

TEKST

TIPS VOOR HET MANAGEN VAN FEEDBACK OP SOCIALE MEDIA

I. WELKE SOCIALE MEDIA GEBRUIKEN?

Onderzoek op welke sociale media je je als organisatie wil begeven en maak (eventueel) een keuze. Je hoeft als attractie of museum niet alle platformen te gebruiken. Een niet-actief account kan immers minder interessant zijn dan geen account. Onderzoek wat past bij de stijl van je organisatie én bij je klanten.

II. MAAK LINKS NAAR SOCIALE MEDIA ZICHTBAAR

Maak zichtbaar op welke platformen je aanwezig bent: plaats op de website van je attractie of museum rechtstreekse links (via de iconen) naar de sociale media die je gebruikt.

Bijvoorbeeld: het Huis van Alijn is het museum van het dagelijkse leven in Gent. Op hun site staat “Volg het Huis van Alijn op” met daaronder de icoontjes van Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Flickr, Soundcloud, Vimeo.

- <http://huisvanalijn.be/nl/>

III. STIMULEER JE KLANTEN OM REACTIES TE POSTEN

Zoals bij de klassieke bevraging via een vragenlijst, is het ook bij sociale media belangrijk om je klanten uit te nodigen en te stimuleren om feedback te geven. Moedig hen aan om hun reacties te posten op de sociale media die je hanteert.

- Vraag je personeel om aan het einde van het bezoek de klant te informeren over de sociale media waarop je organisatie aanwezig is.
- Vraag je medewerkers om de klant eventueel expliciet uit te nodigen om een reactie te posten. Als een bezoeker bijvoorbeeld veel foto's heeft gemaakt, kan je hem vragen om deze op jouw Facebookpagina te delen of jouw organisatie te taggen. Ook foto's zijn een vorm van feedback; een beeld zegt meer dan duizend woorden ...
- Nodig de klant uit om een recensie te schrijven op TripAdvisor.

IV. GEBRUIK BLOGBERICHTEN

Zet de link naar een leuk blogbericht op je website of Facebookpagina.

Voorbeeld van een geschikt blogbericht: <http://keepupthespirit.be/een-bezoek-aan-het-dr-guislain-museum-gent/>

V. GEBRUIK RECENSIES

Recensies op TripAdvisor kan je ook op je website zichtbaar maken.

Deze recensie werd bijvoorbeeld voor Chocolate Nation geplaatst op TripAdvisor en misstaat niet op een website:

“Antwerpen alweer een diamant rijker ! Een chocolade diamant ! - Reviewed 20 juni 2019

En wij dachten dat we alles over chocolade al wisten... Nee dus ! Het wat mysterieus, leerrijk, verrassend en oooh zo lekker ! Aan te raden voor jong en oud.”

VI. REAGEER OP RECENSIES EN REACTIES

Sociale media zijn de plaatsen waar interactie plaatsvindt. Laat zien dat je het bericht hebt gelezen en durf een reactie achter te laten op een recensie.

- 'Like' een reactie van een klant op Facebook.
- Reageer enthousiast op een foto en bedank voor een positieve recensie.
- Reageer zeker als de reactie niet helemaal positief is. Bedank voor de feedback en geef aan op welke manier je er iets aan gaat doen.

INSTRUMENT - TEKST: Praktijkgids 'Meer klanten met sociale media
--