

Instapdag

LAND
VAN
CUIJK

Glaslokaal, Langenboom – 18 februari 2025



Meer gasten door **reviews**

Even voorstellen

- Wie ben je en voor welke bedrijf werk je?
- Over Brabant Partners
 - Stichting met maatschappelijk doel
 - Stimuleren meerdaags verblijf in Brabant
 - Toerisme van buiten Brabant (NL, BE en DE)
 - Verrijken schoudermaanden en laagseizoen
 - Netwerkorganisatie
 - Regio's als *'partners in crime'*

**VISIT
BRABANT**

**brabant
partners**



Campagneresultaten 2024

Totaal mediabereik:	70 miljoen mensen
Aantal bezoekers website:	2 miljoen per jaar
Aantal nieuwsbriefvolgers:	55 duizend

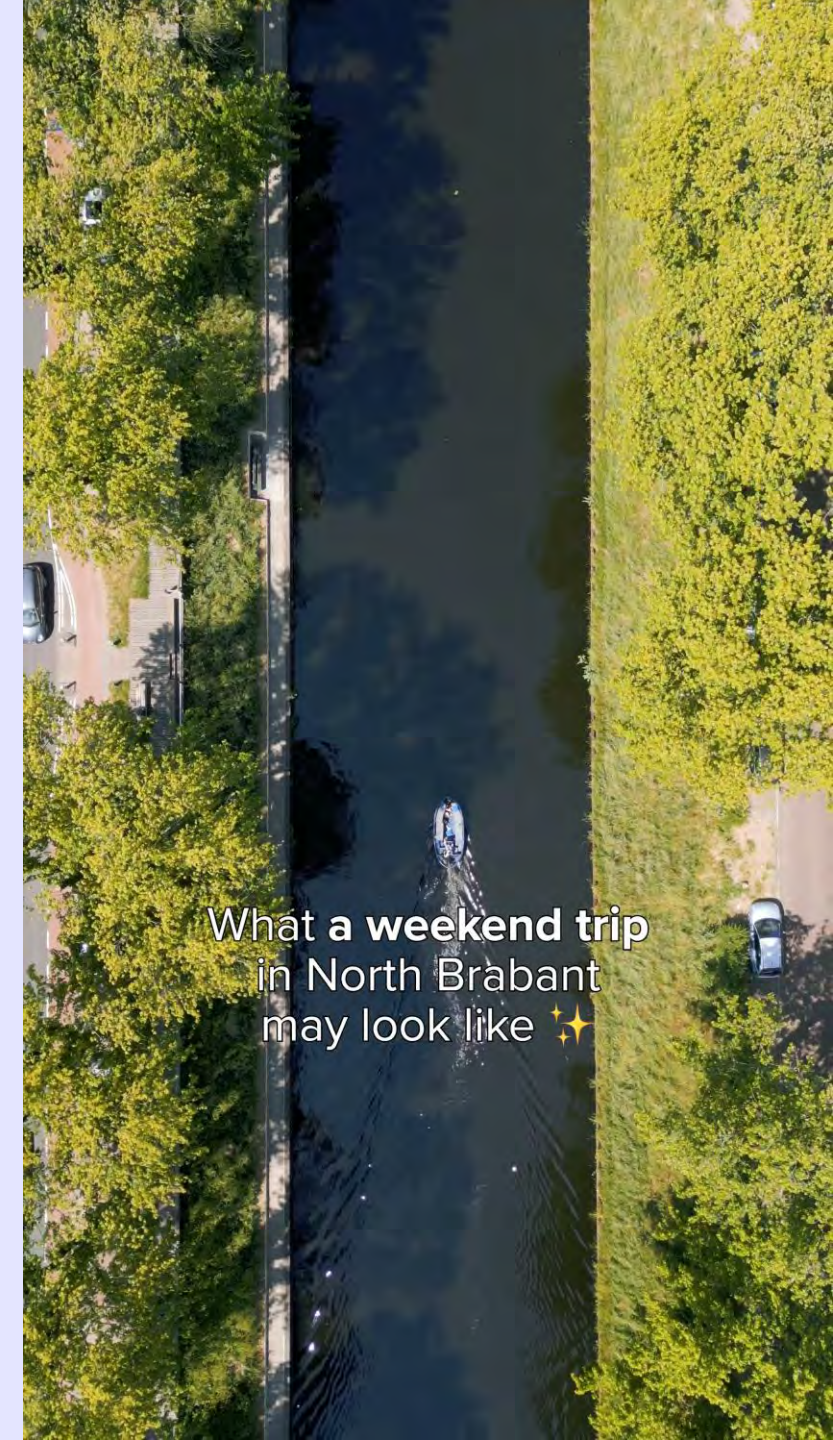


WIN een all-in
gezinsweekend in
Noord-Brabant

Inclusief gratis toegang tot
de Efteling en de Beekse Bergen

 **Noord-Brabant.**
Dichterbij jou

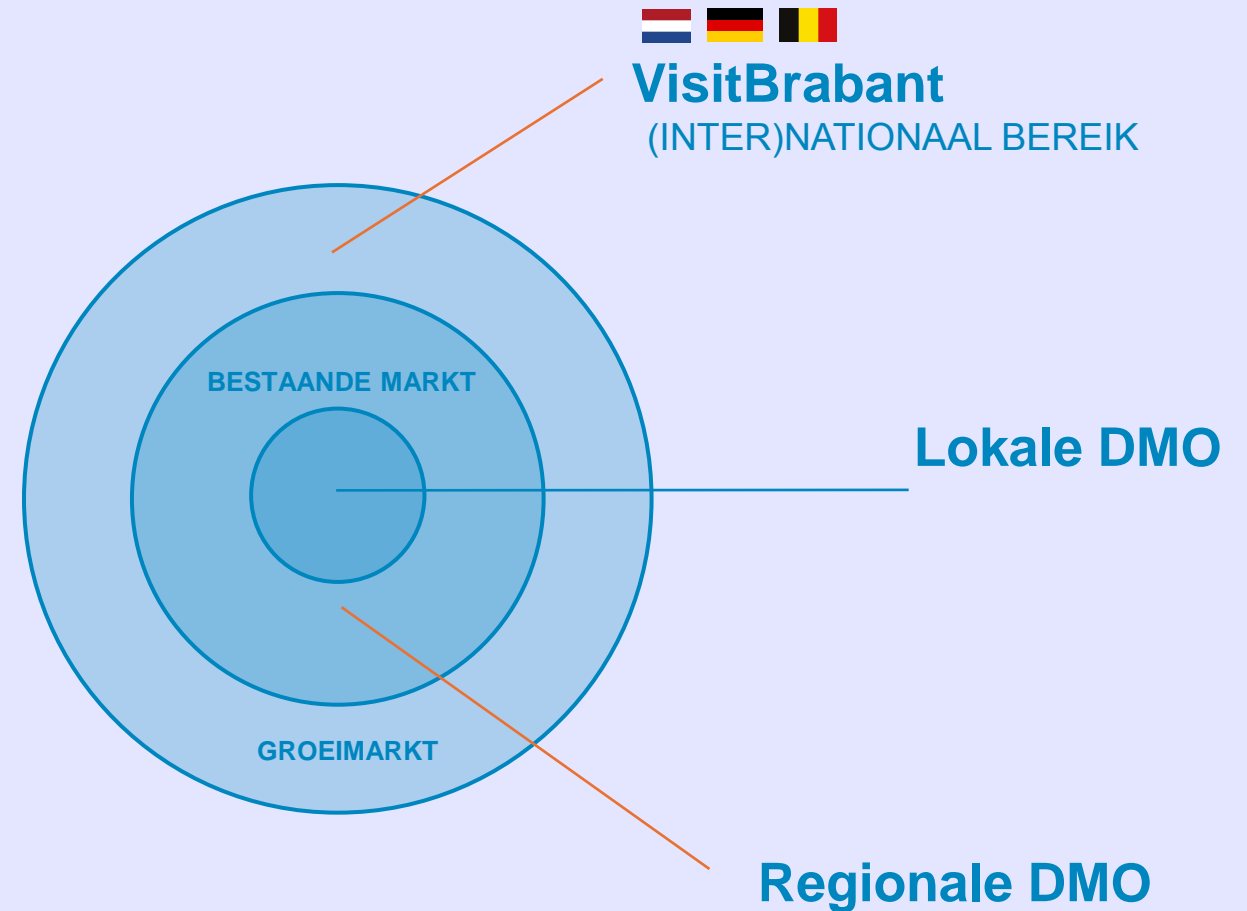
The advertisement features a red background with a white 'X' shape. On the left, there are two small images showing a family and a landscape. The main text is in white and black. On the right, there is a photograph of a family (a woman and a child) smiling and sitting in a boat on a canal.



What a weekend trip
in North Brabant
may look like ✨

Samen maximale impact

- Regio's als partner in crime
- Alle relevante doelgroepen bereiken én activeren
- Bevordering van meerdaags, (inter)nationaal toerisme
- Hoe? Regiosamenwerking



Programma

- Quizzztime
- Het belang van reviews
- Een goede presentatie op reviewsites
 - Werksessie Verbeter jouw presentatie
- Meer reviews voor een hogere ranking
 - Werksessie Reviewtoolkit
- Reageren op reviews
- Vervolg & afsluiting





Quizztime

Hoe staat het met jouw kennis over reviewmanagement?

Stelling 1

Reviews zijn cruciaal in het
vertrouwen van bezoekers

Stelling 2

Een slechte review is slecht
voor mij als ondernemer

Stelling 3

Ik kan beter niet reageren op een negatieve review, zodat hij minder zichtbaar is.

Stelling 4

86% van de consumenten
vertrouwt alleen reviews die
niet ouder zijn dan 6 maanden

Stelling 5

Een gemiddelde score van een
7 is voldoende op reviewsites



Het belang van reviews

En hoe jij daar optimaal van
profiteert

Het belang van reviews



- Vertrouwen bij de potentiële bezoeker
- Zichtbaarheid
- Feedback zorgt voor verbetering



Waarom zijn reviews belangrijk?

90% gebruikt reviews bij aankoopbeslissingen

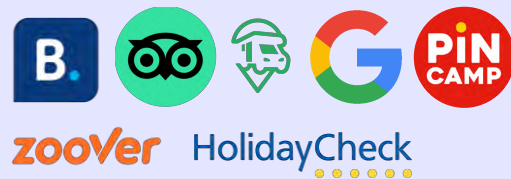
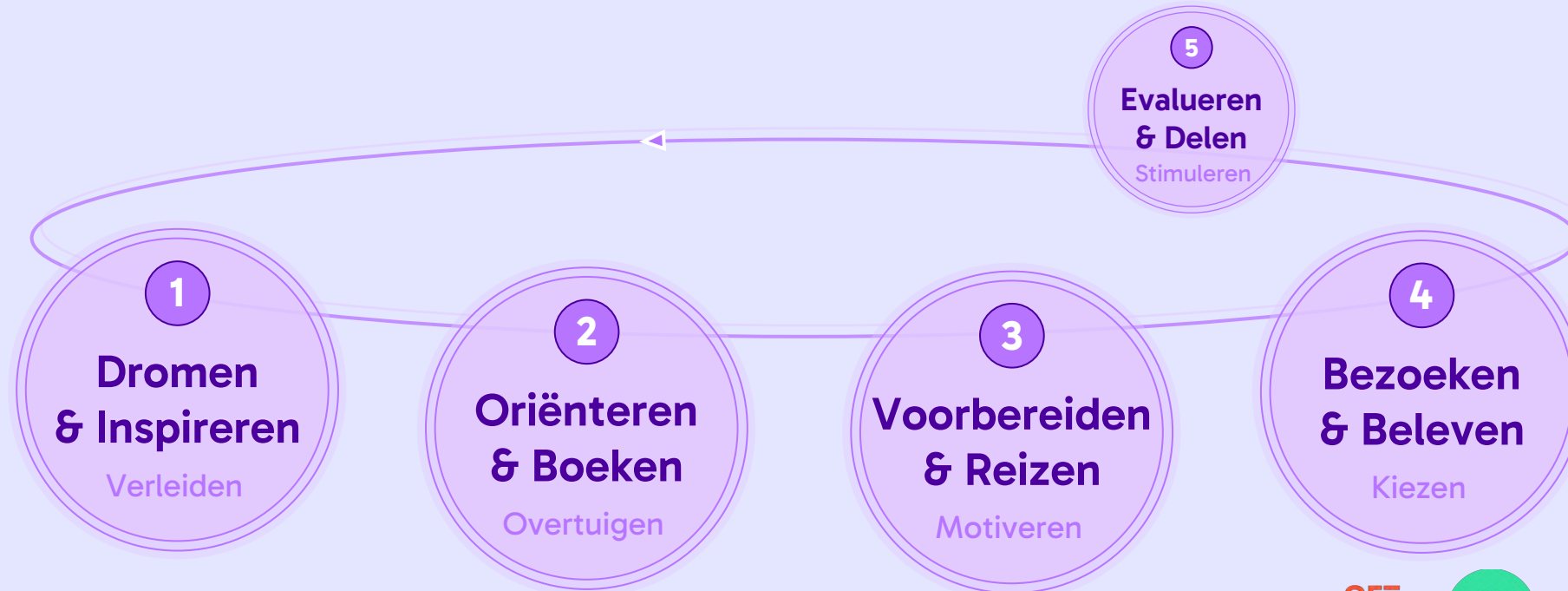
86% kijkt alleen naar reviews in de laatste 6 maanden

87% checkt of reviews echt zijn door óók negatieve reviews te bekijken

74% baseert aankoopbeslissing op combinatie van aantal reviews én score

Een hogere reviewscore correleert met een hogere kamerprijs

De gastreis (daar is ie weer!)

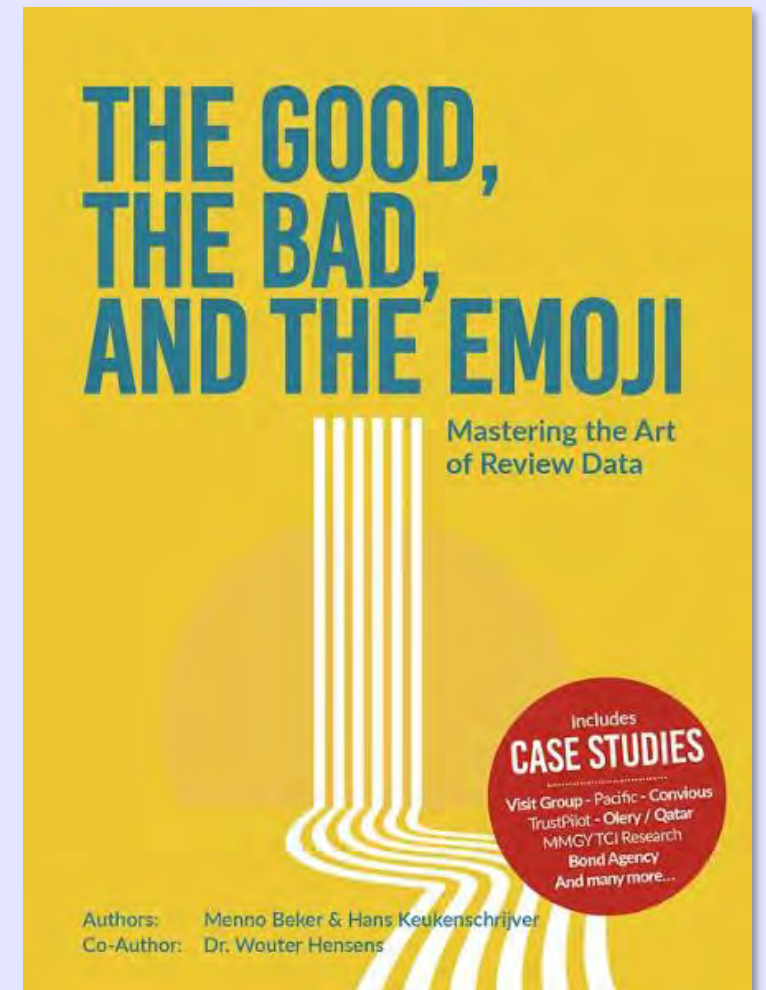




De **kracht** van reviews benutten

Reviewprogramma

- Ondersteuning op alle vlakken van reviewmanagement
- Van managementinfo tot operationele inzet
- O.b.v. expertinfo, gebruikersonderzoek en tests in het veld
- Deels voor alle Brabantse ondernemers, deels exclusief voor reviewpartners



Zó scoort Land van Cuijk (Q3-2024)

- Met een 8,9 de beste reviewscore
- In verblijf, horeca én attracties
- Maar... het aantal reviews nam af
- Op 69% van de negatieve reviews wordt niet gereageerd
- Zichtbaarheid op platforms kan beter

Kortom: het gaat goed, maar kan nóg beter!



Optimaal profiteren

Zichtbaar zijn op relevante reviewsites

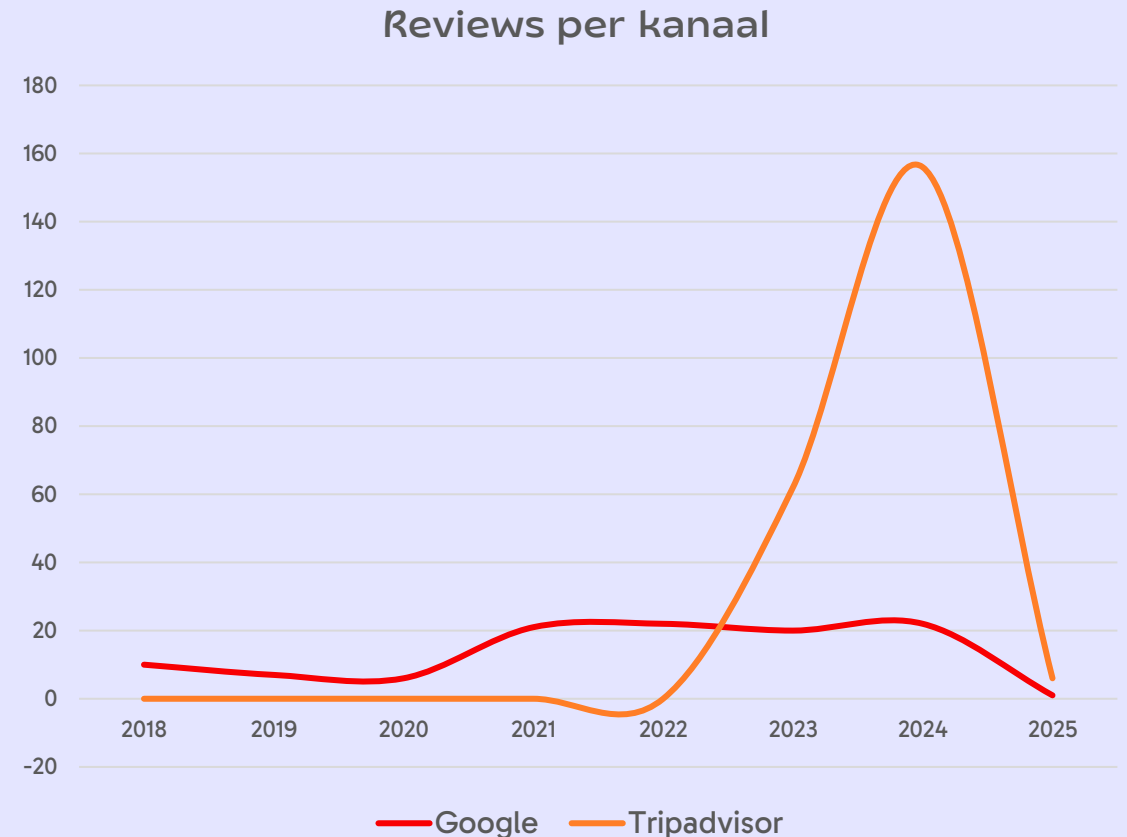
Hogere ranking:

- Aantal reviews
- Recente reviews
- Gemiddeld hoge(re)score



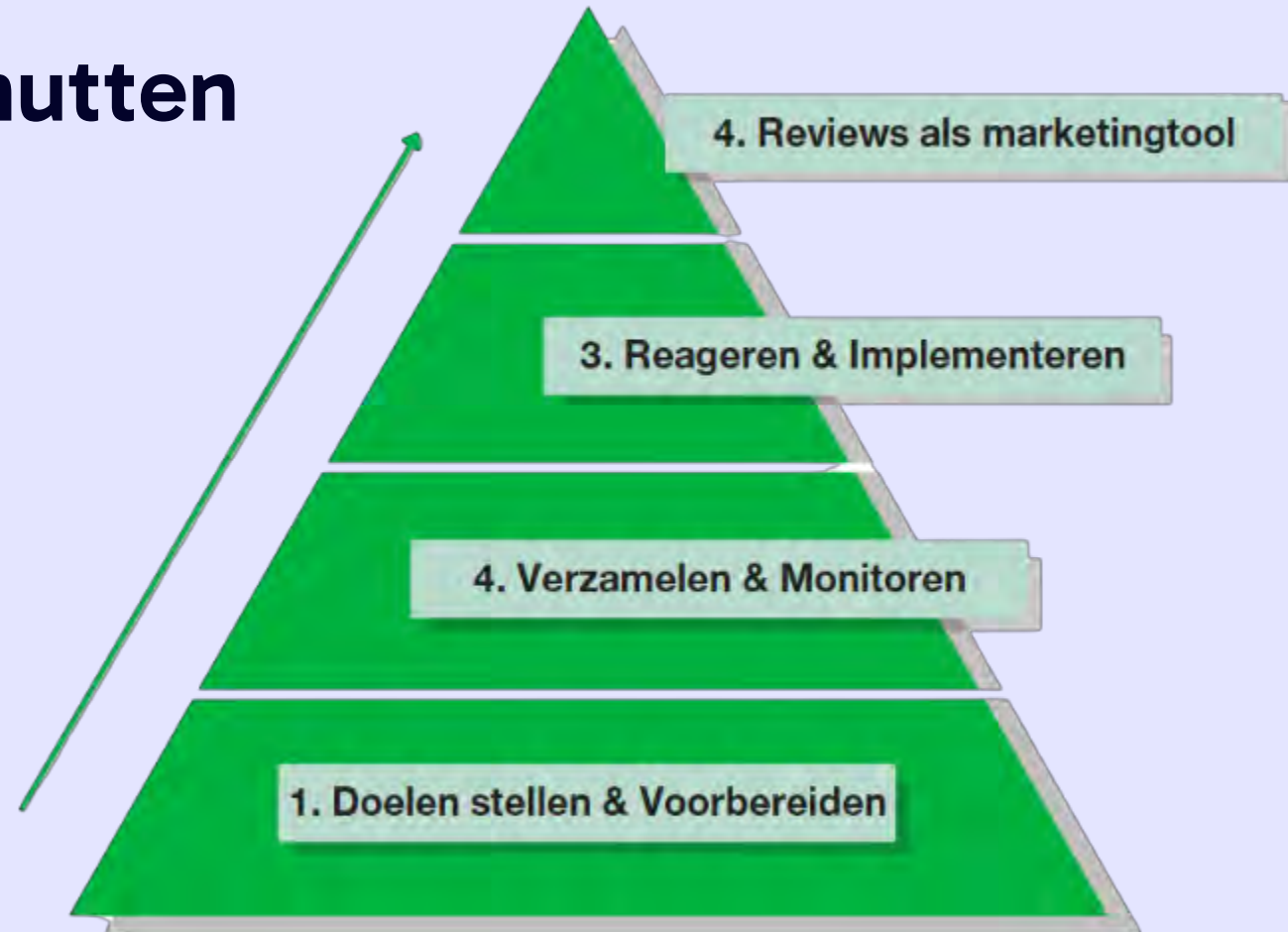
Resultaten na twee jaar reviewmanagement

- **224 reviews** op Tripadvisor
- Gemiddelde **score van 10**
- **11^e attractie** van Brabant



De kracht van reviews benutten

- Basis op orde? Dan uitbouwen





1. Doelen stellen & voorbereiden

Stel haalbare doelen


- Ik wil **X** reviews behalen op **platform** voor **datum**
- Op **datum** wil ik de **positie** in **stad/dorp** op Tripadvisor zijn
- Iedere collega vraagt dagelijks aan minimaal **X** gasten of ze een review willen achterlaten
- Ik wil gemiddeld een **X** scoren op alle platforms





Waar zou jij boeken?

Recreatiepark Duinhoeve








Sofort buchbar






Alle Fotos

5.0 Außergewöhnlich (2 Bewertungen)  Karte  Kontakt, Adresse, Webseite

Überblick

-  Schwimmbad
-  Hunde erlaubt
-  Kinderfreundlich
-  Restaurant
-  Brötchenservice
-  Shopping
-  Internet




Dieser Campingplatz hat noch keine Camper-Bewertung.  Karte  Kontakt & Adresse

Waar ga jij 't liefst uit eten?

Lunchroom Smaak Lokaal Claimed [Share](#) [Review](#) [Save](#)

●●●●○ 49 reviews #2 of 26 Restaurants in Rijen Dutch, European, \$\$ - \$\$\$



24

Interior 7

Food 15

Drinks

[Overview](#) [Hours](#) [Location](#) [Reviews](#)

Shoarma Pizza Corner Unclaimed [Share](#) [Review](#) [Save](#)

●○○○○ 1 review #9 of 26 Restaurants in Rijen Pizza

Enhance this page - Upload photos!

[Add a photo](#)


[Overview](#) [Hours](#) [Location](#) [Reviews](#)

Waar ga jij 't liefst je dag besteden?

Klim & Avonturenbos

44 reviews • #1 of 3 Outdoor Activities in Goirle • Zipline & Aerial Adventure Parks

Closed now [Write a review](#)



Similar Experiences

- e-Scavenger hunt Den Bosch: Explore the city at your own...
4.5 stars (27 reviews)
Scavenger Hunts
from \$32.30 per group (up to 6)
- e-Scavenger hunt Tilburg: Explore the city at your own...
4.5 stars (9 reviews)
Private Sightseeing Tours
from \$32.30 per group (up to 6)
- Discover the best spots in Den Bosch with Outside Escape
4.5 stars (26 reviews)
Private Sightseeing Tours
from \$26.05 per group (up to 6)
- Discover Breda with a self-guided Outside Escape city game...
4.5 stars (14 reviews)
Private Sightseeing Tours
from \$26.05 per group (up to 6)

About

Climbing and Adventure Forrest. Climb into trees, use the rope courses up to 12 meters and have fun with the Zip-Lines. Activities for children from 7 years old. We also have 'adventurous' trips into the forrest with GPS and kickbikes. Perfect for families. Enough of the activities? Take a rest for a drink, lunch or diner at the beautiful restaurant with a ... [Read more](#)

Goirle, The Netherlands

#45 of 63 things to do in Tilburg • Speciality Museums

[Write a review](#)

Be the first to upload a photo

[Upload a photo](#)

Suggest edits to improve what we show.

[Improve this listing](#)

**Je presentatie op platformen
is samen met je website je
online visitekaartje**

Verbeter jouw presentatie op Google & TripAdvisor

Werksessie, ca. 45 min.

- Check je overall score
- Check het aantal reviews
- Zijn de foto's actueel?
- Kloppen gegevens?
 - Openingstijden
 - Adresgegevens (+ regio/ provincie)
 - Website
 - Telefoonnummer
 - Categorieën
- Word er gereageerd op reviews? Snel en professioneel?
- Staan notificaties ingesteld?
- Zijn er specifieke onderwerpen die vaker terugkomen (positief en negatief)?



2. Verzamelen & monitoren

Maandelijkse reviewrapportage

- Inzicht in jouw score en ontwikkeling
- Gebaseerd op ca. 40 reviewsites
- Score t.o.v. branche
 - ✓ Scoor ik hoog genoeg?
 - ✓ Ontvang ik genoeg reviews?
 - ✓ Reageer ik waar nodig?
 - ✓ Zijn er kanalen die meer aandacht verdienen?
 - ✓ Zijn er specifieke gasten die meer aandacht verdienen?



Speciaal voor
reviewpartners



zenchef

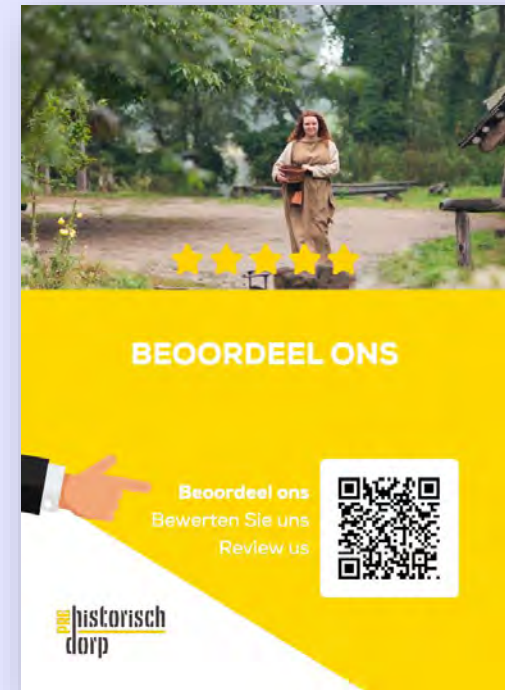
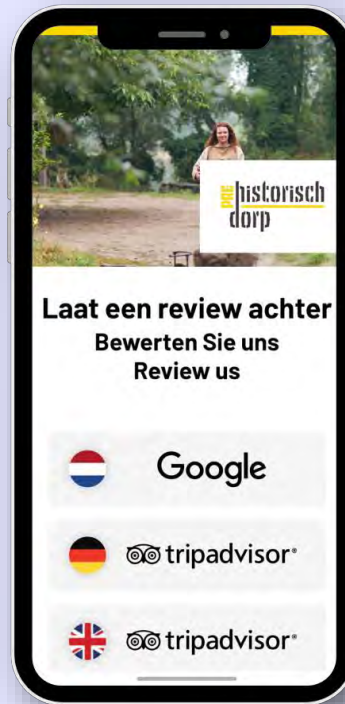


Maak jouw review- middelen

Werksessie (ca. 45 minuten)

Reviewtoolkit

- Maak je eigen reviewmiddelen:
 - ✓ Visitekaartjes
 - ✓ Poster
 - ✓ QR-code
- Verspreid op locatie

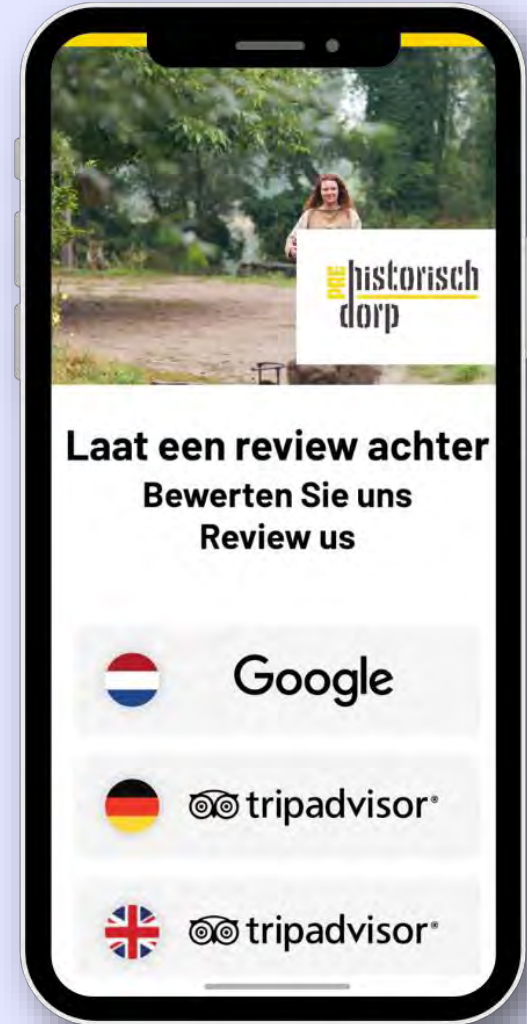


Reviewtoolkit: resultaten

- Vergroot het aantal reviews
- Krijg reviews op de juiste platforms
- > 100 ondernemers; > 5.000 scans

Korte demonstratie

reviews.visitbrabant.com



De stappen op een rij:

- Ga naar reviews.visitbrabant.com
- Stap 1: Nieuwe reviewmiddelen maken
- Stap 2: Voeg een foto en je logo toe
- Stap 3: Kies de juiste reviewkanalen o.b.v. je doelstellingen
- Stap 4: Vul je gegevens in

Aan de slag! (ca. 45 minuten)

Nog een paar tips

- Kies voor meertalige reviewmiddelen
- Kies reviewkanalen waar je gast zich oriënteert

Maak jouw middelen en stuur je definitieve versie naar info@brabantpartners.com voor 1 maart 2025. Dan ontvang je een set drukwerk gratis!

Speciaal voor
reviewpartners





3. Reageren & implementeren

Help, ik krijg reviews!

- Merendeel is positief
- Beantwoord alle negatieve reviews & uitgebreide positieve reviews
- Negatieve bij voorkeur binnen 24 uur

- Je schrijft de reactie niet zozeer voor die ene reviewer, maar voor de miljoenen potentiële meelezers!

- Maar hoe?



General

De zakenlunch die we geserveerd kregen was gewoon niet lekker. Het was deze dag heel erg warm en om dan buiten een rauw ei te serveren op rauw vlees! Daarna kwam bavette en daar was niet door heen te kauwen. We hadden met 4 personen een verrassingslunch maar omdat 1 persoon geen vis lust, kregen we allemaal vlees. Er werd niet persoonlijk gevraagd of we vis of vlees wisten.

Management Response

Beste Gubbels,

Er werd wel persoonlijk aan u gevraagd of er iets is wat u niet luste en of dat alles naar wens was geweest!

Daar was de uitgelezen kans om te reageren, niet 3 weken nadien.

Sorry dat ik zo reageer, maar u zou het ook fijn vinden als u zakelijk een eerlijke kans kreeg om te reageren, nu kan ik er niets meer aan doen!

Een goede reactie op een review

- Blijf gastvrij en vriendelijk
- Vriendelijke aanhef en persoonlijke afsluiting
- Blijf bij de feiten
- Zorg dat je reactie een oplossing bevat
- Voel je je aangevallen? Laat je reactie tegenlezen



Review cheatsheet & online training

- Reageer professioneel op reviews met de cheatsheet
- Volg de online training Meer gasten door reviews



Reviewprogramma
Cheatsheet | Reageren op reviews

Waarom reageren
Door (passend) te reageren op reviews toon jij je professionaliteit & betrouwbaarheid, vergroot je de kans op herhaalbezoeken én stimuleer je het schrijven van reviews.

Wanneer reageren
Probeer zoveel mogelijk te reageren, maar reageer altijd op negatieve reviews (3 en lager uit 5, of 6 en lager uit 10), en reviews waar duidelijk moeite in is gestopt.

Tips voor het reageren

- ✓ Reageer binnen 24 uur.
- ✓ Hoe negatiever de review, hoe sneller je reactie.
- ✓ Bedankt de gast voor de review en maak het persoonlijk.
- ✓ Blijf professioneel en voel je niet aangevallen.
- ✓ Toon begrip voor de situatie en erken het probleem.
- ✓ Wordt eigenaar van het probleem en vertel wat je hiermee hebt gedaan.
- ✓ Raakt de review je persoonlijk? Neem de tijd en laat een collega je reactie lezen voordat je deze plaatst.

Voorbeelden van een passende reactie op ommezijde



4. Reviews als marketingtool

Tripadvisor
Travellers'
Choice Awards



doloris



© 2024 Doloris
Privacy • Voorwaarden
Website door Toffey



2 dagen op deze leuke boerderijcamping gestaan. Gastvrije ontvangst met koffie/thee. Enthousiaste beheerder Jos vertelt over zijn doel van deze camping en de uitstraling naar buiten toe. Camping met 14 tal plaatsen voor tent, caravan, camper met op ieder plek eigen sanitaire voorziening zoals wc, douche en wasbak.

Mooie schone camping met omheining, kinderen kunnen niet van het terrein af. Voldoende speeltoestellen voor de kinderen. Voor ouderen een rustige camping met uitzicht over de weilanden. Voor vertrek nog even inkopen gedaan in de boerderijwinkel. Hier kun je vlees enz krijgen van de koeien die men daar fokt. Vooral de worstebroodjes en de droge worstjes zijn een aanrader. Zeker een plek om nog eens terug te komen.

Harm Zwerver



▲ Stadsbrouwerij Defflige Aap in Helmond. © Rene Manders/DCI Media

Deftige Aap wint Travellers' Choice Award van Tripadvisor

WIN!



Camping Weideblik beloond met diverse Zoover Awards !

Beste gasten bedankt voor alle mooie beoordelingen.

Beoordeeld door gasten met een 9,4
Voor een gouden award voor het komende jaar gaan we weer ons best doen om het jullie als gasten naar je zin te maken. Laat na je verblijf een review achter op zoover.

Schrijf een beoordeling

reviews

home / reviews

Beoordeling



1087 beoordelingen

Gewoon netjes, prima ontvangst, leuke setting. Mooie presentatie, ruime porties. Bestelling duurde wat lang.



Geen idee meer :-) - 09/12/2024

brabant
partners



Na vandaag...

Wat kun je na vandaag doen?

- Zorg voor een optimale presentatie op relevante platforms
- Borg het verzamelen en reageren op reviews
- Maak de online training
- Gebruik de cheatsheet 'Reageren op reviews'
- Maak jouw reviewtoolkit
- Word je reviewpartner?
 - Doe het voor 1 maart, mail naar info@brabantpartners.com en wij verzorgen het drukwerk
 - Gebruik de reviewrapportage



Dankjewel
voor jullie
aanwezigheid!