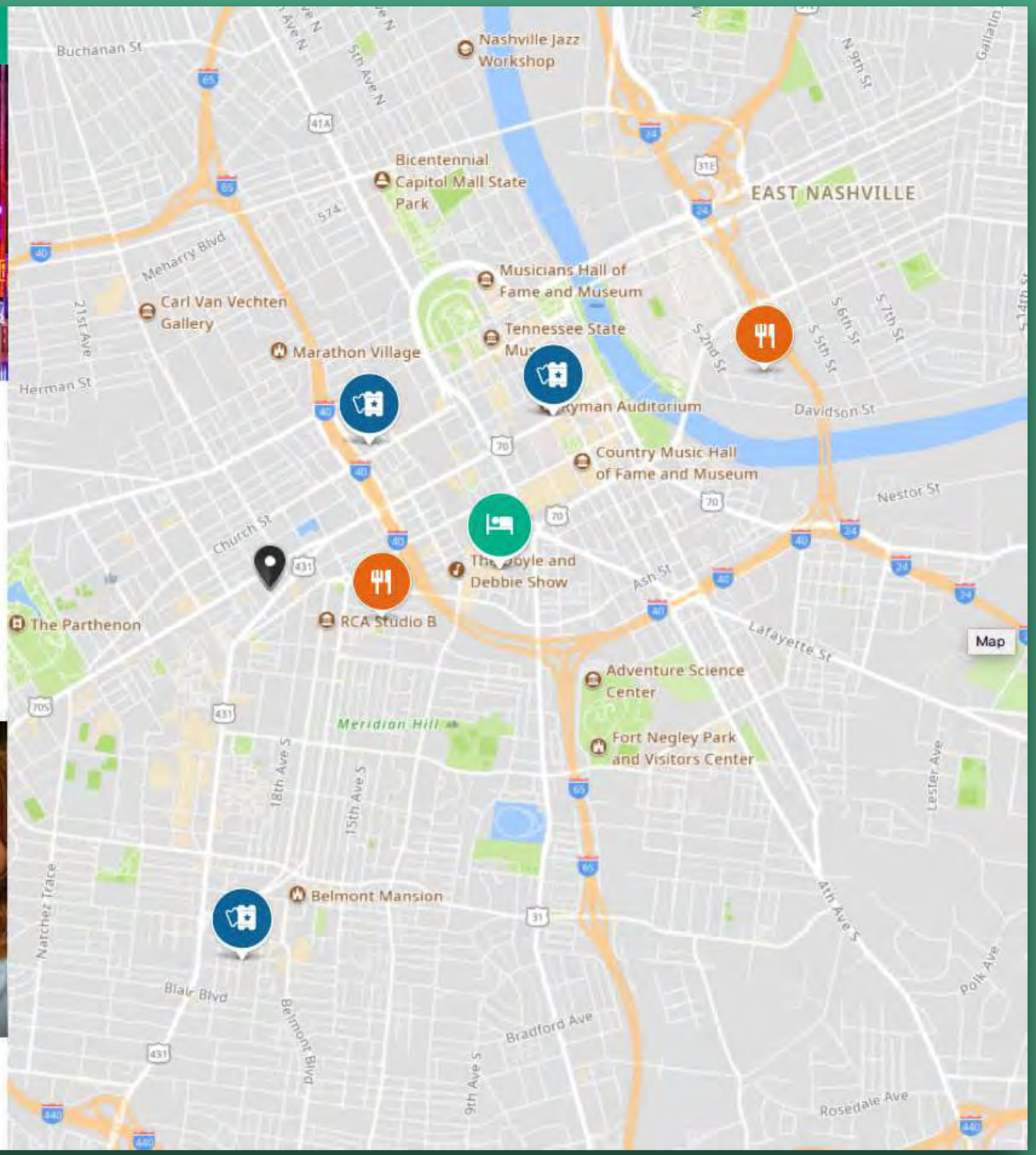
Our first Nashville Adventure

Created by **Alice**

With live music to be heard all across town, 24/7, 365 days a year, Music City lives up to its name. From honky-tonk bands jamming at Tootsie's Orchid Lounge to songwriters in the round at the Bluebird Cafe and country music legends rocking restaurants.

Southern Belle Biscuit & Breakfast Class

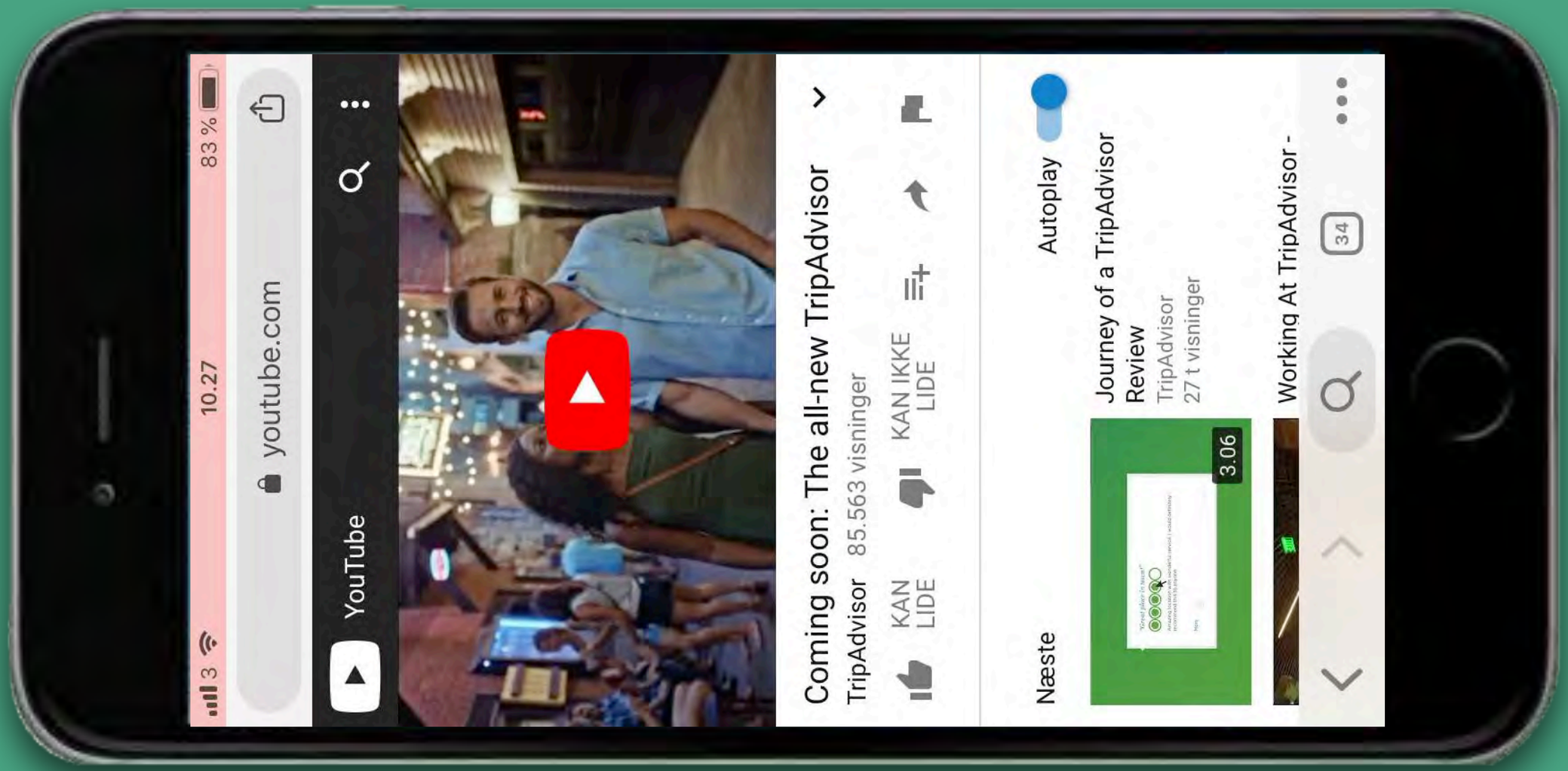
Tours and Tickets • **$49.50*** and up



SEISMONAUT

Målet er at give brugerne
mere **individuelt relevante**
rejseanbefalinger.

Det nye TripAdvisor



TripAdvisor på YouTube

SEISMONAUT

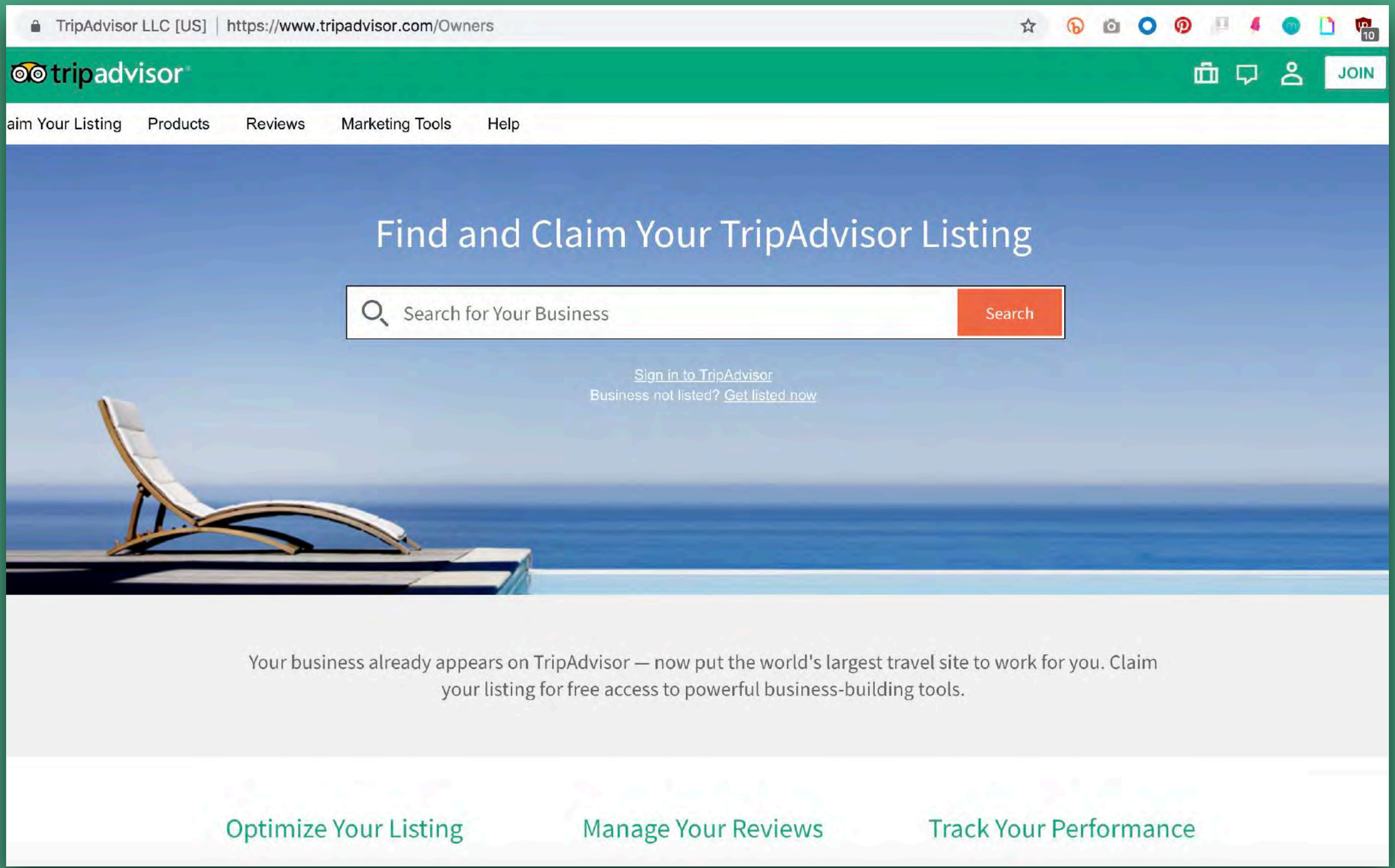
Implementeret ved udgangen af 2018

Hvad kan I bruge TripAdvisor til?

tripadvisor

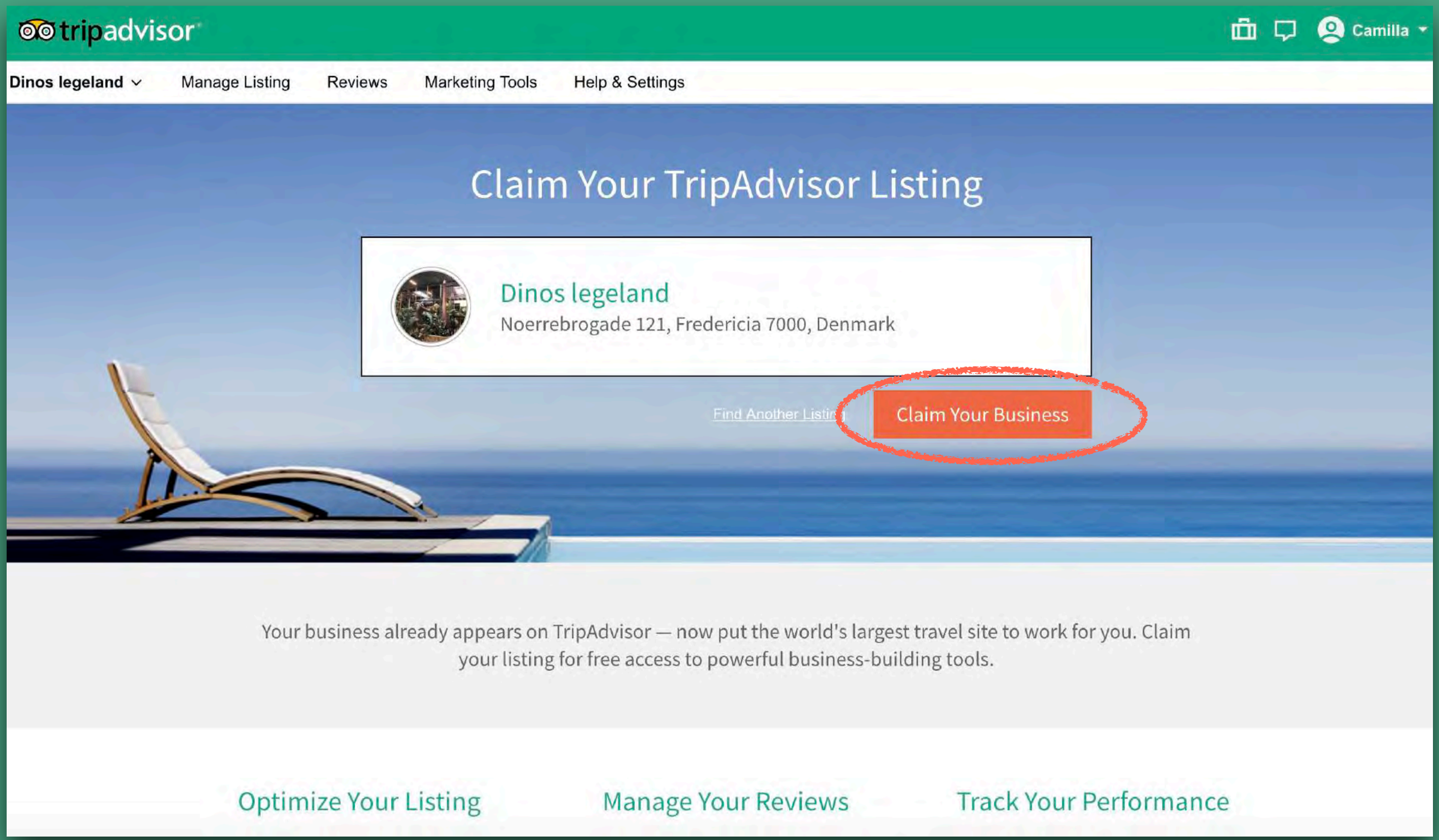
SEISMONAUT

Gør krav på din virksomhed



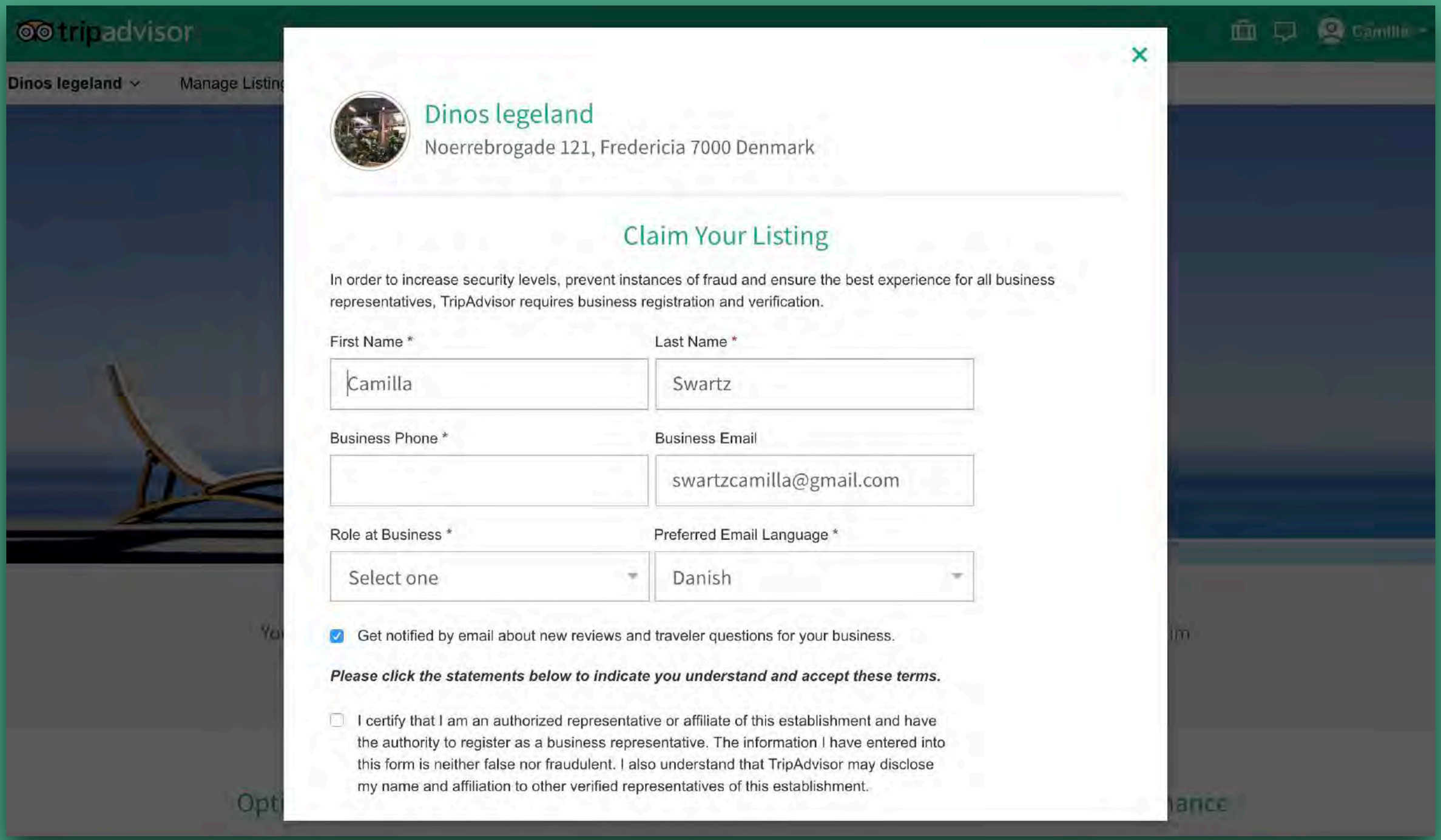
SEISMONAUT

Opret din virksomhed



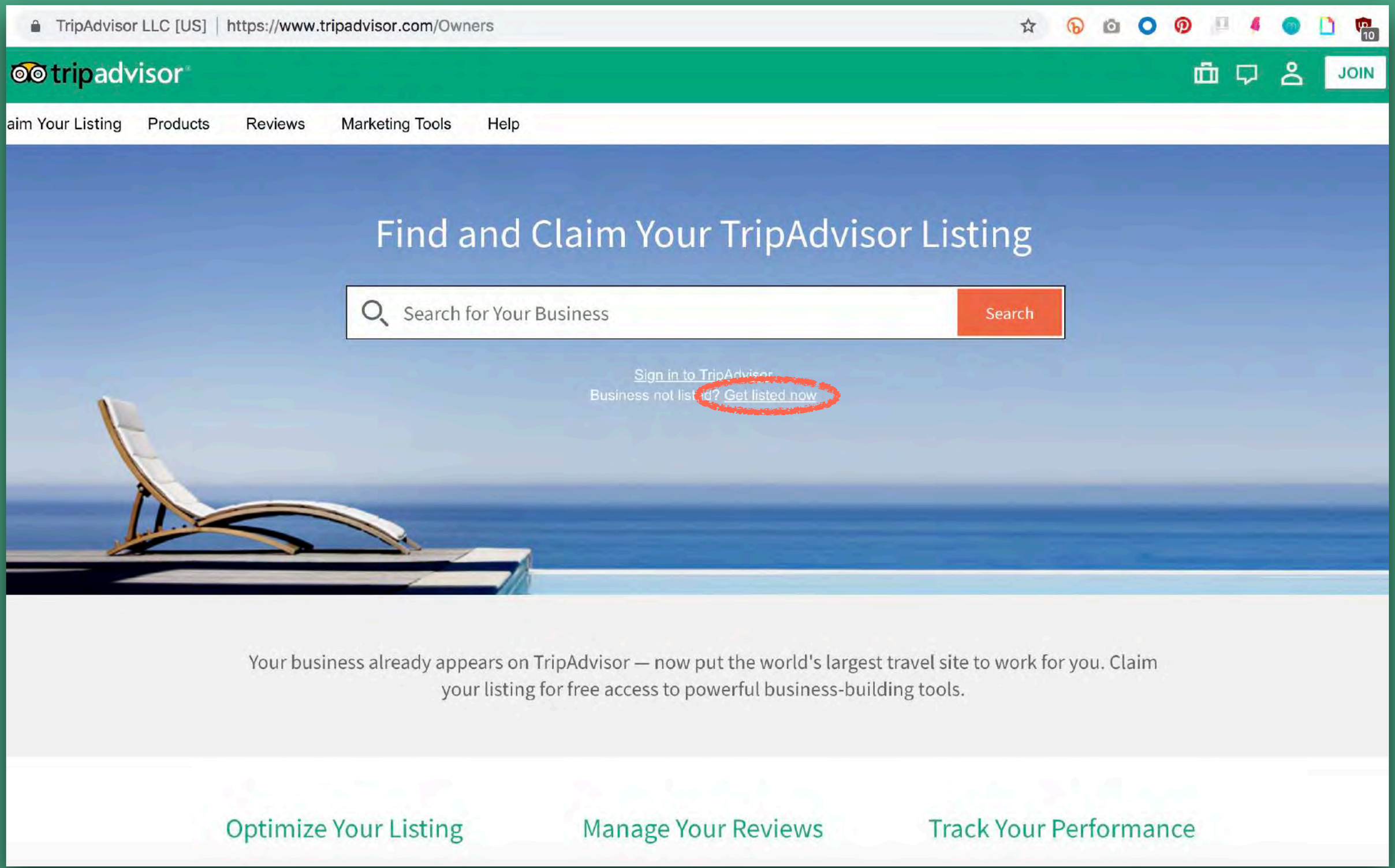
SEISMONAUT

Opret din virksomhed



SEISMONAUT

Gør krav på din virksomhed



SEISMONAUT

Opret din virksomhed

TripAdvisor LLC [US] | https://www.tripadvisor.com/GetListedNew

tripadvisor

Camilla

Hotels Vacation Rentals Flights Restaurants Things to do Cruises •••

About TripAdvisor
Help Center
Our team
Jobs
Privacy policy
Copyright Complaint policy
Content Integrity Policy
Terms of Use
Mobile Licenses
Press center
In the news
Press releases
Survey insights
Awards
Get listed
Write a review
Management response

List your business on TripAdvisor

Are you taking advantage of TripAdvisor's entirely free listings?

Reach millions of travel customers

More than 60 million consumers each month research their travel purchases using TripAdvisor. You can introduce your travel products and services (hotel, B&B, attraction, tour package, restaurant, etc.) to millions of qualified travel buyers.

Appear on the top travel sites on the web

By listing your products and services within TripAdvisor's travel directory, you not only will be seen on www.tripadvisor.com's award-winning site but on other leading travel sites.

Deliver your message at just the right time

With its sophisticated search technology, TripAdvisor can help you reach consumers at the very moment they are researching your location. As a hotel owner in Boston, for instance, you would benefit greatly from listing your property with TripAdvisor. Consumers looking for hotels in Boston could access your information, including a description of the property and a photo, and be well on their way toward booking a room!

Select your business type

If you're an official representative of your property, service, or company, set up your free TripAdvisor listing today. Read our listing policies below for more details

Hotels | Restaurants | Attractions | Vacation Rentals

TripAdvisor policy for listings

TripAdvisor reserves the right to change these policies at any time and to refuse or remove any listing for any reason.

SEISMONAUT

tripadvisor

Add a place to TripAdvisor

General Information

Official place name

Enter place name

Category (View our listing guidelines)
Search for and select the category that best fits this place

Search for and select the category that best fits this place

Location

Country

Start typing a country

City/Town, State/Province/Region

Start typing city/town, state/province

Street address

Enter building number and street name

Additional address information Optional

Suite number, intersection, plaza, square

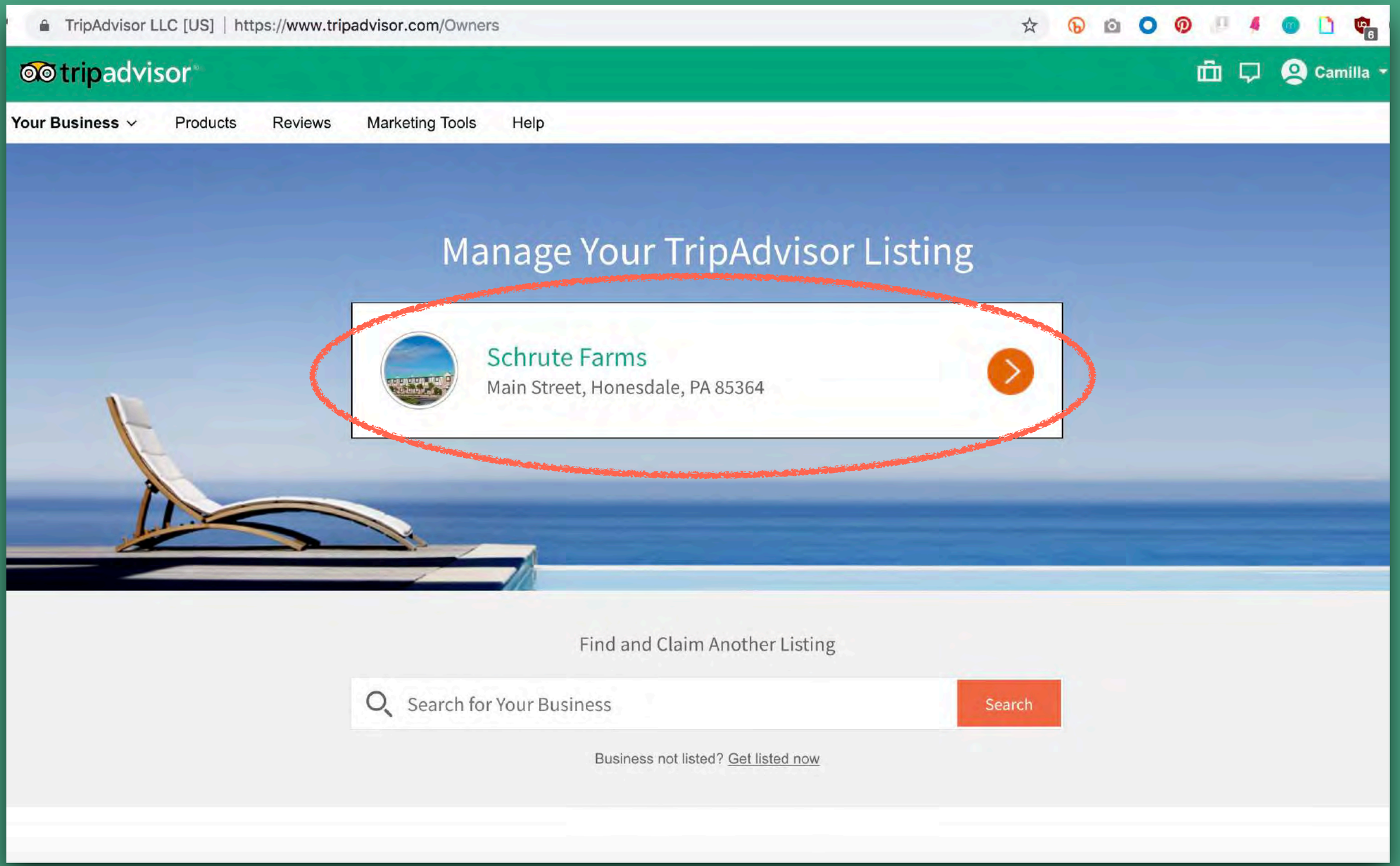
Zip code/postal code Optional

Enter geographic postal code (not country code)

Submit Cancel

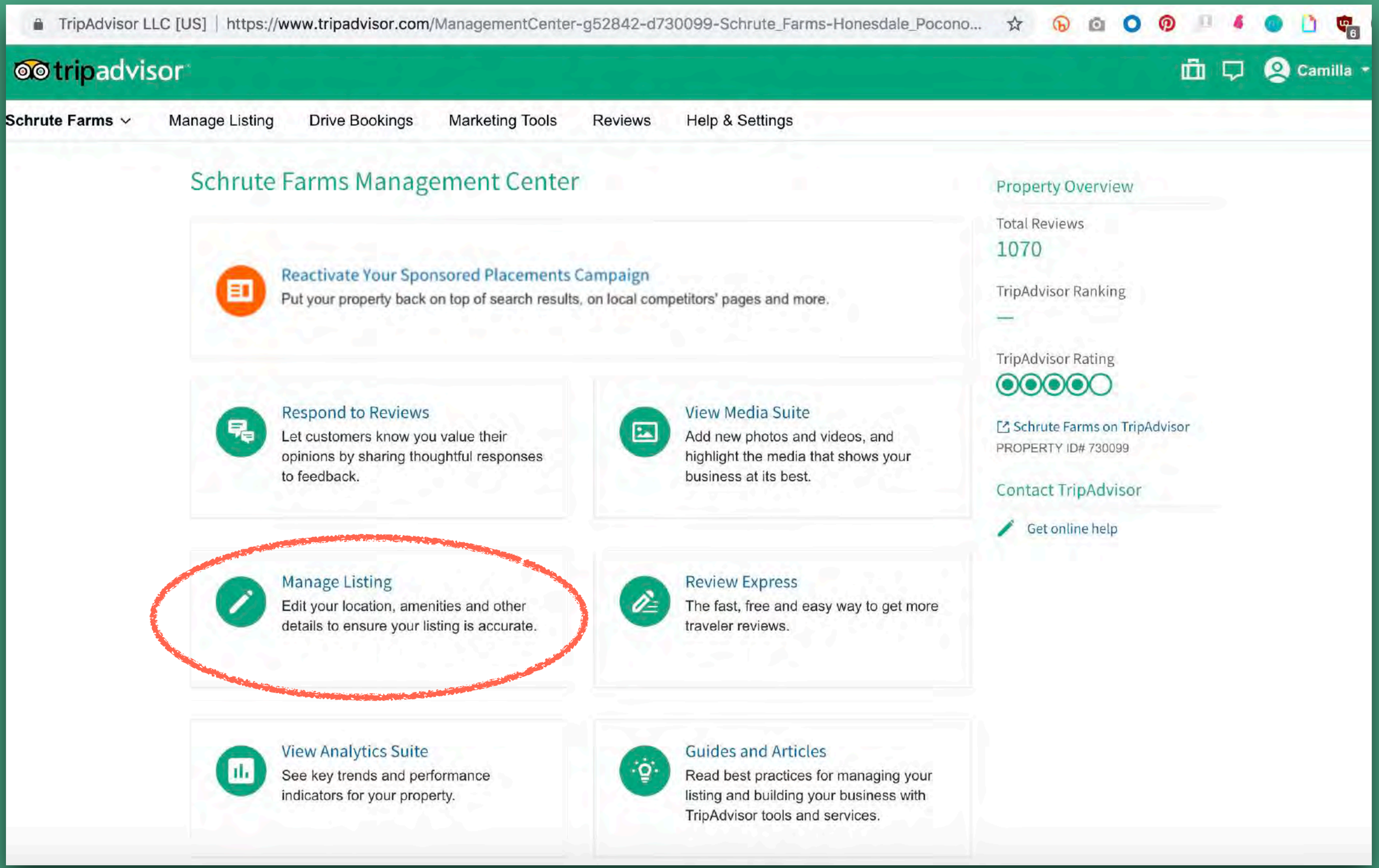
SEISMONAUT

Administrer din virksomhed



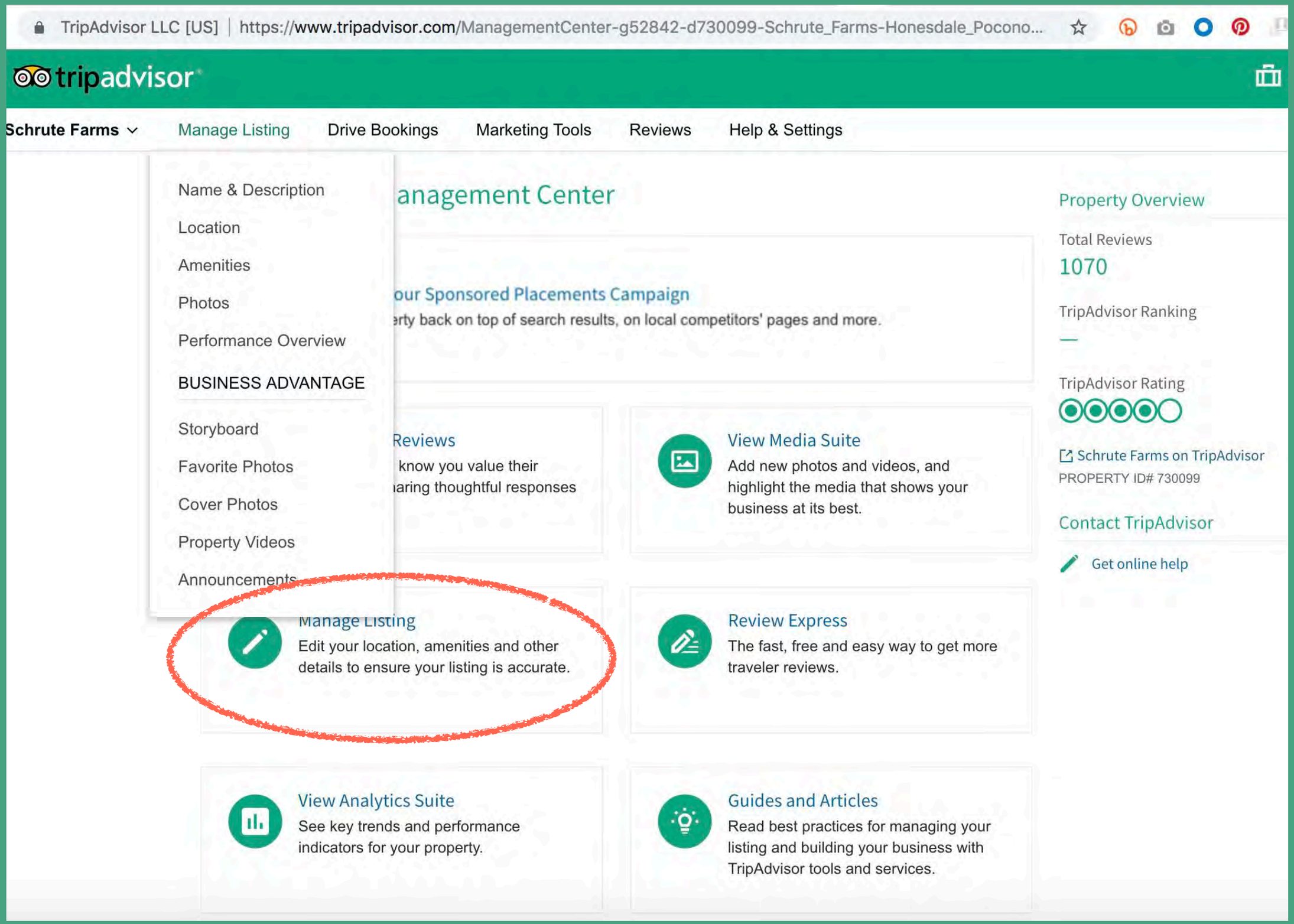
SEISMON UT

Administrer din virksomhed



SEISMONAUT

Administrer din virksomhed



Administrer din virksomhed

- **Manage Listing:** Tilføj billeder, rediger virksomhedsinformationer, opdater faciliteter og mere.
- **Reviews:** Responder på anmeldelser, rapporter en anmeldelse, og besvar spørgsmål.
- **Drive Bookings:** Her har nogle adgang til Business Advantage (administrer features, opdater kontaktoplysninger, statistik, mm.) og Sponsored Placements (overvåg performance)
- **Reservations:** Spisesteder kan tilføje en “Book bord” knap.
- **Marketing Tools:** Bestil klistermærker, awards, markedsføringsredskaber og widgets til hjemmesider.
- **Help & Settings:** Tilgå betalinger og kontooplysninger, opdater e-mailpræferencer, administrer konto og få svar på spørgsmål.

Andre anmeldelses-platforme

SEISMONAUT

SEISMONAUT

50M

anmeldelser

trustpilot.dk

SEISMONAUT

228.000

anmeldte virksomheder
bosiddende i mere end 65 lande

trustpilot.dk

SEISMONAUT

1,2M

nye anmeldelser om måneden

trustpilot.dk

SEISMONAUT

3 milliarder

viste anmeldelser hver måned

trustpilot.dk

SEISMONAUT

Dansk virksomhed.
Lanceret i 2007.
7 kontorer i verden.
650 ansatte.

trustpilot.dk

SEISMONAUT

Retningslinjer

- Alle “med en ægte købsoplevelse” kan skrive en anmeldelse
- Købsoplevelsen skal være foregået inden for de seneste 12 måneder
- Anmeldelsen må kun omhandle din egen købsoplevelse
- Ikke vedrøre din arbejdsgiver eller en virksomhed, som du eller et familiemedlem arbejder eller har arbejdet for
- Man kan skrive flere anmeldelser af den samme virksomhed, men det er kun den seneste som tæller med i deres TrustScore.

SEISMON UT

Hvornår er man tilbøjelig til at skrive en anmeldelse?

55% har skrevet en anmeldelse efter en positiv købsoplevelse.

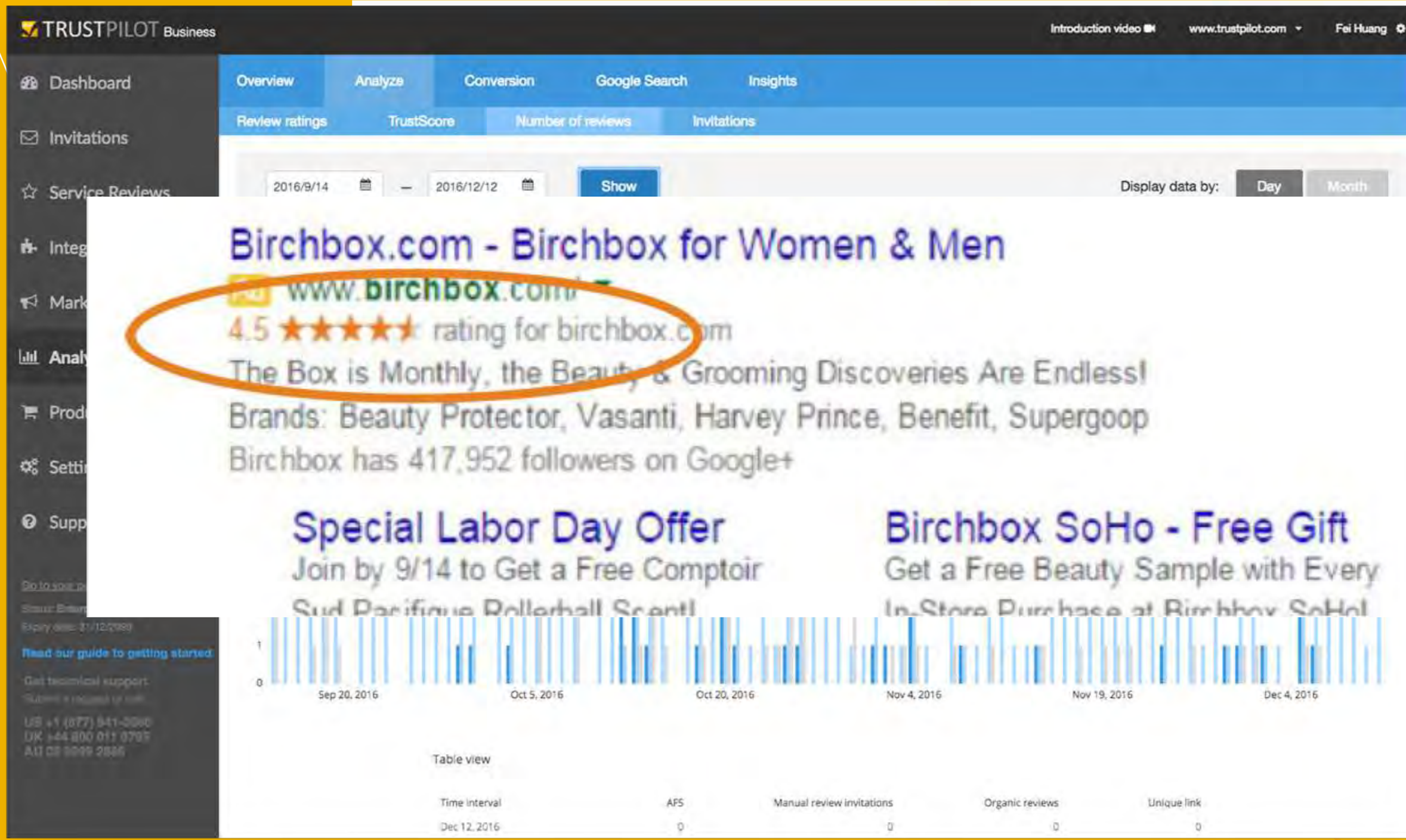
43% har skrevet en anmeldelse efter en negativ købsoplevelse.

YouGov

SEISMON UT

Løsninger til virksomheder

- Der findes fire forskellige pakker til virksomheder (Free, Lite, Pro, Enterprise)
- N



Det får du ud af det

- Indsamle flere anmeldelser ved at sende invitationer til kunder i en tilpasset skabelon

- Øge konverteringen på din hjemmeside ved at synliggøre anmeldelser på din hjemmeside

- Være opdateret på dine anmeldelser og udviklingen i din rating

SEISMON UT

Opret en virksomhedskonto

https://dk.business.trustpilot.com/signup

SEISMONAUT

Trustpilot | Søg efter en virksomhed... | Kategorier | Log ind | Tilmeld dig | For virksomheder

Ferdinands

Anmeldelser (271) • Fremragende

Tilegnet profil

Fremragende	90%
God	9%
Middel	1%
Under middel	0%
Dårlig	0%

Anmeld Ferdinands nu

Anmeld virksomhed

Filtrér anmeldelser | Dansk ×

Thomas Munch Nielsen
2 anmeldelser

Offentliggjort 7 dage siden

Her kan du få en Burger der smager.

Her kan du få en Burger der smager af rigtigt kød!

Nyttig

Besvarelse fra Ferdinands

Offentliggjort 7 dage siden

Kære Thomas
Tusind tusind tak for, at du deler din gode oplevelse med os her på Trustpilot. Vi er glade for at du havde en god oplevelse med vores burger. Jeg vil sørge for at dele din anmeldelse med vores personale. Vi håber at vi kan byde dig velkommen tilbage en anden god gang.

De bedste hilsner
Marco
Ferdinands Bøfhus, Ringsted

anja
5 anmeldelser

Offentliggjort 6. oktober 2018

God og ærlig mad tilberedt med...

God og ærlig mad tilberedt med kærlighed. Hyggelig stemning og rar betjening gør oplevelsen fuldendt. Og så det hele til en rimelig penge

TrustScore 9,8 ud af 10

Bøfhus, steakhouse, Amerikansk, burger

På Ferdinands er det enkelt, men ekstravagant. Lækkert, men billigt. Traditionelt, men nytænkende!

Besøg Ferdinands

Spred budskabet. Fortæl dine venner, hvilke virksomheder de kan stole på. "Sharing is caring".

Kontaktoplysninger

Skriv til:
info@ferdinands.dk

Ring til os på:
57676720

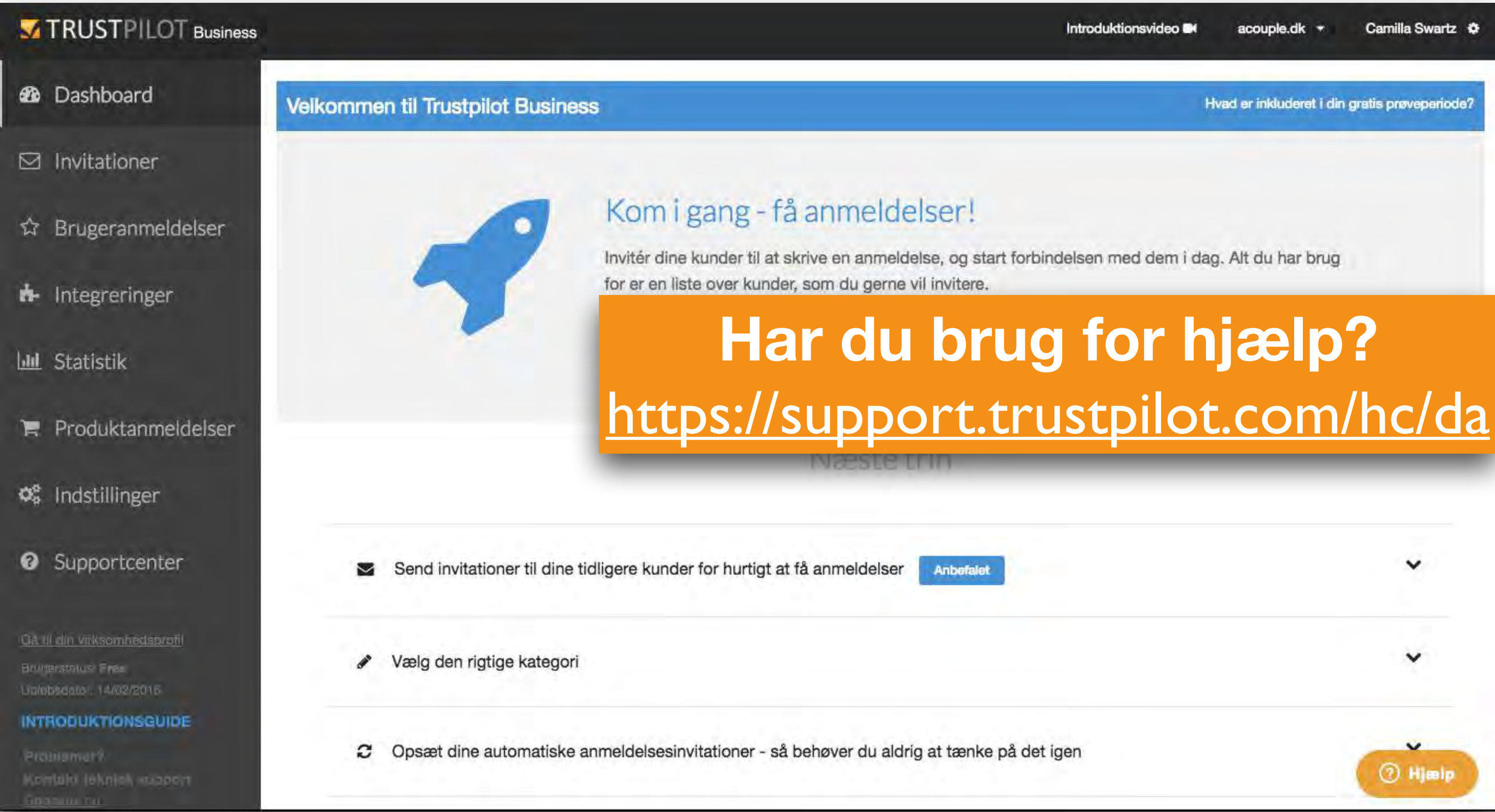
Vi bor:
Nørregade 31-33
4100
Ringsted
Denmark

Kategori

Ferdinands rangerer som nummer **1 ud af 383** i kategorien Restaurant

Trustpilots forpligtelser

SEISMON UT

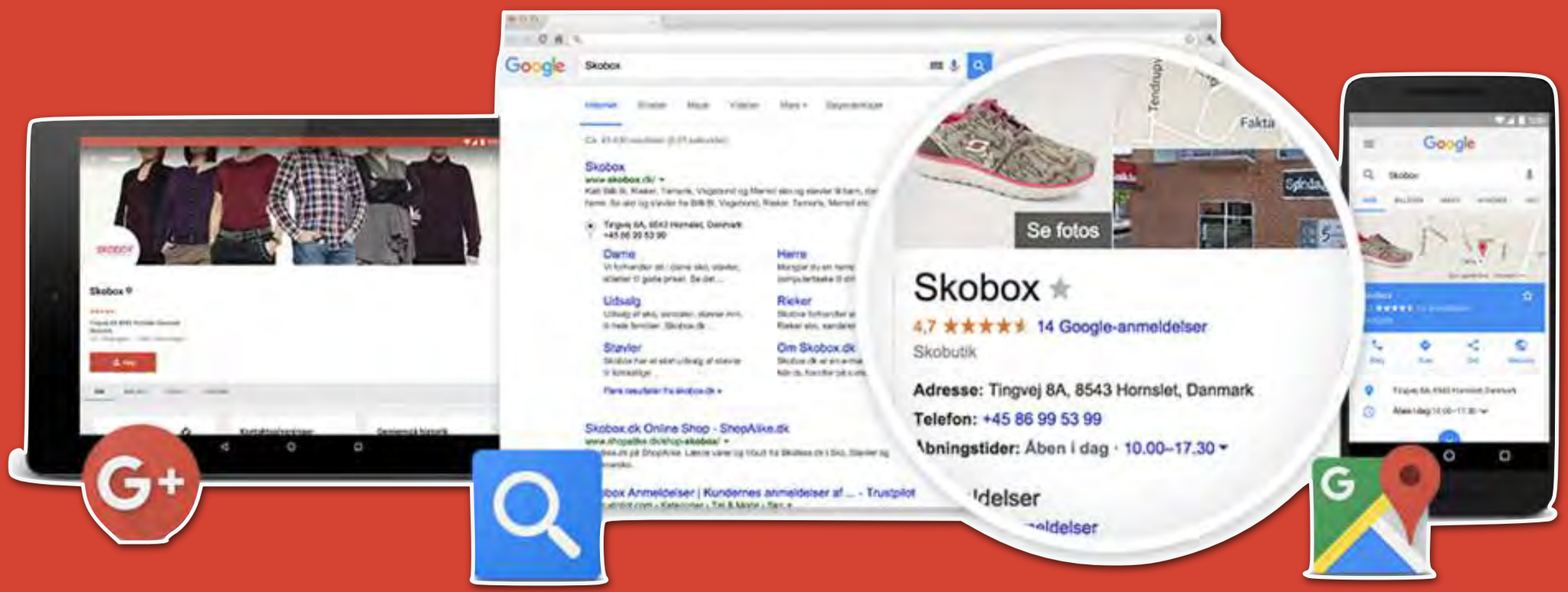


Har du brug for hjælp?

https://support.trustpilot.com/hc/da

seismonaut
TOURISM

Google



SEISMON UT

Eksisterer din virksomhed **online**, så eksisterer den også på **Google**.

SEISMONAUT

Google My Business

Dine virksomhedsoplysninger bliver vist overalt på Google, f.eks. på Google Søgning og Maps, ved hjælp af Google My Business.

SEISMON UT

Google

odeon social

Alle | Maps | Billeder | Videoer | Shopping | Mere | Indstillinger | Værktøjer

Ca. 8.010.000 resultater (0,51 sekunder)

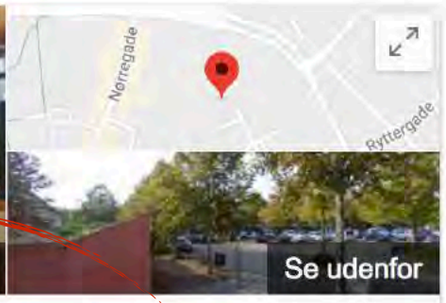
Café ODEON Social • Odeonodense
https://odeonodense.dk/cafe-odeon-social/
Kære Odenseaner – Velkommen til ODEONs spisehjørne. Forestil dig et sted, som gør op med alt du kender i forvejen til en café. **ODEON Social** er stedet, hvor ...

Kagebuffet i Odeon Social • Odeonodense
https://odeonodense.dk/events/kagebuffet-i-odeon-social/
6. okt. 2018 - Kagebuffet i **Odeon Social**. lørdag, 6. oktober 2018 - 13:00. Var du ikke med sidste gang? Så kan du komme med denne gang. Vi har justeret ...

Café ODEON Social - Startside | Facebook
https://da-dk.facebook.com › Steder › Odense, Denmark › Café
★★★★½ Bedømmelse: 4,7 - 112 stemmer
Café **ODEON Social** – Odeons Kvarter 1, 5000 Odense, Denmark – Bedømt 4.7 baseret på 112 anmeldelser ""Det er nu muligt at tilmelde dig på forhånd via...

Café Odeon Social, Odense - Restaurantanmeldelser - TripAdvisor
https://www.tripadvisor.dk › ... › Fyn og Øer › Odense › Restauranter i Odense
★★★★☆ Bedømmelse: 4 - 13 anmeldelser - Prisklasse: $
Café **Odeon Social**, Odense: Se 13 objektive anmeldelser af Café **Odeon Social**, som har fået 4 af 5 på TripAdvisor og er placeret som nr. 139 af 277 ...

Café ODEON Social - Billede af ODEON, Odense - TripAdvisor
https://www.tripadvisor.dk/LocationPhotoDirectLink-g189524-d12227161-i2632155...
Billede fra ODEON, Odense: Café **ODEON Social** - Se TripAdvisor-medlemmernes 4.352 personlige billeder og videoer af ODEON.



Café ODEON Social

Website | Rute | Gem

4,3 ★★★★½ 78 Google-anmeldelser
Café

Adresse: Claus Bergs Gade 11, 5000 Odense
Åbningstid: Åben indtil 22.00
Telefon: 65 44 11 60

Foreslå en ændring · Ejer du denne virksomhed?

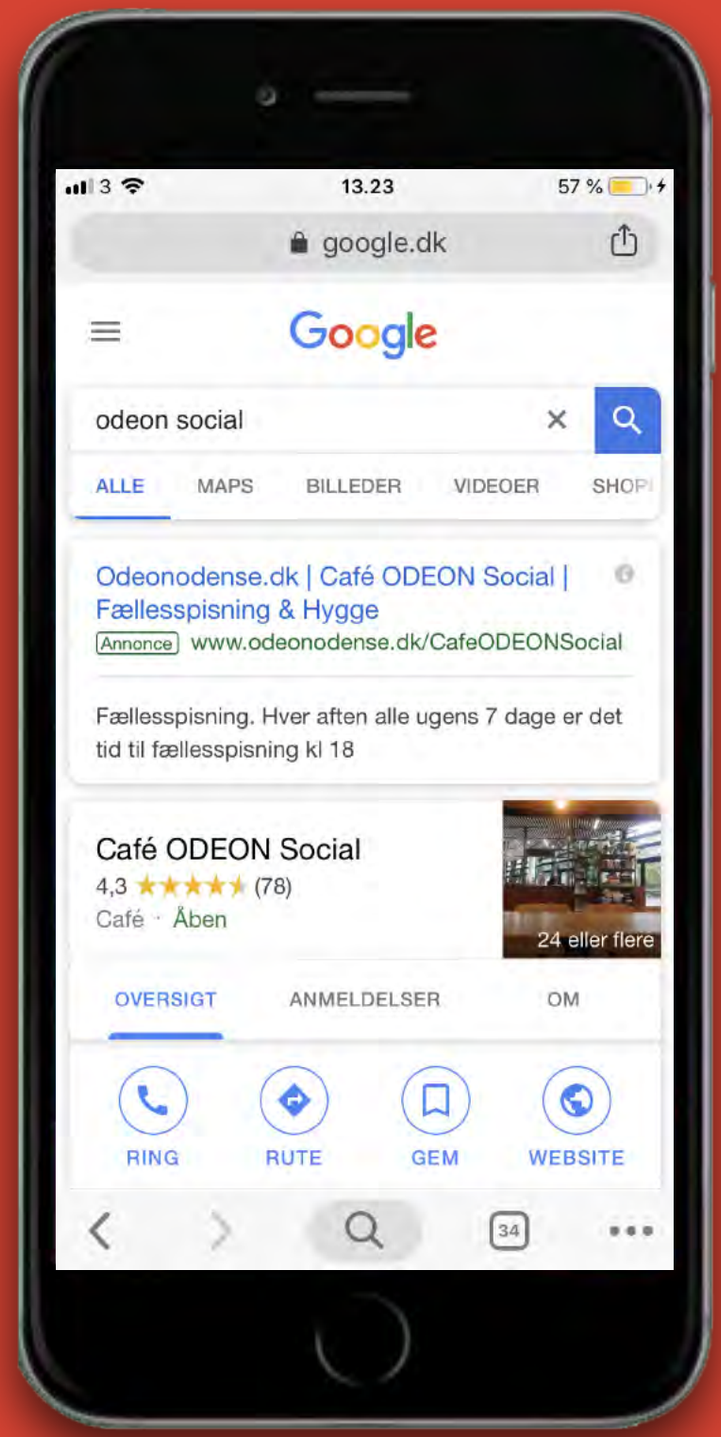
Kender du dette sted? Besvar hurtige spørgsmål

Spørgsmål og svar
Se alle spørgsmål (2)

Stil et spørgsmål

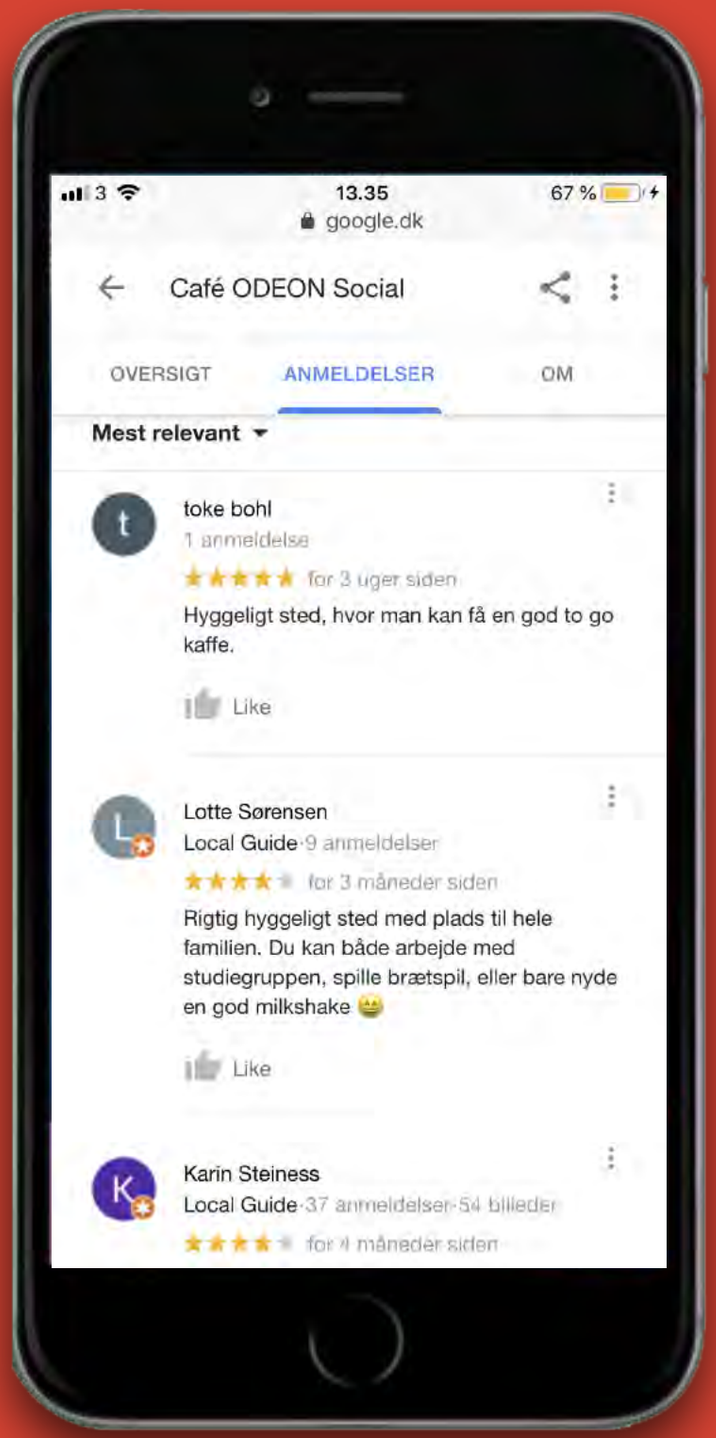
SEISMON UT

Gør det nemt for dine kunder at kontakte dig



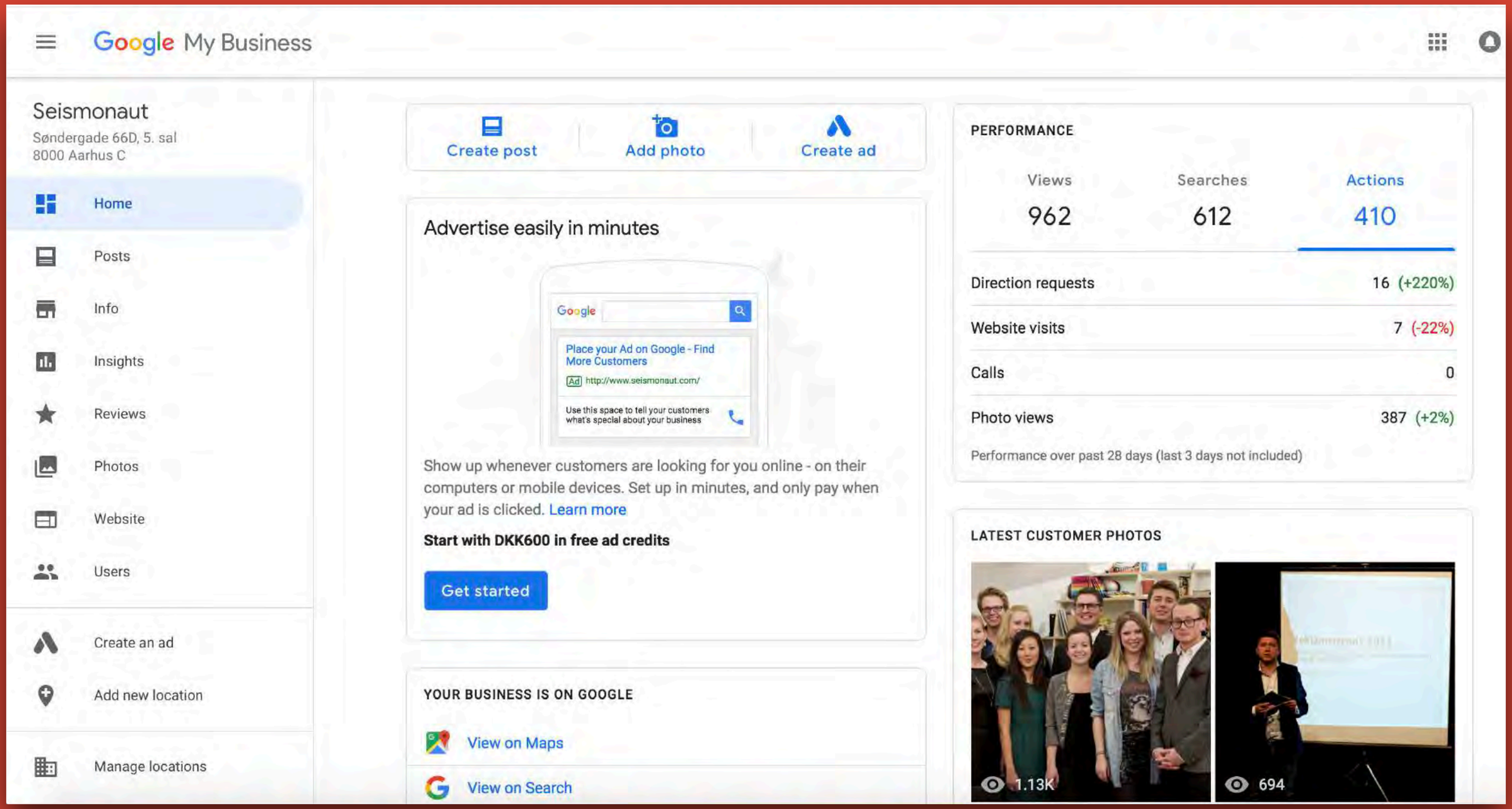
SEISMON UT

Samler dine anmeldelser



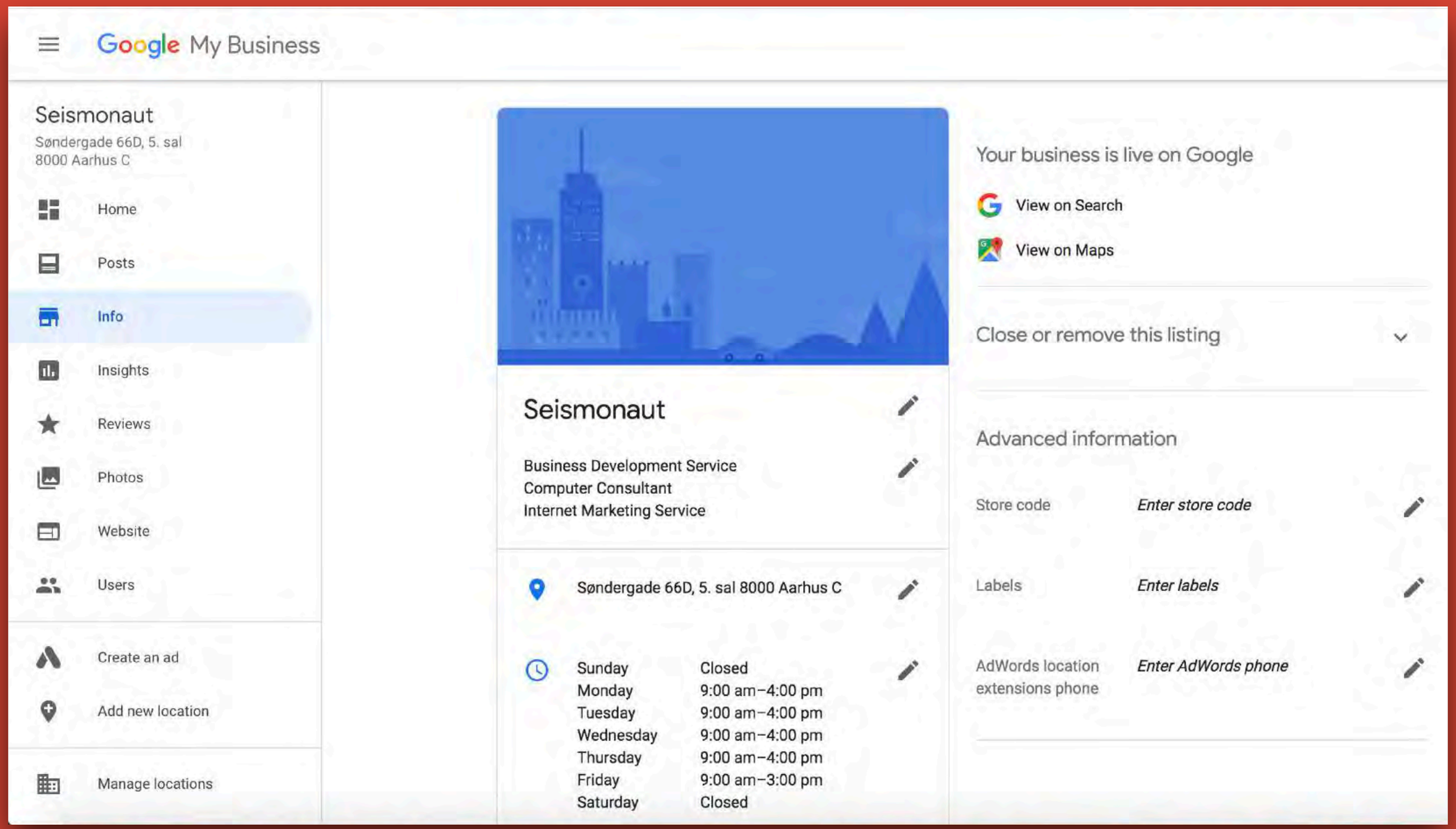
SEISMON UT

Et hurtigt overblik på forsiden



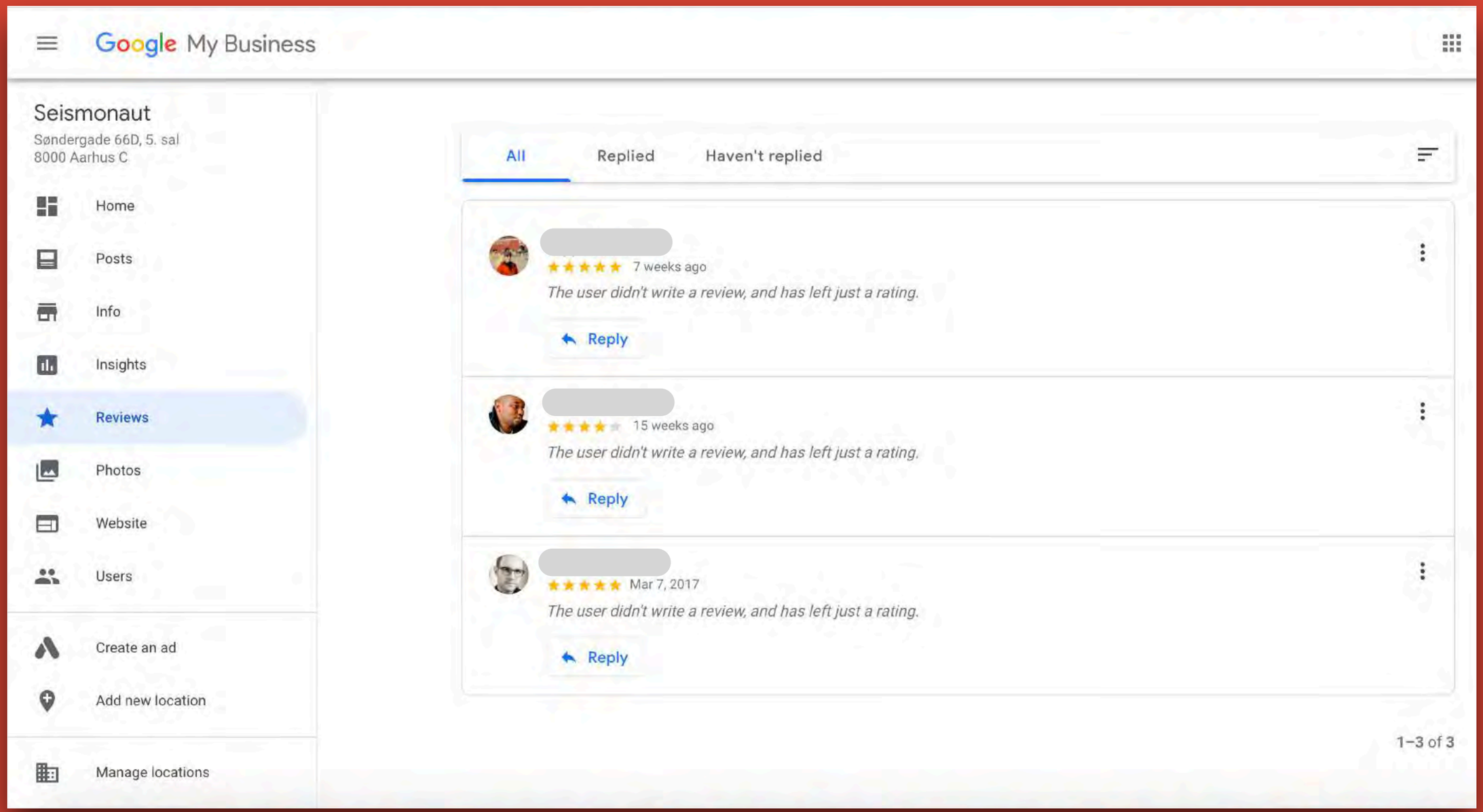
SEISMONAUT

Under “Info” kan du redigere dine virksomhedsoplysninger



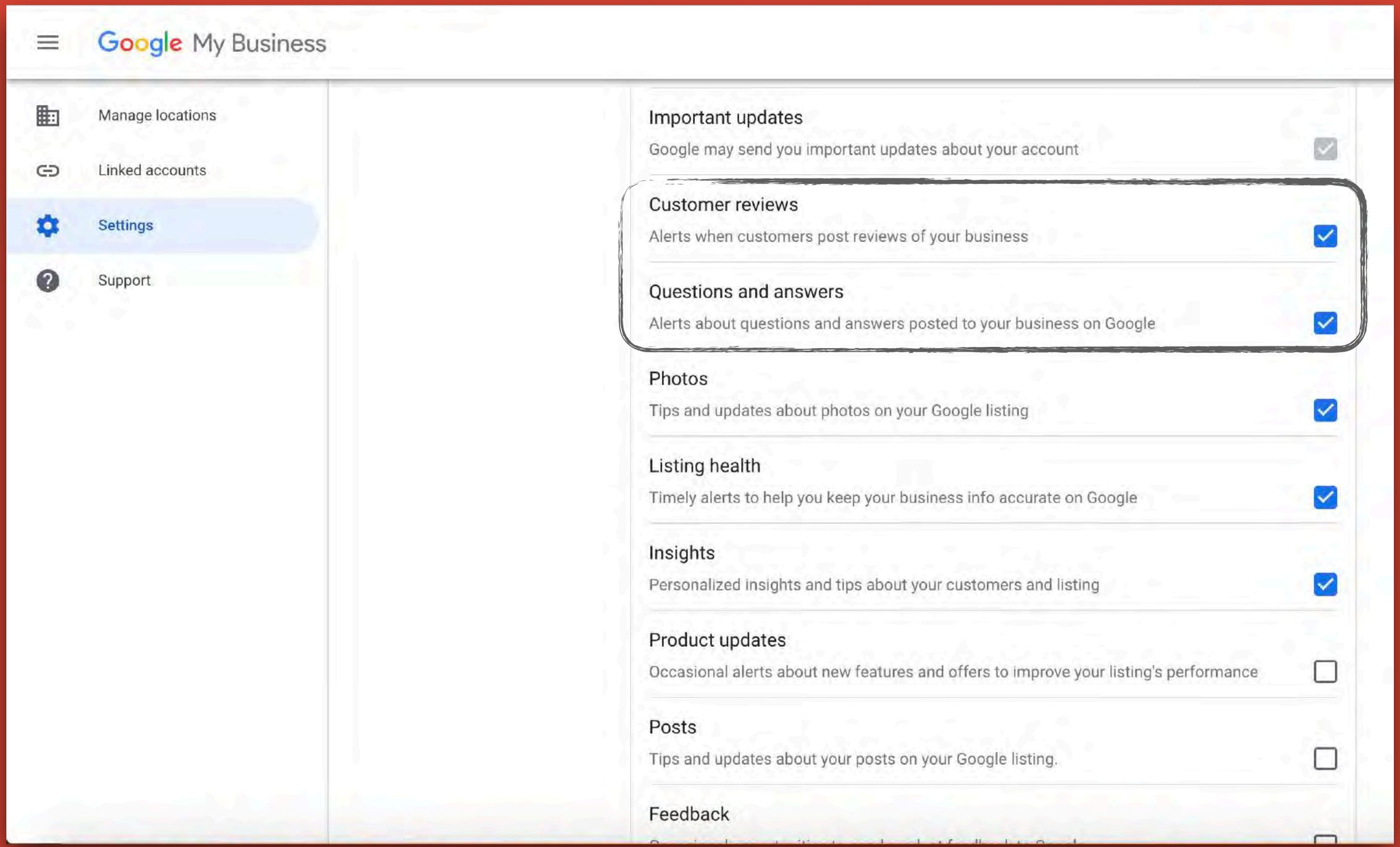
SEISMONAUT

Overblik over dine anmeldelser - og hvilke du mangler at svare på



SEISMONAUT

Sæt notifikationer til



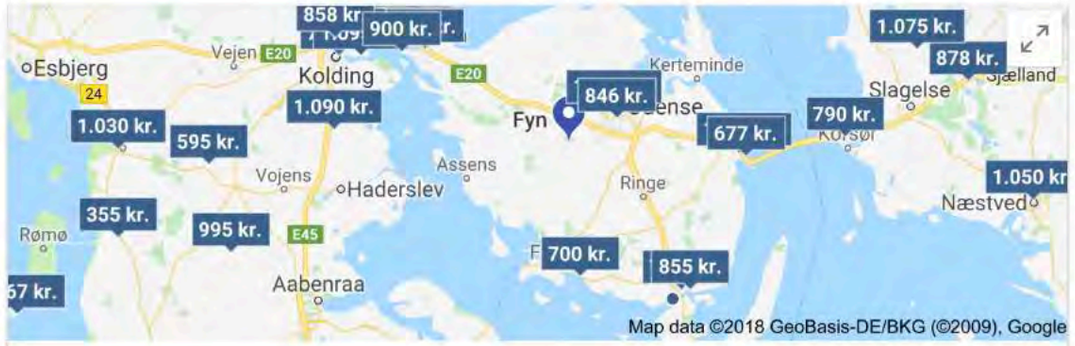
SEISMON UT

Google

hotel fyn

Alle | Maps | Billeder | Shopping | Videoer | Mere | Indstillinger | Værktøjer

Ca. 5.370.000 resultater (0,76 sekunder)



søn. 18. nov. | man. 19. nov.

Maksimumpris pr. nat

0 kr. | 2.300 kr.+

Sortér efter | 2 | Bedømmelse | Indkvarteringstype | Hotelklasse | Faciliteter

Hindsgavl Slot — **900 kr.**
4,5 ★★★★½ (918) · 4-stjernet hotel

Comwell Middelfart — **702 kr.**
4,1 ★★★★☆ (555) · 4-stjernet hotel
Gratis Wi-Fi · Gratis morgenmad

STELLA MARIS Hotel de Luxe
4,6 ★★★★½ (138) · 4-stjernet hotel
Gratis Wi-Fi · Gratis morgenmad

Se 235 hoteller — Om disse resultater

DE 10 BEDSTE hoteller i Fyn og Øer i 2018 - TripAdvisor
https://www.tripadvisor.dk › Europa › Danmark › Fyn og Øer
23. okt. 2018 - fra 408 kr. - Bedste **hoteller** i **Fyn** og Øer: Se anmeldelser, billeder og gode tilbud på **hoteller** i **Fyn** og Øer, Danmark på TripAdvisor.

SEISMON UT

Sandsynligheden for, at kunderne betragter en virksomhed som velanset, er **dobbelt så stor**, hvis oplysningerne om den er blevet bekræftet via Google My Business

Kilde: Google, Om Google My Business

SEISMONAUT

Virksomheder, som føjer billeder til deres fortegnelser, får **42% flere anmodninger om kørselsvejledning** på Google Maps end virksomheder, som ikke gør det, og **35% flere klikker sig frem til deres website**.

Kilde: Google, Om Google My Business

SEISMON UT

Retningslinjer for anmeldelser

- Man må ikke gøre reklame eller inkludere kommercielt indhold
- Anmeldelser skal være en oprigtig refleksion af din oplevelse på et sted.
- Man må ikke spamme.
- Tlf. numre og links ikke tilladt
- Vær sober
- Du må ikke anmelde et sted, du selv ejer eller arbejder hos

SEISMON UT

Det er nemt at oprette dig

https://www.google.com/business

SEISMONAUT

SEISMONAUT

1 ud af 3

på Facebook bruger platformen til at lede efter anbefalinger og anmeldelser.

https://www.facebook.com/business/recommendations

SEISMONAUT

Gorilla Park Svendborg

Camilla | Startside

Gorilla Park Svendborg

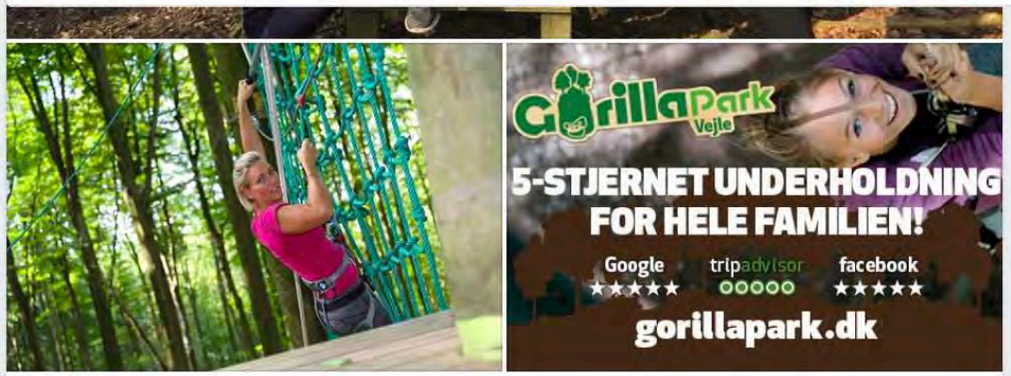
@GorillaParkSvendborg

- **Startside**
- Om
- Billeder
- Instagram
- Anmeldelser
- Begivenheder
- TripAdvisor Reviews
- Videoer
- Opslag
- Fællesskab
- Oplysninger og annoncer

Opret en side

Synes godt om | Følg | Del | ...

Send besked



Se alle

Klatrested · Forlystelses- og temapark · Sport og fritid

Prisklasse Moderat

Foreslå ændringer

Anmeldelser

4,7 ★★★★★ 159 anmeldelser

Fortæl folk, hvad du synes

Linda Sørensen
★★★★★ · 16. juli 2018
Et virkelig fedt sted. En anderledes oplevelse, hvor grænserne virkelig blev prøvet af, både for dem der svinger sig i træerne og for mor som bare tog billeder. ❤❤
Personalet skal havde stor ros for d... Se mere

Per Duelund
★★★★★ · 3. august 2018
Hvis du ikke gider fitness så prøv Gorillapark. Fantastisk koncept, frisk luft og bevægelse.

Se alle

Relaterede sider

Agnes Rehni
Skuespiller
Synes godt om

Kolding Fod...
Sport og fritid
Synes godt om

Fanø i Atlan...
Historisk Museum
Synes godt om

Se mere

Sider, som denne side synes godt om

BRANDTS -...
Synes godt om

Odense Zoo
Synes godt om

Ch

SEISMONAUT

4,7 ★

4,7 ud af 5 stjerner
14 anmeldelser

5 stjerner 11
4 stjerner 2
3 stjerner 1
2 stjerner
1 stjerne

NYTTIGSTE | SENESTE | STJERNEBEDØMMELSE

Tine Hessner har anmeldt Seismonaut – 5 ★
18. juni 2017 ·

"I Furesø Erhvervsforening havde vi inviteret Anna Porse fra Seismonaut til vores årlige generalforsamling. Hun formåede på fornem vis at inspirere de ca. 60 fremmødte ud i trends omkring turisme, synlighed, branding og localhood. Anna leverede et veldisponeret kig ind i oplevelsesøkonomien og var i god dialog med de fremmødte. Med faglig tyngde blev vi guidet gennem overordnede linier, historier og praktiske fif til brug for lokale erhvervsdrivende i vores område. Den bedst mulige start på en generalforsamling. Ville ikke tøve med at invitere Anna igen... "

Tine Hessner, bestyrelsesmedlem FUEF.

Seismonaut, Peter Vittrup og Anna Porse Nielsen — 1 kommentar

Synes godt om | Kommenter | Del

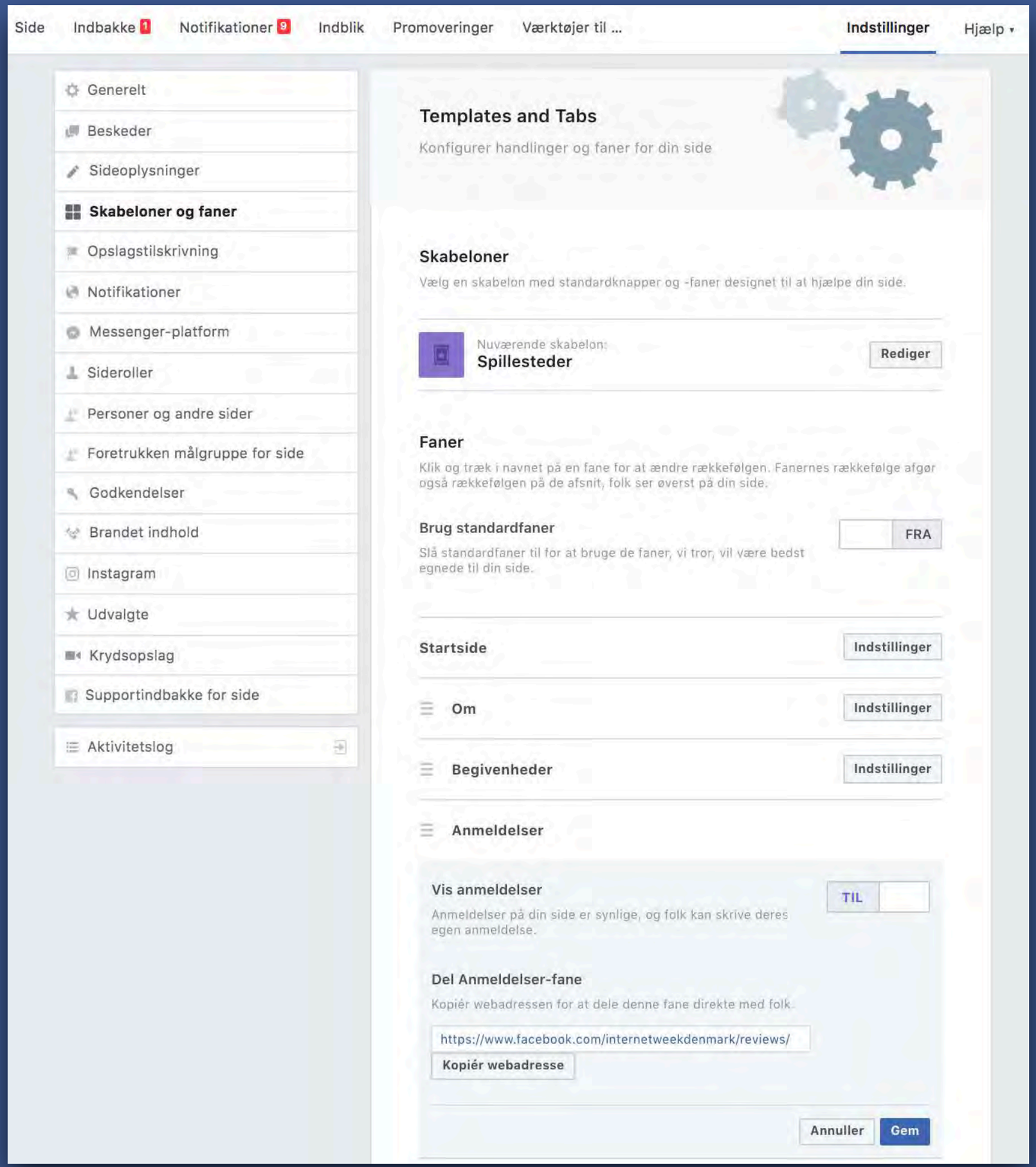
Seismonaut Tusind tak for de pæne ord, Tine! Jeg sender roserne videre til Anna.
Mvh. Stine

Synes godt om · Svar · Kommenteret af Stine Larsen [?] · 1 år

Din kommentar ...

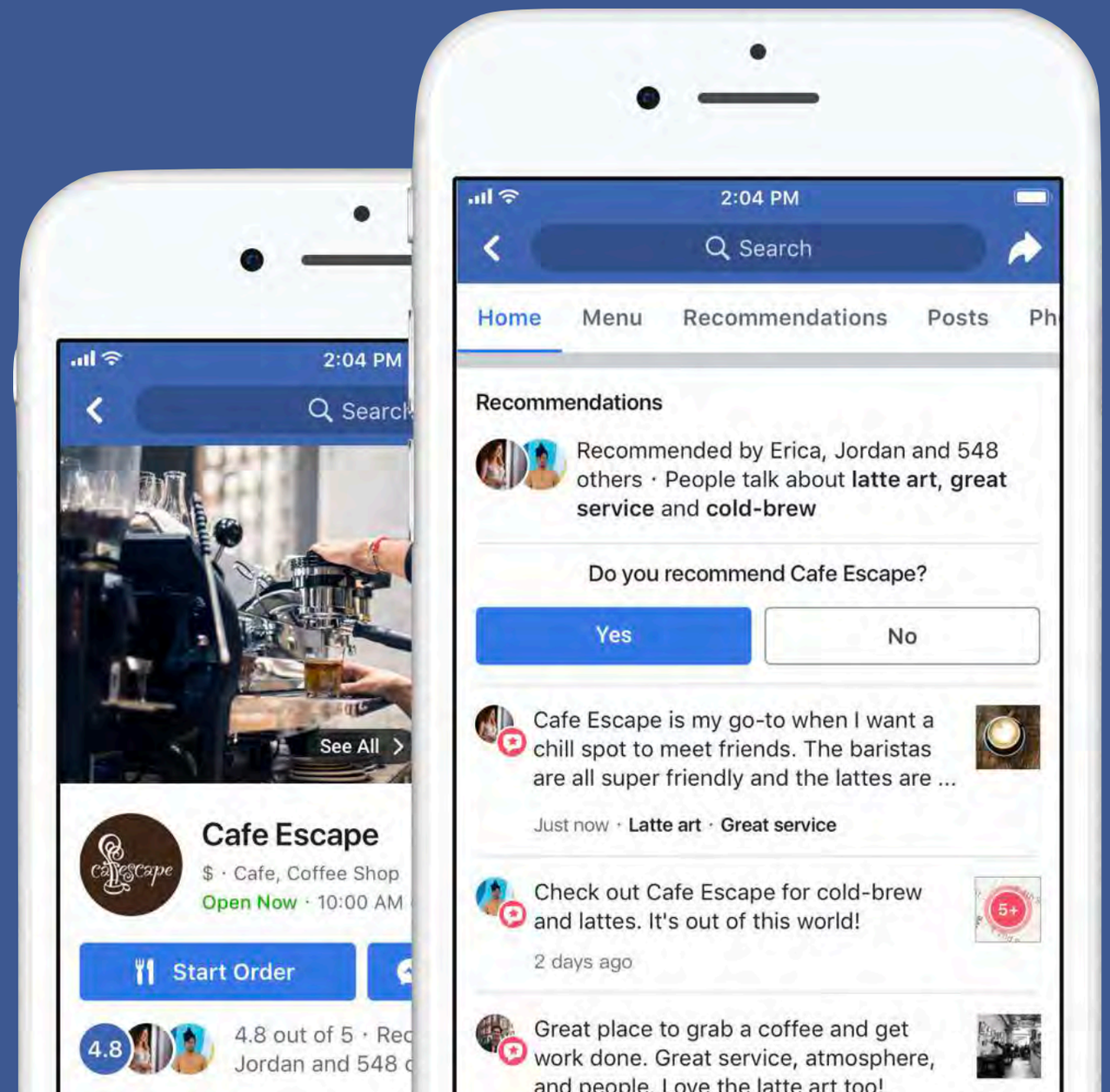
SEISMONAUT

Man kan slå muligheden for anmeldelser til og fra



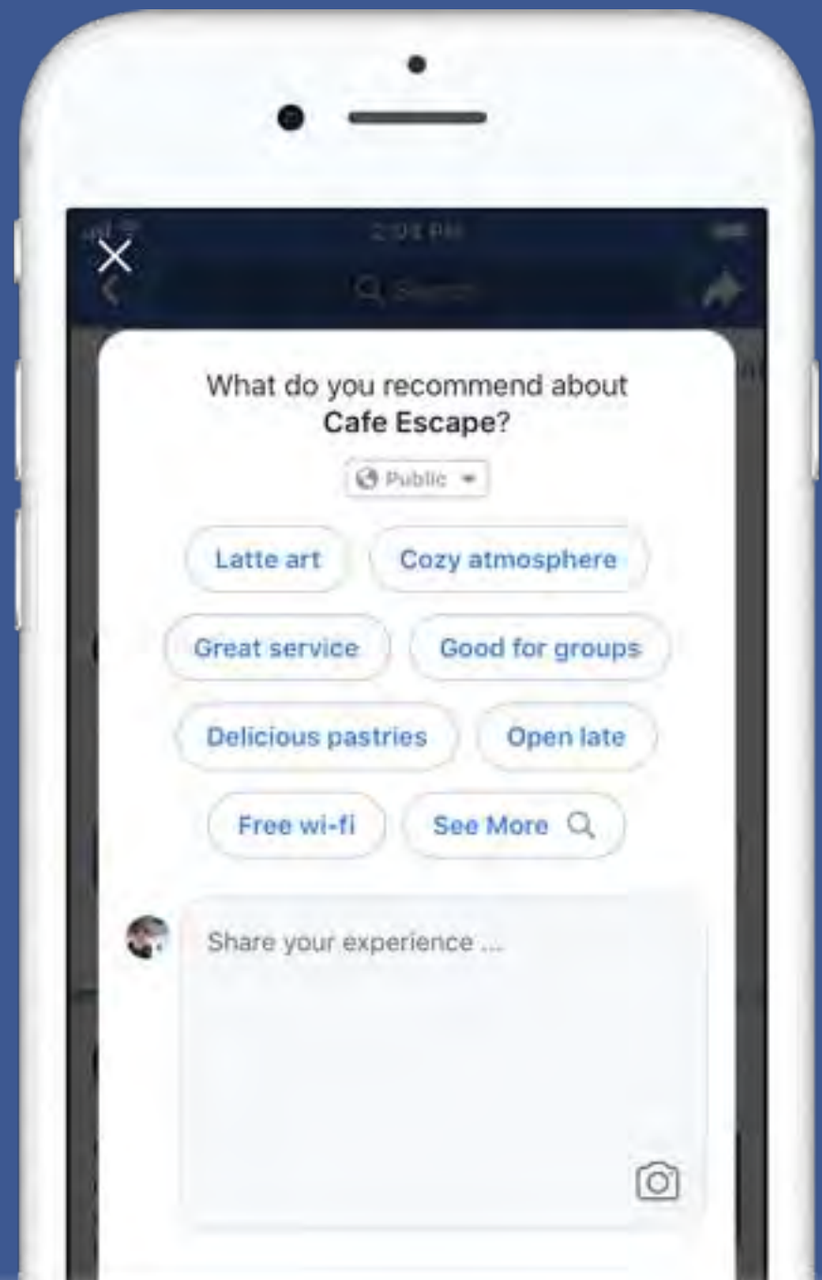
Anmeldelser bliver til Anbefalinger

…lige om lidt.



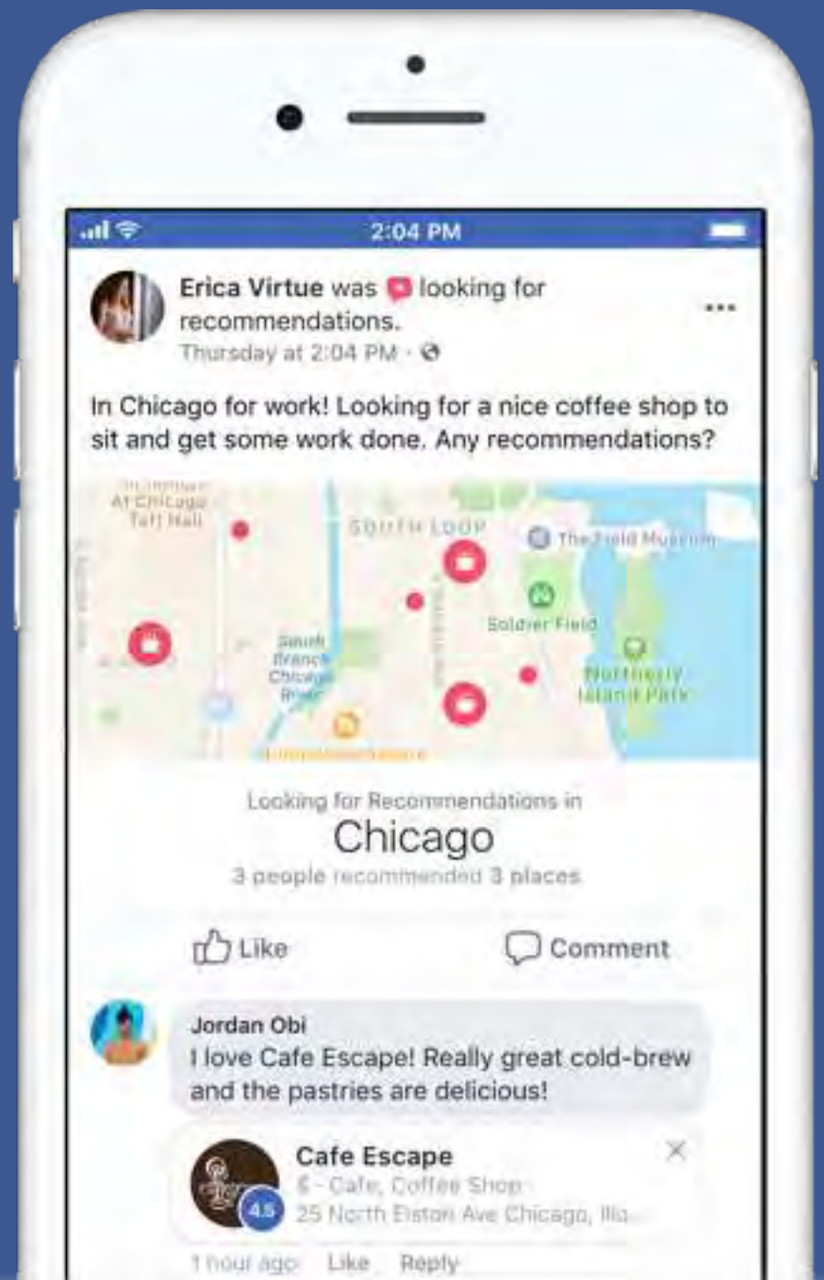
Rich Recommendations

Man kan uddybe sit svar med tekst, billeder og tags.



Mere synlighed

Anbefalinger vises på din side og kan findes på tværs af Facebook, når folk søger efter eller taler om din virksomhed.



Retningslinjer

Bedømmelser og anmeldelser skal overholde Facebooks fællesskabsregler, have fokus på produktet eller tjenesten, der tilbydes af siden, og være baseret på en personlig oplevelse. Anmeldelser, der ikke følger disse regler, kan blive fjernet.

SEISMONAUT

Øvelse

Gå sammen med sidemanden og kig sammen hinandens anmeldelser igennem.

SEISMONAUT

Besvarelse af anmeldelser

Du skal **altid** besvare en anmeldelse.

SEISMONAUT

Der er altid to grunde til at folk skriver en anmeldelse.

1. Hjælpe andre som dem selv
2. Hjælpe dig

Når tasterne taler, 2018

SEISMONAUT

4 tips til at besvare neutrale og positive anmeldelser

SEISMONAUT

#1 Hold en ordentlig tone

Jeres svar repræsenterer virksomheden. Husk at andre ser anmeldelsen og jeres svar, og inddrager det i deres beslutning.

SEISMONAUT

#2 Lav altid et originalt svar

Skriv et svar til hver enkelt anmeldelse. Du må gerne genbruge ord og sætninger som er særlige for jer. Men lad være med at copy paste standardsvar.

SEISMONAUT

#3 Svar så hurtigt som muligt

Hvis anmeldelsen er neutral eller positiv, er der ingen grund til at nøle. Så handler det bare om at få svaret.

SEISMONAUT

#4 Udvis taknemmelighed

Sørg altid for at sige tak for feedback. Anmelderen har brugt tid på noget, som er en hjælp for jer og jeres fremtidige kunder.

SEISMONAUT

De negative anmeldelser

imgur.com

Lad dit udgangspunkt være at...

dine kunder brokker sig for at være flinke.

SEISMONAUT

To slags negative anmeldelser

1. Reelle problemer
2. Folk, der savner noget at beklage sig over.

Begynd med at identificere typen af anmeldelse – er det et reelt problem, så fortæl, hvad du vil gøre ved det. Er det “bare” brok, så giv dem en undskyldning for den dårlige oplevelse.

SEISMONAUT

Brugerne er ikke dumme

- de kan godt gennemskue useriøse anmeldelser!

SEISMONAUT

Husk: En dårlig anmeldelse gør sjældent skade – hvis du håndterer den på en god måde!

SEISMONAUT

4 tips til at besvare negative anmeldelser

SEISMON UT

#1 Vær oprigtig nysgerrig

Sørg for grundigt at undersøge hvad det egentlig er kunden er utilfreds med.

Tjek din egen forståelse ved at skrive en **kort opsummering** i dit svar: “Som jeg læser det, er du optaget af X og efterspørger Y. Er det rigtigt forstået?”

Når tasterne taler, 2018

SEISMONAUT

#2 Undgå lange forklaringer

Du må gerne undersøge om der var nogle særlige omstændigheder hos jer, som gav anledning til den dårlige oplevelse.

Men undgå at komme med lange udredninger, som kan opfattes som et forsøg på at komme udenom det kunden egentlig ønsker: At I modtager kundens dårlige oplevelse.

#3 Lad være med at svare på retoriske spørgsmål

Man behøver ikke svare på retoriske som eksempelvis “I tror rigtig nok I er kloge, hva’?”

Hvis der ikke er et reelt spørgsmål, så er det fordi anmelderen ønsker I bare skal lytte.

Når tasterne taler, 2018

SEISMONAUT

#3 Svar høfligt

Sørg for at holde en ordentligt tone - uanset hvad og hvordan anmelderen skriver.

Husk at jeres svar repræsenterer virksomheden og bliver læst af mange andre.

#4 Handl på det

Vær konstruktive i jeres svar. Fremhæv hvad jeres næste skridt er og hvordan I eventuelt vil løse problemet.

SEISMONAUT

#4 Undgå at blive privat

Dine svar bør aldrig indeholde personlige informationer om gæster eller medarbejdere.

SEISMONAUT

#5 Svar hurtigt - men ikke med det samme

Skriv dit svar. Læs det igennem og rediger. Gå væk fra det i 15 minutter og få gerne en kollega til at læse det igennem, inden du publicerer det.

SEISMONAUT

Opsummering

- Husk at andre også ser anmeldelsen og jeres svar – jeres svar repræsenterer virksomheden
- Hold en ordentlig tone
- Hav originale svar – lad være med at copy-paste standardsvar; det er upersonligt
- Svar med det samme!
- Vær høflig og professionel i dit svar, uanset hvad anmelderen skriver.
- Vær konstruktive i jeres svar, fremhæv de positive ting i anmeldelsen og jeres løsninger på eventuelle problemer.
- Undgå at blive privat. Dine svar bør aldrig indeholde personlige informationer om gæster eller medarbejdere.
- Vis taknemmelighed og sig tak for feedback.

SEISMON UT

Brug det forretningsstrategisk

SEISMONAUT

Er der nogen, der har et eksempel?

SEISMONAUT

Pause

SEISMONAUT

Øvelse

Gå sammen med sidemanden og besvar en anmeldelse på Facebookgruppen “Online omdømme - Destination Fyn kursus”

Interview med Egeskov Slot og Gorilla Park

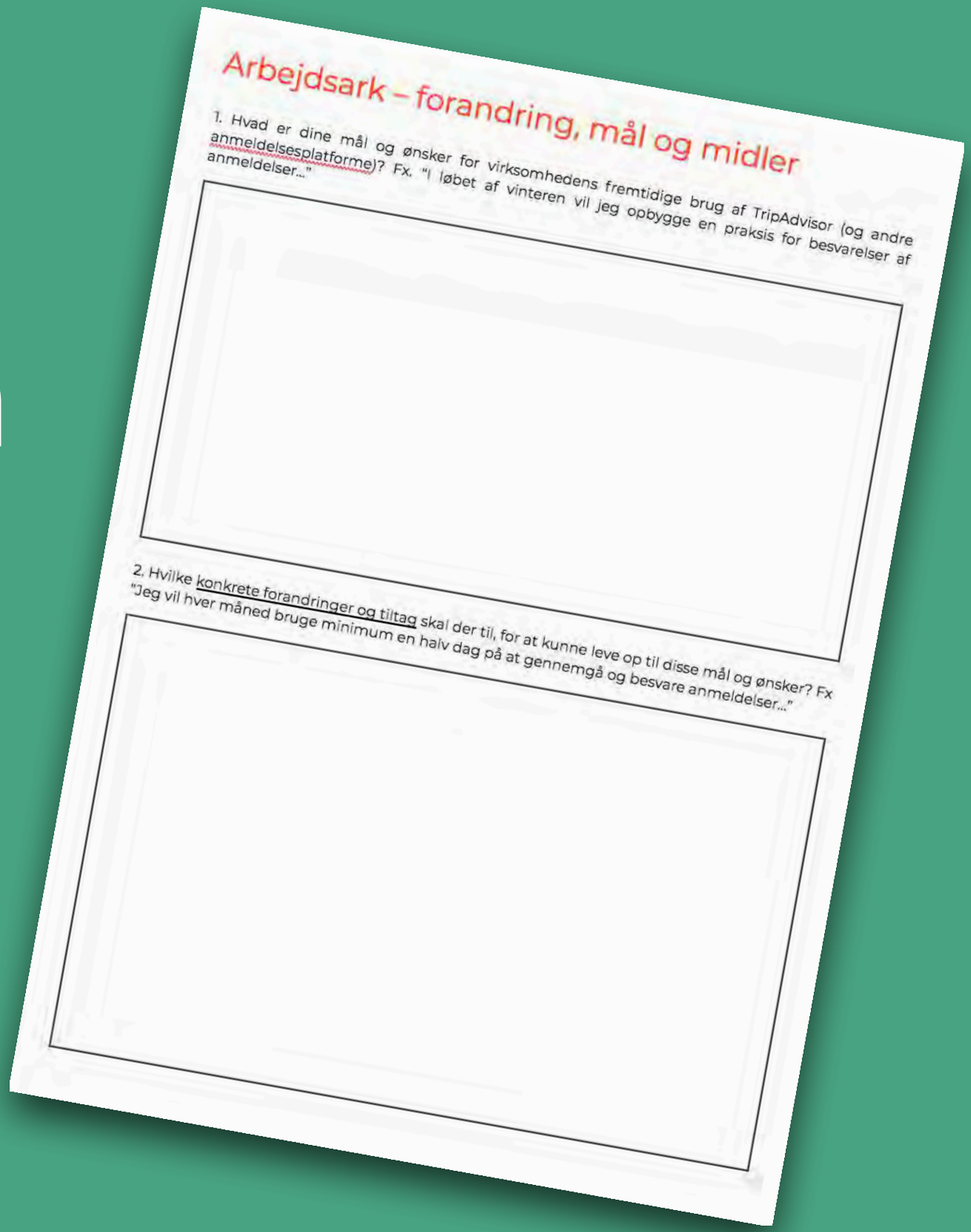
SEISMONAUT

Det gode udgangspunkt

- Få alle medarbejdere ombord
- Tag kritikken til dig og brug det til reelle forbedringer
- Hav interne retningslinjer for hvordan I vil bruge anmeldelserne
- Opfordre jeres kunder til at anmelde jer, så I kan blive klogere

SEISMON UT

Lav en handlingsplan



SEISMONAUT