

Jak odpowiadać na negatywne opinie w internecie?

2017-12-07

Negatywne opinie gości hotelowych w internecie będą się pojawiać zawsze, nie istnieje bowiem hotel idealny.

Problemem wszystkich hotelarzy jest sposób, w jaki należy odpowiadać na te opinie. Ponieważ to, że odpowiedzieć na nie trzeba, nie ulega najmniejszej wątpliwości.

Hotelarze doskonale już wiedzą, że goście przed dokonaniem rezerwacji czytają opinie o hotelu i często na ich podstawie podejmują decyzje o przyjeździe, lub rezygnacji z niego. Ale na podjęcie tej decyzji niebagatelny wpływ zaczyna mieć też odpowiedź hotelu na ich wpisy, bo świadczy o rzeczywistym zainteresowaniu opiniami gości, a więc dbałości o zapewnienie wysokiego poziomu obsługi.

Jak wynika z badań firmy PhoCusWright wyspecjalizowanej w analizach rynku turystycznego, ponad 60 proc. podróżnych z całego świata twierdzi, że odpowiedzi na zamieszczone recenzje przekonują ich do zrobienia rezerwacji w danym obiekcie.

Ostatnio nawet Booking.com wprowadził możliwość odpowiadania na opinie. Narzędzie, które na TripAdvisorze, Facebooku, Google+ oraz różnych portalach rezerwacyjnych zostało już dawno wdrożone, nareszcie dotarło i do tego potężnego serwisu. Wnioski nasuwają się same: odpisujemy na opinie, a szczególnie na opinie negatywne. Z mojego managerskiego doświadczenia wynika, że odpowiednie zajęcie się niezadowolonym gościem hotelowym i jego negatywną opinią w internecie potrafi zdziałać cuda.

Dzięki aktywnej i uprzejmej reakcji częstokroć udało mi się przekuć krytykę w sieci w atut, wyciągnąć plusy z obiektywnie nieprzychylniej opinii i sprawić, by gość, który poniekąd spisał nas na straty, stał się lojalnym klientem. Odkąd zaczęłam zajmować się odpowiadaniem na opinie w sieci, nie wyobrażam sobie braku reakcji, przede wszystkim w przypadku niekorzystnego komentarza. Niewłaściwe ustosunkowanie się do recenzji lub brak odpowiedzi może bowiem znacząco nadszarpanąć wizerunek firmy oraz ze zdwojoną siłą wpłynąć na odbiór komentarza.

Właśnie dlatego warto dołożyć wszelkich starań, aby nasza reakcja na nieprzychylną opinię była prawidłowa. Aż 87 proc. użytkowników TripAdvisora twierdzi, że właściwa odpowiedź na negatywną recenzję poprawia ich opinię o hotelu. Prawidłowa, właściwa? Czyli jaka?

Rozważna

Mimo nerwów, które nami targają na widok niektórych komentarzy, spróbujmy najpierw ochłonać, wypić szklanek wody (albo dziesięć szklanek). Nie ma nic gorszego niż przepełniona frustracją, pisana pod wpływem emocji, nieprzemyślana „cięta riposta”. Oczywiście, możemy taką napisać, jeśli pomoże nam to wrócić do równowagi. Ale jej nie wysyłajmy. Wstrzymajmy się z pierwszą reakcją, która często jest pochopna i pisana na gorąco może nam tylko zaszkodzić. Przypomnijmy sobie, iż nie ma hoteli idealnych, więc i nam mogła się przydarzyć jakaś wpadka

Wyważona i wyjątkowa

Niech nasza odpowiedź będzie wolna od negatywnych emocji, ale nie wyzbywajmy się w ogóle emocji jako takich. W

końcu zależy nam na interakcji z drugą stroną. Dlatego też powinniśmy unikać schematów i szablonów. Ta sama odpowiedź pięć razy z rzędu brzmi nieszczerze i świadczy jedynie o traktowaniu innych automatycznie. Niech recenzent wie, że po drugiej stronie "internetów" zasiada prawdziwy człowiek. Każda odpowiedź powinna być wyjątkowa i niepowtarzalna.