

# Alles wat je wilt weten over klantbeoordelingen

Om succesvol te ondernemen via bol.com, zijn goede klantbeoordelingen erg belangrijk. Want zo weten we zeker dat we het dagelijks leven van onze klant makkelijker en leuker maken. Klanten kunnen na een bestelling hun beoordeling geven over jou als partner. Klik hieronder op de verschillende onderwerpen om te lezen wat dit voor jou betekent.

[Klantbeoordelingen: de basis](#)

[Reageren op klantbeoordelingen](#)

[Een negatieve klantbeoordeling, wat nu?](#)

[Uitzonderingen bij klantbeoordelingen](#)

[Hoe kan ik een klant opnieuw laten beoordelen?](#)



# Laat je opnieuw beoordelen

**Heeft een klant jou negatief beoordeeld? Daar ga je natuurlijk iets aan doen; je neemt contact op met de klant om een oplossing te vinden. Daarna kun je de klant vanuit je verkoopaccount eenmalig een nieuw beoordelingsverzoek sturen.**

## Stap 1 Opnieuw laten beoordelen

Om een beoordelingsverzoek te versturen zul je eerst de klant moeten mailen. Dit kan overigens alleen nadat je via 'E-mail de klant' contact hebt gehad met de klant. Heb je het klantbeoordelingsverzoek verzonden, dan verschijnt op de plek van 'Opnieuw laten beoordelen' de tekst 'Beoordelingsverzoek verzonden' met daarbij de datum.

## Stap 2 Nieuwe beoordeling

De klant ontvangt een nieuw beoordelingsverzoek en wordt daarin alleen om een algemeen beoordelingscijfer gevraagd. De klant kan ook een korte toelichting geven.

## Stap 3 Nieuw beoordelingscijfer

Heeft de klant een nieuwe beoordeling ingevuld? Fijn! Deze zie je staan onder 'Nieuwe algemene beoordeling'. Dit nieuwe cijfer wordt gebruikt om je gemiddelde klantbeoordelingscijfer te berekenen. Alleen het algemene beoordelingscijfer kan worden aangepast. De overige deelcijfers zullen blijven staan.

## Stap 4 Aangepast beoordelingscijfer

**9.1** **Algemene beoordeling**

Je hebt de afgelopen **3 maanden** minder dan **5 beoordelingen** ontvangen. Hiervan zijn **100%** positieve beoordelingen.

Jouw klant kan een score geven op een schaal van 1 t/m 10 voor de categorieën 'levertijd', 'productinformatie', 'bezorging', 'contact' en 'algemene beoordeling'. In de cirkel hier linksboven staat de gemiddelde score die jouw klanten op 'algemene beoordeling' geven. Jouw score is dus geen gemiddelde van de overige vier vragen.

Levertijd **9.2**  
Productinformatie **9.6**  
Bezorging **9.3**  
Contact **10**

Filter beoordelingen:

**Anoniem**  
2 april 2022 | 1344461797

**10** Algemene beoordeling **10** Levertijd  
**10** Productinformatie **10** Bezorging

**8** Gewijzigd op 15 april 2022  
Jenny

**1** Is intussen goed opgelost en uitgelegd

[Bekijk eerdere beoordeling](#)

**8** Gewijzigd op 15 april 2022  
Jenny

**1** Is intussen goed opgelost en uitgelegd

[Verberg eerdere beoordeling](#)

12 april 2022  
Jenny uit Enschede

**4** Algemeen oordeel  
**7** Productinformatie  
**1** Levertijd  
**6** Bezorging

**+** Vier kasten besteld zou zaterdag binnen komen maar krijg alles in drie keer verdeeld en verschillende dagen  
**-** Belofte nakomen van de site Alles voor 12 uur besteld zaterdag binnen krijgen heb laatste pakket nog steeds niet

De beoordeling op je persoonlijke winkelpagina verandert nu ook.