

Option zur Überarbeitung von Bewertungen

Bei vielen Bewertungen, die im Moderationsprozess abgelehnt werden, sind nur wenige Änderungen notwendig, damit sie genehmigt werden. Mit der Option zur Überarbeitung von Bewertungen können Sie den 6-10 % der Kunden, deren Bewertungen abgelehnt wurden, ein besseres Erlebnis bieten, indem diese darüber in Kenntnis gesetzt werden, dass ihre Bewertung nicht genehmigt wurde und sie Änderungen daran vornehmen können.

So funktioniert es:

1

➤ Kunde schickt ursprüngliche Bewertung ab

Die Bewertung entspricht nicht den Richtlinien und wird im Moderationsprozess abgelehnt

2

➤ Bazaarvoice verschickt eine Benachrichtigung per E-Mail

Die E-Mail mit den Gründen für die Ablehnung wird an den Kunden geschickt; sie enthält einen Link zu einem Formular für die erneute Übermittlung

3

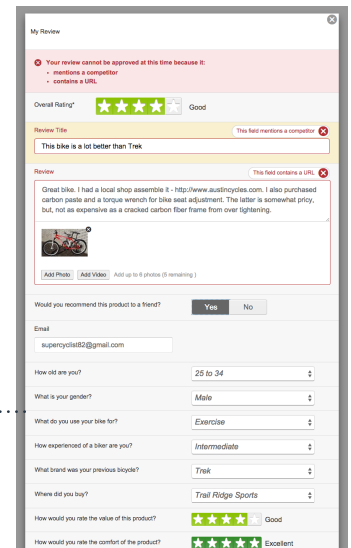
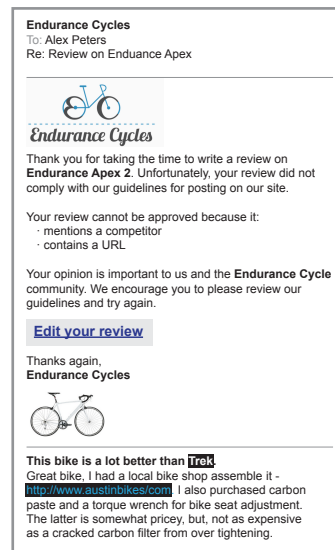
➤ Änderungen im Formular für erneute Übermittlung

Das Formular für die erneute Übermittlung der Bewertung enthält automatisch die ursprüngliche Bewertung; es werden falls möglich die Abschnitte hervorgehoben, die bearbeitet werden müssen, damit die Bewertung den Richtlinien entspricht

4

➤ Kunde übermittelt überarbeitete Bewertung

Die überarbeitete Bewertung durchläuft erneut den Bazaarvoice-Bewertungsprozess und es wird geprüft, ob sie veröffentlicht werden kann



Die Option zur Überarbeitung der Bewertung führt bei mehr als 60 % der abgelehnten Bewertungen zur Veröffentlichung.

Die Option zur Überarbeitung der Bewertungen ist ein wichtiger Kontaktpunkt zu den Verbrauchern. Damit stellen Sie sicher, dass Ihr Kunde sich ernst genommen fühlt, und pflegen gleichzeitig eine gute Beziehung zu den Kunden, deren Bewertungen anfangs nicht den Moderationsrichtlinien entsprechen.

Kontaktieren Sie für weitere Informationen Ihren Client Success Director.