



## Help, een negatieve beoordeling !

### *5 tips over omgaan met negatieve reacties*

Wat kun je doen als negatieve reacties over jouw bedrijf rond gaan? “Geef er aandacht aan en neem het serieus. Zorg er natuurlijk ook voor dat het probleem wordt opgelost.”

1. Reageer direct via het medium waar de reactie geplaatst is en neem contact op met de persoon die een reactie geplaatst heeft.
2. Beken kleur en erken dat je een fout hebt gemaakt. Zorg ervoor dat je het verbetert. Zo laat je zien dat je de reactie serieus neemt.
3. Verwijder nooit een post of reactie, want zo creëer je het gevoel dat je niet eerlijk bent.
4. Zorg dat het probleem opgelost wordt. Repareer de schade en maak de klant weer blij. Vraag ze vooral dit ook via **social media** te delen.
5. Zorg dat de rest van de communicatie zich op een andere manier voortzet dan via het betreffende medium. Zo verklein je de kans dat de discussie door Google hoog geïndexeerd wordt.