



zoover

Review toolkit

Haal het meeste uit jouw reviews!

Inhoudsopgave

- 2** **Introductie**
- 3** **3 stappen voor het binnenhalen van reviews**
- 6** **Meer reviews, groter bereik**
- 7** **Je reviews verwerken als een professional**
- 8** **Zo win je een Zoover Award**
- 9** **Review richtlijnen**
- 10** **Zoover Portal**

Introductie

Beste accommodatie-eigenaar,

Welkom bij de Zoover review toolkit! Als toonaangevend platform voor vakantiereviews helpt Zoover elk jaar miljoenen Nederlandstalige reizigers bij het vinden van hun perfecte vakantie. Met duizenden betrouwbare reviews van echte gasten, is Zoover de plek waar vakantiegangers inspiratie opdoen en hun boekingsbeslissingen baseren op authentieke ervaringen!

Waarom is dit belangrijk voor jou? Simpel: reviews maken het verschil! Meer dan 90% van de reizigers leest reviews voordat ze een accommodatie boeken. Een hoge waardering en positieve feedback kunnen direct leiden tot meer reserveringen en een sterkere online reputatie.

Waarom Zoover?

- **3.8 miljoen** onafhankelijke reviews & **1.500.000** bezoekers per maand.
- **125.000** wekelijkse e-mail abonnees & **11K** Instagram volgers + **55K** Facebook volgers

Hoe meer reviews je verzamelt, hoe sterker je positie in de markt. Bovendien bieden reviews waardevolle inzichten die je helpen je service te verbeteren en gasten een onvergetelijke ervaring te bieden.

In deze toolkit vind je:

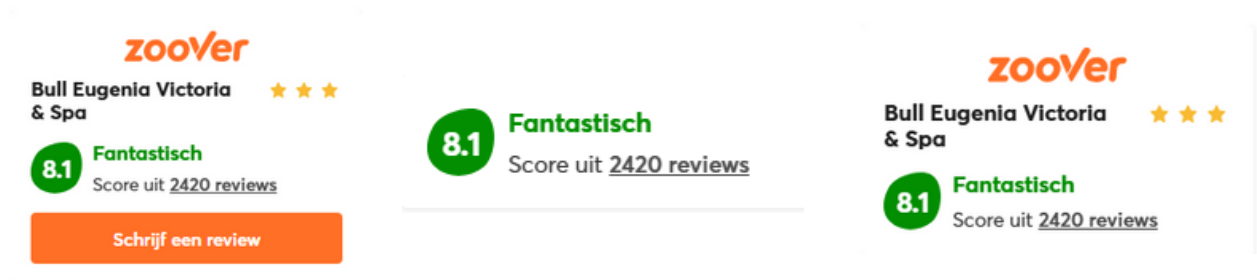
- Praktische tips
- Promotiemateriaal
- Effectieve strategieën om meer reviews te verzamelen
- Alle andere informatie die je nodig kunt hebben!

Klaar om je online reputatie te versterken? Laten we beginnen!

Beoordeel ons
op **zoover**

3 stappen voor het binnenhalen van reviews

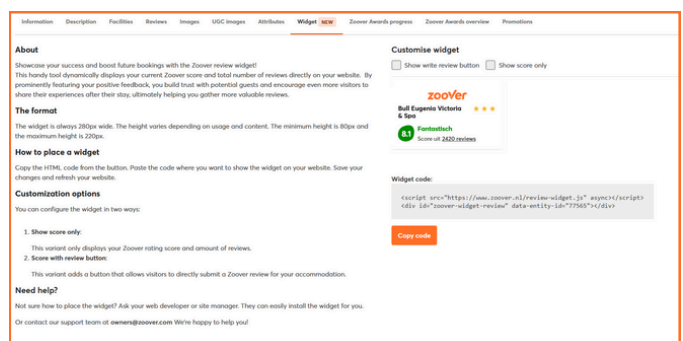
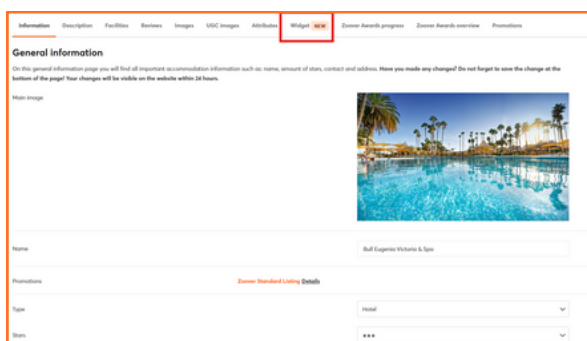
1) Toon jouw Zoover review score op je website



Het tonen van je Zoover review score op je website:

- Bouwt direct vertrouwen op bij potentiële gasten.
- Geeft bezoekers een snelle indruk van de ervaringen van andere gasten, zonder de website hoeven te verlaten.
- Kan de drempel om te boeken verlagen en laat zien dat jullie transparant en gastgericht zijn.

➡ Genereer [hier](#) de widget van jouw dynamische Zoover score.



3 stappen voor het binnenhalen van reviews

2) Vraag je gasten om een review achter te laten tijdens hun verblijf

Waarom?

Onderzoek heeft aangetoond dat het vragen naar de ervaring tijdens het verblijf in 80% van de gevallen leidt tot een positieve beoordeling.

Als een gast toch een negatieve ervaring heeft, ben je nog steeds in de positie om dit op te lossen en om te zetten in een positieve ervaring.

Hoe?

- Bestel stickers voor jouw accommodatie
 - Of download het formaat (en andere materialen) zelf

Beoordeel ons
op **zoover**

Voorbeeld stickers

Laat je materiaal personaliseren (op aanvraag)

- Gepersonaliseerde visitekaartjes
- Gepersonaliseerde flyers
- Andere materialen
 - Voorbeelden
 - Neem contact op met eigenaren@zoover.nl
- Implementatie in jouw RMS of andere hulpmiddelen
 - Hulp nodig? Neem contact op!



TRUSTYOU

ReviewPro
GUEST INTELLIGENCE

Reputize

qualitelis

3 stappen voor het binnenhalen van reviews

3) Vraag je gasten om een reviews achter te laten na hun verblijf

Het tweede beste moment om een review te laten achterlaten is kort nadat je gast een geweldige ervaring heeft gehad - wanneer de positieve herinneringen nog vers zijn. Een eenvoudige, vriendelijke herinnering kan gasten aanmoedigen om hun mening te delen, vooral als het gemakkelijk en toegankelijk is.

Om je hierbij te helpen biedt Zoover een set kant-en-klare materialen, waaronder:

- E-mailbanners die u kunt invoegen in uw follow-up- of bedankmails
- Social media lay-outs die u kunt personaliseren en op uw eigen kanalen kunt plaatsen

Deze tools zijn ontworpen om het voor u gemakkelijk te maken om gasten eraan te herinneren - en voor gasten om snel te reageren.

👉 Download alle materialen [hier](#)



Meer reviews, groter bereik

Reviews zijn van grote waarde voor je zichtbaarheid en betrouwbaarheid op Zoover. Hoe meer (en recentere) reviews je hebt, hoe aantrekkelijker je accommodatie wordt voor potentiële gasten. In dit hoofdstuk delen we praktische tips en slimme strategieën om eenvoudig en effectief meer reviews te verzamelen - zonder dat het je veel extra tijd kost.



Vraag op het juiste moment

Het perfecte moment om een beoordeling te vragen is tijdens of kort na het verblijf, wanneer de ervaring nog vers in het geheugen ligt.

Stuur 1-3 dagen na vertrek een vriendelijke follow-up e-mail.



Maak het persoonlijk

Gasten reageren beter op een persoonlijke benadering. *Noem hun naam, verwijst naar hun verblijf en bedank ze voor hun bezoek voordat je om een reviews vraagt.*



Betrek jouw team

Zorg ervoor dat je team weet hoe belangrijk reviews zijn. *Vraag hen om gasten aan het eind van hun verblijf mondeling te herinneren aan het belang van feedback.*



Gebruik een QR-code op locatie

Maak het gasten gemakkelijk om direct een beoordeling te schrijven. *Plaats een QR-code naar je Zoover-pagina bij de receptie, in de kamer of op de rekening.*



Herinner gasten op een subtiel manier

Plaats kleine herinneringen in of rond je accommodatie. *Denk aan tafelkaartjes, flyers of een kort zinnetje op de welkomspagina van de WiFi.*



Vraag om eerlijke feedback, maar vermijd beïnvloeding

Moedig reviews aan, maar dring niet specifiek aan op positieve reviews.

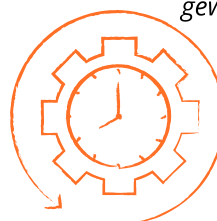
Dit verhoogt je geloofwaardigheid en voorkomt dat reviews worden geweigerd vanwege manipulatie.



Gebruik jouw nieuwsbrief of e-mail handtekening

Voeg een standaard link naar je Zoover beoordelingspagina toe in je e-mailhandtekening of nieuwsbrief:

"Tevreden over uw verblijf? Laat een beoordeling achter op Zoover!"



Blijf consistent

Consistentie is de oplossing! *Maak het verzamelen van reviews een vast onderdeel van je gastenervaring, niet alleen in het hoogseizoen. Op die manier bouw je aan een continue stroom van feedback.*

Je reviews verwerken als een professional

1. Hoe ga je om met negatieve reviews:

- Blijf kalm en professioneel: Reageer niet impulsief.
- Reageer snel: Een tijdige reactie laat zien dat je erom geeft.
- Toon empathie: Erken de ervaring van de gast en bied indien mogelijk een oplossing.
- Leer ervan: Gebruik de feedback om je service te verbeteren.
- Neem contact op met Zoover als de reviews oneerlijk is (bijv. chantage) of niet voldoet aan de richtlijnen
 - Let op: in andere gevallen wordt de review niet verwijderd.

"Bedankt voor uw feedback. Het spijt ons te horen dat uw ervaring niet aan uw verwachtingen voldeed. We nemen uw opmerkingen serieus en gebruiken ze om onze service te verbeteren. Als u openstaat voor verder contact, horen we graag van u via [e-mailadres/telefoonnummer], zodat we dit persoonlijk kunnen bespreken."

2. Hoe ga je om met reviews waarover je twijfelt

- Controleer de reviews: Controleer of de reviewer daadwerkelijk in jouw accommodatie heeft verbleven.
- Rapporteer het: Markeer de review via het eigenarenportaal van Zoover voor onderzoek.
- Reageer professioneel: Als je ervoor kiest om te reageren, houd het dan feitelijk en respectvol-vermijd beschuldigingen.



3. Hoe ga je om met een lage reviewscore

- Moedig positieve reviews aan: Vraag tevreden gasten om een reviews achter te laten.
- Analyseer de feedback: Zoek naar terugkerende problemen en pak deze aan.
- Verbeter uw service: Breng actief veranderingen aan op basis van de feedback van gasten.
- Communiceer verbeteringen: Laat huidige en toekomstige gasten weten wat er veranderd is.

4. Hoe ga je om met renovatie of overname

- Neem contact op met het Zoover Accommodatie Team
- Reviews kunnen worden verwijderd of online blijven totdat er voldoende reviews zijn verzameld na de renovatie of overname
- Let op: reviews mogen ook onbeperkt online blijven staan

Zo win je een Zoover Award

In dit hoofdstuk vind je de belangrijkste informatie over de criteria van de Zoover Awards. Heeft u vragen? Misschien vind je het antwoord in onze veelgestelde vragen. Zo niet, neem dan contact met ons op!

Zoover Award Goud

Een accommodatie kan een Gouden Zoover Award winnen wanneer deze:

- Voldoet aan de minimale vereiste beoordeling van 9 of hoger.
- Voldoet aan het minimum aantal van 20 goedgekeurde reviews in een jaar tijd.
- Voldoet aan de richtlijnen voor het verzamelen van reviews en niet gediskwalificeerd is tijdens een controle voor “oneerlijke praktijken”.

Zoover Award Zilver

Een accommodatie kan een Zilveren Zoover Award winnen wanneer deze:

- Voldoet aan de minimale vereiste beoordeling tussen 8,00 en 8,99.
- Voldoet aan het minimum aantal van 20 goedgekeurde reviews in een jaar tijd.
- Voldoet aan de richtlijnen voor het verzamelen van reviews en niet gediskwalificeerd is tijdens een controle voor “oneerlijke praktijken”.

Welke reviews tellen mee?

De Zoover Awards zijn gebaseerd op de reviews die zijn ontvangen tussen 1 januari en 31 december. Alle reviews die voor 3 januari zijn goedgekeurd tellen mee voor de Zoover Awards.

Voordelen van Zoover Awards

- U ontvangt een Zoover Award label op uw accommodatiepagina en in onze lister
- Een positieve boost in ons algoritme
- Erkend worden door een gebruikersgedreven platform vergroot uw geloofwaardigheid
- Consumenten vertrouwen beoordelingen van gelijken meer dan advertenties



Review Richtlijnen

Bij Zoover volgen we een aantal duidelijke richtlijnen om ervoor te zorgen dat reviews op ons platform betrouwbaar, relevant en eerlijk blijven. Deze regels helpen ons de integriteit van ons platform te behouden en te blijven voldoen aan de verwachtingen van zowel reizigers als accommodatie-eigenaren zoals jij.

In dit hoofdstuk belichten we de belangrijkste richtlijnen voor jou als accommodatie-eigenaar. Door deze in gedachten te houden kun je waardevolle beoordelingen verzamelen op een manier die zowel effectief is als in lijn met onze normen.

Wil je dieper in de richtlijnen duiken? Je vindt de volledige lijst met richtlijnen [hier](#).

Top 5 richtlijnen voor jou:

- Reviews worden alleen goedgekeurd als ze in het **Nederlands** zijn geschreven.
- Zoover staat **maximaal 2 beoordelingen** per accommodatie per jaar toe voor een reisorganisatie, waarvan 1 beoordeling per verblijf. Tussen de 2 beoordelingen moeten minimaal 3 maanden zitten.
- Eigenaren van accommodaties of **andere belanghebbenden** die belang hebben bij de uitkomst van de beoordeling worden uitgesloten van deelname.
- Het is niet toegestaan om **bezoekers aan te moedigen een positieve beoordeling** te plaatsen. Daarnaast is het niet toegestaan om bezoekers een incentive aan te bieden in ruil voor een positieve review. Het is accommodatie-eigenaren wel toegestaan om bezoekers te vragen een onafhankelijke beoordeling achter te laten op Zoover.
- Het is een eigenaar niet toegestaan om **een andere accommodatie** van hetzelfde type binnen dezelfde stad, gemeente of binnen een straal van 20 km te beoordelen.



Zoover Portal

Als accommodatie-eigenaar wil je grip krijgen op je online reputatie en actief werken aan je zichtbaarheid. De [Zoover Portal](#) is de centrale plek om alles rondom jouw accommodatie te beheren. Hier krijg je toegang tot essentiële tools en inzichten om je Zoover profiel te optimaliseren en meer uit je reviews te halen.

Wat kun je doen in de [Zoover Portal](#)?

1. Je accommodatiepagina beheren

Uw accommodatiepagina op Zoover is uw digitale visitekaartje. In de portal kunt u:

- ✓ Uw bedrijfsgegevens en contactgegevens controleren en bijwerken
- ✓ Bekijken hoe uw accommodatie op Zoover wordt gepresenteerd
- ✓ Uw faciliteiten en andere belangrijke informatie bijwerken

All possible accommodation facilities are listed on this page. When selecting a facility, you indicate that it is available in your accommodation. Have you made any changes? Do not forget to save the change at the bottom of the page!

Facilities

☐ 24 hour check in	☐ 24 hour reception	☒ Air conditioning
☒ BBQ allowed	☐ Bicycle hire	☒ Car park
☐ Garage	☐ Child daycare	☒ Laundry facilities
☐ Laundry service	☐ Lobby	☐ Medical assistance
☐ Dogs allowed	☐ Playground	☐ Room service
☒ Wifi access		
Bar 0	Cafe 0	Casino 0

Promotions **Zoover Standard Listing Details**

Type

Stars

Chain

Description for Zoover

Section

Section

[Add new section](#)

Description for Vakanties.nl

2. Reviews bekijken en analyseren

Reviews zijn de sleutel tot succes. In de portal kunt u:

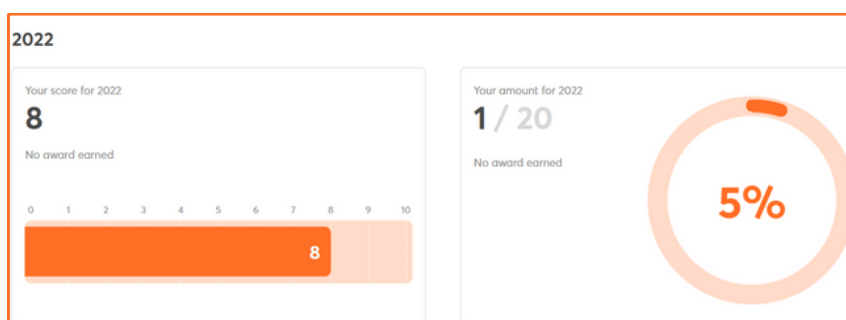
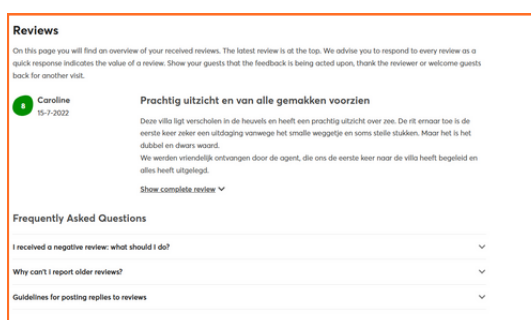
- ✓ Alle ontvangen reviews bekijken en trends analyseren
- ✓ Inzicht krijgen in wat gasten waarderen en waar verbeterpunten liggen
- ✓ Uw gemiddelde score en de ontwikkeling ervan volgen

Zoover portal

3. Reageer op reviews

Interactie met je gasten is belangrijk. Het laat toekomstige gasten zien hoe je omgaat met feedback, goed of slecht. In de Zoover Portal kunt u:

- ✓ Waardering tonen aan gasten die een positieve review achterlaten
- ✓ Reageren op gasten die een negatieve ervaring hadden



Hoe maak ik een account aan voor de Zoover Portal?

Als je nog geen account hebt, kun je [hier](#) een nieuw account aanmaken!

Zodra je bent ingelogd kun je de gewenste accommodatie(s) aan je account koppelen door aan de linkerkant van het portaal op Claim mijn accommodatie te klikken. Zoek je accommodatie via de zoekbalk en dien een claimverzoek in. Wij zullen dit verzoek reviewen en accepteren. In geval van twijfel kunnen we vragen om een eigendomsbewijs of een werknemersverklaring als extra verificatie.

Zodra je aanvraag is geaccepteerd, ontvang je bericht en kun je direct je accommodatie beheren in de Zoover Portal!

De Zoover Portal is een krachtige tool waarmee u uw accommodatie beter kunt beheren en promoten. Maak optimaal gebruik van alle mogelijkheden en laat Zoover voor u werken!

The background is a solid orange color. It features an abstract geometric pattern of white lines that intersect to form various triangles and polygons. These lines are primarily located in the top-left and bottom-right corners, leaving the central area relatively clear for the text.

zoover