

'Ontevreden klant is vaak terug te winnen'

23-11-2018 08:20



Een adequate reactie op een negatieve review helpt klanten hun slechte shopervaring te vergeven. Meer dan de helft van de consumenten komt terug bij een webshop wanneer hun reactie serieus wordt genomen, blijkt uit onderzoek van reviewplatform Trustpilot.

De beste manier om met een slechte review om te gaan, is om eerst het probleem op te lossen en daarna een reactie te plaatsen. Het merendeel, 88 procent van de duizend ondervraagden, geeft aan een voorkeur te hebben voor deze werkwijze. Wanneer een bedrijf op de juiste manier met de kritiek omgaat, is 43 procent bereid een negatieve review te wijzigen in een positieve. Een kwart geeft aan een bedrijf dan zelfs te willen aanraden bij anderen. Een andere effectieve aanpak is het direct reageren met een aanbod om de producten te vergoeden of vervangen.

Klanten zouden volgens het onderzoek niet altijd direct uit zijn op korting of restitutie na een slechte ervaring. Ruim de helft van de ondervraagden geeft aan een ander doel te hebben met het plaatsen van een negatieve beoordeling, zoals het waarschuwen van anderen. Ook het helpen van het bedrijf bij het verbeteren van zijn producten of services wordt als een belangrijke reden genoemd. Positieve reviews worden voornamelijk geschreven om anderen te helpen bij een weloverwogen aankoopbeslissing.