

TRIPADVISOR

Tripadvisor är fortfarande en av världens största plattformar för resor och en viktig kanal för resenärer som söker boenden, restauranger, aktiviteter och sevärdheter. Innehållet bygger på recensioner, bilder och information från både besökare och företag, vilket gör plattformen till ett viktigt skyltfönster för din verksamhet. En välskött profil med aktuella bilder och positiva recensioner kan stärka förtroendet och göra det enklare för nya gäster att välja just dig. Tripadvisor har dessutom hög synlighet i sökmotorer och visas ofta högt upp i Googles sökresultat, vilket kan bidra till att fler hittar din verksamhet.

REGISTRERA DIN VERKSAMHET

Klicka här för att [registrera din verksamhet](#) eller [här](#) om verksamheten finns upplagd av resenär och inte av dig.

Se till att informationen alltid är korrekt och uppdaterad. All administration av profilen sker i hanteringscentret.

När du registrerar din verksamhet är det viktigt att använda en e-postadress som verksamheten har tillgång till även på sikt. Till den adressen skickas bland annat aviseringar om nya omdömen.

Tripadvisor erbjuder även betaltjänsten Företagsfördel (Business Advantage), som ger tillgång till fler funktioner. Vilka funktioner som finns tillgängliga varierar mellan olika verksamhetskategorier.

Observera att du inte kan registrera din verksamhet via Tripadvisors app. När verksamheten är registrerad kan du däremot använda appen för att komma åt hanteringscentret och administrera profilen.



BILDER

Bilder spelar en viktig roll när potentiella gäster ska välja mellan olika verksamheter. Många vill se bilder innan de bestämmer sig för att boka ett boende eller en upplevelse. **Länktips!** [Var och vilka typer av bilder som visas samt hur man optimerar sina bilder](#)

Bilder på din sida kan läggas upp både av ditt företag och av resenärer. För att hantera företagets bilder går du in via menyn längst upp till höger. Se till att bilderna är aktuella och ger en rättvisande bild av din verksamhet.

Lägg upp en högupplöst huvudbild i liggande format som ger ett bra första intryck av verksamheten. Det tar vanligtvis tre till fem arbetsdagar innan bilden publiceras.

Bilder som läggs upp av din verksamhet på Tripadvisor måste följa vissa [riktlinjer](#)

Om det är något fel med en bild som lagts upp av en resenär kan du rapportera den genom att välja bilden och klicka på Rapportera längst ned till höger.

Kom ihåg:

- Visa upp verksamheten från dess bästa sida.
- Välj en huvudbild och uppdatera den regelbundet, gärna efter säsong.
- Lägg upp fler än tio bilder som visar bredden i verksamheten.
- Använd högupplösta bilder av god kvalitet.
- Lägg gärna till bildtexter.
- Filmer kan endast läggas till om företaget har tjänsten Företagsfördel (Business Advantage).

OMDÖMEN

Tänk på att man inte kan skriva omdömen från företagets IP-adress (på företagets dator eller wifi). Om ett omdöme är felaktigt kan du rapportera det.

- Många läser både positiva och negativa recensioner innan de bokar. Ett genomtänkt och professionellt svar på negativa omdömen kan därför vara minst lika viktigt som de positiva recensionerna.

- Antal omdömen, genomsnittligt betyg och rekommendationer är de viktigaste algoritmerna för att få hög ranking.

- Var professionell och trevlig.

- Ha en färdig riktlinje för hur företaget svarar på omdömen.

- Du svarar på omdömen från Hanteringscentret.

- När ni svarar gäster tänk på er nästkommande gäst. Den som läser kommentaren ska känna sig trygg att boka hos er

- Kommer du ihåg besökaren ifråga, lägg gärna till någon personlig vinkling men avslöja inte en gästs identitet genom att ange namn eller andra kännetecken.

- Respektera alltid besökaren i svaret. Om omdömet är negativt, berätta vilka åtgärder företaget ska utföra eller har utfört.

- Tänk igenom svaret innan du skickar. Kom ihåg att det är många potentiella besökare som läser och du får endast skriva ett svar.

- Använd inte samma svar för alla omdömen. Skräddarsy dina svar för att visa att du verkligen har läst och förstått varje kunds specifika upplevelse. Detta skapar en mer personlig och genuin kontakt med kunderna.

- Observera att under alla omdömen syns en tumme upp och tack. Det är endast för besökare på sidan som klickar på den om de tycker omdömet var bra och till hjälp för dem.

Länktips! [TripAdvisors riktlinjer](#)

6 BRA DELAR ATT FÅ MED

I ETT SVAR PÅ NEGATIV KRIK

Hej Anna,

Tack för att du tar dig tid att ge oss ditt omdöme, det uppskattas verkligen. Vi är glada över att du valt att besöka oss och kul att ni gillade våra rum. Däremot tycker vi det är tråkigt att du inte var nöjd med frukosten. Vi anstränger oss för att erbjuda en riktigt bra frukost till våra gäster med kravmärkta råvaror av god kvalitet. Du får gärna kontakta mig direkt på maria@hotellet.se. Vi vill återigen tacka för att du valt att besöka oss och för din feedback och hoppas att vi får chansen att se dig som gäst här hos oss igen. Varmt välkommen tillbaka!

Vänligen Maria Namnsson, hotellchef.

Tack!

Visa att ni tar feedbacken på allvar, extra viktigt vid internationella kontakter.

Visa uppskattning

Beklaga/Be om ursäkt

Erbjud direktkontakt

Hälsa gästen välkommen tillbaka



EXPRESSPOST FÖR PÅMINNELSE ATT LÄMNA OMDÖME

Du mailar ett standardmeddelande (som man kan ändra) dag två efter att kunden varit hos er. Det är då störst sannolikhet att kunden ger ett omdöme. Motiverar du kunden till att lämna ett omdöme är det 3,6 ggr högre chans att de gör detta. Mailet kan skickas på 21 olika språk och du kan skicka upp till 1000 e-postmeddelanden samtidigt. Det är även möjligt att skicka med extra frågor i en egen utvärdering som gästen svarar på innan omdömet ges. Här hittar du [guiden](#) för hur du kommer igång med Expresspost.

Tänk på att alltid följa regler kring GDPR vid lagring av epost-adresser.

FRÅGOR OCH SVAR (F&S)

Under F&S kan besökare ställa frågor som både tidigare gäster och du kan svara på. Det är viktigt att komma ihåg att titta där och svara på frågor och även se vad andra gäster svarar.

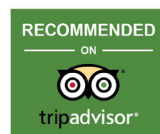
DEKALER OCH WIDGETS

Gör reklam för din verksamhet med hjälp av dekaler och widgets. Dekaler är klisterlappar som du kan sätta på strategiska platser i din lokal, t.ex. vid dörren. Widgets är digitala dekaler som du kan använda i dina digitala kanaler, till exempel på hemsidan.

Beställ dekaler och ladda upp widgets under Kostnadsfria verktyg – [Marknadsföringsverktyg](#)

Precis som man kan ha ikoner och länkar till sociala medier kan man lägga till en ikon från TripAdvisor på sin hemsida.

Tänk på att vara sparsam med att använda för många widgets då de kan tynga ner hemsidan och göra den långsam. Välj därför ut de du tycker passar bäst.



VIATOR

Viator är en del av TripAdvisor och fungerar som plattformens bokningskanal för rundturer, aktiviteter och upplevelser. Medan TripAdvisor hjälper resenärer att hitta inspiration och läsa recensioner används Viator för att boka upplevelser direkt. Om din verksamhet erbjuder bokningsbara aktiviteter kan en närvaro på Viator göra det enklare för internationella resenärer att hitta och boka dem. [Läs mer eller registrera din verksamhet](#)