



Steg-för-steg: Hantera negativa recos

Det är många företag som är rädda för att få negativa rekommendationer utan att inse att de är lätta att hantera och istället kan ge en positiv inverkan på affärerna snarare än tvärt om.

72 procent av användarna litar betydligt mer på sajter som har både negativa och positiva rekommendationer eftersom de annars börjar ana censur. Skulle du få en negativ rekommendation kommer 95 procent av de missnöjda kunderna att anlita dig igen om du bara löser problemet på ett tillfredställande sätt.

Här kommer därför en guide, steg-för-steg med vad du ska tänka på när ni bemöter en kommentar på Reco.

1

Behåll lugnet. Negativa recos är ingenting som är dåligt, de kan snarare vara till hjälp för din verksamhet. Genom att visa upp även negativa recos stärker du förtroendet för era positiva rekommendationer.



Mycket bra tjänst som hjälper oss att kvalitets-säkra vår verksamhet och att samtidigt göra det för att attrahera nya kunder.

– Jonas N, Verksamhetschef på Örgryte Städ

72%



- 2 Passa på att visa upp offentligt att du genuint bryr dig om din kunds bekymmer och att du löser problem. Andra potentiella kunder kommer lägga märke till hur du hanterar situationen.
- 3 Negativa recos fungerar som feedback. Har du lärt dig någonting utifrån det dina kunder skriver? Du kan sätta stopp för dina negativa recos genom att ta lärdom av det kunderna skriver, ibland kan det vara något så enkelt som att ändra dina löften på din egen sajt.
- 4 Sist men inte minst är det viktigt att följa upp ordentligt och verkligen se till att kunden är nöjd i slutändan. Detta kommer gynna dina affärer i längden.