



'Klantenvertellen' bevat de volgende onderdelen:

Resultaten:

Overzichtelijk al uw beoordelingen bekijken en indien nodig misbruik melden.

Enquête versturen:

Eenvoudig (groepen) klanten uitnodigen om een beoordeling te geven na een bezoek aan uw bedrijf. U heeft hiervoor alleen het e-mailadres van de klant nodig.



Vergelijken:

Uw eigen score vergelijken met de gemiddelde scores van andere bedrijven in uw branche.

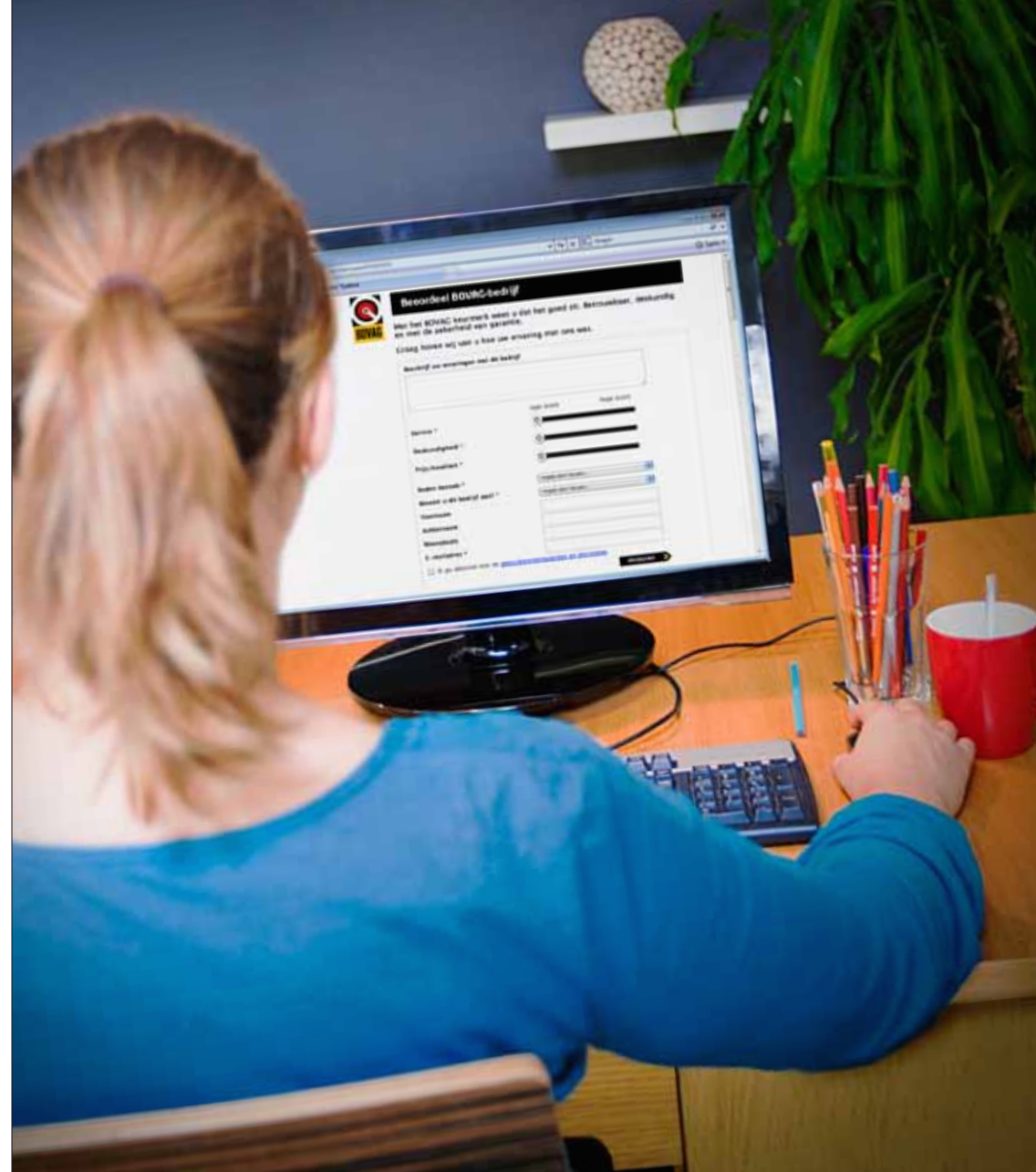
Ondersteuning:

Raadplegen van de veelgestelde vragen en direct online de helpdesk benaderen.



Instellingen:

Mogelijkheid om 'Klantenvertellen' in uw eigen website te integreren keuze om de publicatie van uw resultaten aan of uit te zetten. Let op: de publicatie staat standaard op 'aan'!



Een goede beoordeling heb je zelf in de hand!

Beoordelingen van breedbeeldtelevisies, reviews van vakantieverblijven of recensies over bezochte restaurants; consumenten baseren hun keuze voor producten en diensten steeds vaker op de ervaringen van anderen. Daarom is er nu 'Klantenvertellen', de nieuwe reviewtool voor BOVAG-bedrijven.

Wat zijn reviews?

Consumenten hechten veel waarde aan ervaringen van anderen. Daarom benaderen steeds meer bedrijven de klant proactief om te vragen naar de ervaring met hun product of dienst. Door die ervaringen vervolgens online te publiceren, ontstaat een digitale vorm van mond-tot-mond reclame. Reviews worden nog wel eens verward met een forum, maar dat is iets anders. Een review is een ervaring van één enkele klant, waarop niet gereageerd kan worden door anderen. Ellenlange discussies zijn dus uitgesloten.

De klant als ambassadeur

Met de gratis tool 'Klantenvertellen' van BOVAG heeft u de mogelijkheid om online een sterke indruk achter te laten. U heeft dit helemaal zelf in de hand, want u kunt eenvoudig een laagdrempelige enquête verspreiden onder uw klanten, waarmee zij in enkele minuten hun mening kunnen geven. Door uw tevreden klanten actief te benaderen, kunnen zij hun goede ervaringen delen met andere, potentiële klanten en worden zij de ambassadeurs van uw bedrijf! Bovendien kunt u de input van uw klanten gebruiken om uw service nog beter op hun wensen te laten aansluiten.

Uw voordeel

De beoordelingen die via uw enquêtes binnenkomen, worden gepubliceerd op de vestigingspagina van uw bedrijf op www.bovag.nl. Daar kunnen consumenten ook zelf, zonder uitnodiging, direct een beoordeling geven. Ook kunt u de resultaten eenvoudig op uw eigen website publiceren. Zo kunt u via meerdere kanalen laten zien hoe uw klanten u waarderen. En dat is interessant, want uit onderzoek blijkt dat een groot deel

van de consumenten een goede beoordeling een reden vindt om méér te betalen voor een product of dienst. Tevens blijkt dat het overgrote deel van de beoordelingen die consumenten plaatsen positief tot zeer positief is, en dat een negatief bericht vaak wordt gecompenseerd met de gunstige reviews van andere klanten.

Alles zelf in de hand

Door actief van de tool gebruik te maken en zelf uw klanten uit te nodigen, wordt de mening van uw tevreden klanten zichtbaar voor anderen. Dus maak er een gewoonte van om uw klanten direct na een bezoek de enquête te sturen. Mocht u toch een keer een negatieve beoordeling krijgen, dan beschikt u met het systeem altijd over het e-mailadres van de betreffende klant. U kunt dan dus rechtstreeks contact opnemen met die persoon en met

elkaar het probleem oplossen. Zo kunt u van een klacht een kans maken. Vindt u een beoordeling echt onterecht, dan kunt u via het systeem direct een misbruikmelding geven. De helpdesk kan de betreffende beoordeling na overleg met u vervolgens direct verwijderen. En wilt u helemaal niet dat uw beoordelingen zichtbaar zijn, dan kunt u in het systeem met een druk op de knop de publicatie uitzetten. Zo heeft u dus alles zelf in de hand.

En nu aan de slag!

Als u inlogt op uw afdelingssite van BOVAG kunt u 'Klantenvertellen' direct gratis gebruiken. Het enige dat u erin hoeft te investeren is tijd. Probeer het eens uit, dan zult u zien dat deze gebruiksvriendelijke tool u snel veel goede beoordelingen op zal leveren. Uw tevreden klanten weten dat u het goed doet, en met dit systeem vertellen ze dat voor u door!

