

Vijfjarig jubileum MeetingReview

# Online platform groeit door naar 6.000 locaties

Marco Kole en Robert Spakman startten vijf jaar geleden MeetingReview en vieren dit jaar hun jubileum. Een mooi moment voor een interview met de initiatiefnemers en om meer over het bedrijf te weten te komen.

Fotografie Erwin Budding Photography

**M**eetingReview begon met een droom: het realiseren van een platform waar de management-assistent en eventplanner middels gebruikerservaringen worden geholpen bij het organiseren van een meeting of event. Niet als bemiddelaar of publisher maar als onafhankelijk reviewplatform. Marco Kole en Robert Spakman vinden dat je moet kunnen vertrouwen op gebruikerservaringen van andere brancheprofessionals. "Wanneer je een locatie boekt voor een groot zakelijk event, een boardmeeting of een meerdaagse training, wil je dat het top is." Daarnaast liet het idee van online reserveren Marco en Robert niet los. "Want tegenwoordig kan je alles online doen, waarom is een vergaderzaal reserveren dan nog steeds zo lastig? Dat kan toch allemaal niet zo moeilijk zijn?", dachten ze.

## MONSTERKLUS

In 2013 gingen de heren live met ruim 3.000 locaties op het platform die ze er allemaal zelf op hadden gezet. "Eén voor één checkten we de locaties; een monsterklus", zegt Robert. "En het was een grote gok: wordt dit wel gepikt door de markt? Zijn we niet te brutaal? Maar, zo dachten we, we bieden een online platform om je locatie gratis te profileren met eigen teksten, eigen foto's en goede criteria





om te zoeken: daar kan toch niemand op tegen zijn?" De reacties bleken zeer positief. Een maand na de introductie hadden al meer dan 300 locaties hun profiel bijgewerkt met foto's, teksten, YouTube-filmpjes en 360 graden foto's. "Maar met het aanmaken van een profiel ben je er niet natuurlijk", zegt Marco. "Vanaf het begin was ons credo: je moet met reviews aan de slag! Daarom bedachten we het Faseringsplan (zie kader). Dit plan brengt structuur om stapsgewijs een optimaal rendement te halen uit je vermelding en inspanningen op MeetingReview. In combinatie met gratis webinars op de donderdagmorgen bieden we iedereen de helpende hand." Ook kunnen deelnemers naast de doe-het-zelf methode de hulp van experts (bijvoorbeeld Anne-Mieke van den Hoeven) uit de branche inschakelen of deelnemen aan workshops over hoe je succesvol met reviews kan omgaan. Een eigen 60-pagina dik Handboek Online Reputatie wordt aan de deelnemers ter beschikking gesteld. De kennis van Marco en Robert over online reputatiemanagement is tevens onderwerp van de tweewekelijkse blog op de website.

#### BRANCHEBREED

Een veel gehoorde reactie: 'wat moet ik met een reviewcijfer op MeetingReview?' Robert: "Wat toch nog velen in de branche niet weten is dat de MeetingReview-scores van vergader- en evenementenlocaties al bij 18 verschillende locatieplatforms vermeld worden. Denk hierbij aan DNLS, OneMeeting en Locaties met Meerwaarde(n), maar ook op regionale platforms als LocatieAmersfoort, Convention Bureau Gelderland en dit jaar ook op

#### Faseringsplan

- Fase 1: Prikkel de bezoeker met een aantrekkelijk profiel
- Fase 2: Verzamel veel goede beoordelingen
- Fase 3: Slimme communicatie

VisitBrabant. We zijn blij met deze samenwerking omdat we hiermee echt een onafhankelijk merk voor reviews bouwen." Een reviewscore voor de vergader- en evenementenlocaties op het online platform wordt daarmee steeds belangrijker. "Dit past ook bij onze ambitie: een branchebreed platform. Daarom zijn we ook begonnen met de prijzen en awards, zoals de Publieksprijs en Nationale Meeting Award. De laatste organiseren we samen met branchevereniging CLC-VECTA, vakblad Meeting Magazine en kwaliteitskeurmerk Vergaderhamers. Onze missie met deze prijzen is om het kaf van het koren te scheiden. Want als je hard werkt voor je gasten in de hospitalitybranche, krijg je goede reviews en dan verdienen je het ook om klanten te krijgen. Zo simpel is het."

#### BETROUWBAARHEID VAN REVIEWS

MeetingReview doet veel om de betrouwbaarheid van reviews te waarborgen. Robert: "100% garantie kan geen enkel reviewplatform je geven, maar we doen er alles aan om fake-reviews te voorkomen. Natuurlijk heeft iedereen wel een voorbeeld van een gekke review, maar deze branche heeft zich enorm ontwikkeld, ook de gebruiker. Werden er vroeger door hotelpersoneel op zondagmiddag

**Partnerschap MeetingReview**

MeetingReview is gratis toegankelijk, net als de vele tools op je dashboard om je te helpen aan je reviewscore te werken. Je kunt zelfs de widgets gebruiken om de score of reviews op je eigen website te tonen. Ook worden ze gratis bij andere platformen getoond. Wil je meer informatie toevoegen, zoals een telefoonnummer of een link naar de landingspagina, Facebook en Instagram, dan heb je de optie om partner te worden voor twee tientjes per maand. Dit is elk jaar opzegbaar. Na opzegging blijft het gratis basisprofiel (het starterspakket) gewoon beschikbaar.



nepreviews geschreven, tegenwoordig kan dat niet meer." Marco lacht: "Dan sturen we een mailtje met: bedankt voor de test. We hebben de review verwijderd! Je houdt iedereen in zijn waarde én de boodschap is dan wel overgekomen. Het gebeurt dan niet weer." Robert: "Vrijwel alle hotelketens werken inmiddels exclusief samen met MeetingReview of zijn druk met implementatie. We doen succesvol zaken met merken als Postillion Hotels, Bilderberg, Apollo, NH Hotels, Van der Valk Hotels en Stayokay." Mark Struik, commercieel directeur Postillion Hotels: "Bij hotelkamers zijn peer2peer reviews al jaren een standaard. Op het gebied van vergaderingen is MeetingReview met veel ambitie in dat gat gesprongen. Omdat wij de ambitie van expert hebben zijn positieve peer2peer reviews een minimale randvoorwaarde."

**TOEVOEGING DIENSTEN**

Ruim 6.000 locaties staan er nu op MeetingReview. Maar als je een startpunt wil zijn voor belangrijke keuzes bij meetings en events, dan blijft het niet bij alleen locaties. Daarom voegden Marco en Robert in 2015 ook diensten toe aan de site. "Als je een locatie boekt, heb je wellicht ook notulisten nodig, een dagvoorzitter, een fotograaf, een lachworkshop, een energizer voor je meeting." Neem bijvoorbeeld Aaaaha! Bureau voor live communicatie met meer dan 100 reviews en een reviewscore van 8,8. Eigenaar Erik Peekel: "De reviews op MeetingReview helpen ons om nieuwe klanten te overtuigen. Elke offerte beginnen we met onze reviewscore en quotes uit de reviews op MeetingReview. Dat heeft een krachtig effect. Gedragspsycholoog Dr.

Robert Cialdini onderzocht hoe overtuigingskracht werkt. Onlangs heb ik hem geïnterviewd in een webinar. Hij legde me uit dat je reviewscores niet onderaan je website moet verbergen, maar dat ze bovenaan je website en offerte mensen direct overtuigen."

**NETWERK**

Sinds 2013 hebben Marco en Robert hun netwerk in de vergader- en evenementenbranche flink uitgebreid. Robert: "Onze gebruikers gaan ons platform steeds intensiever gebruiken en dan komt vanzelf de behoefte om het meer en meer uit te nutten. 9 van de 10 deelnemers die het platform actief omarmen door met reviews aan de slag te gaan, wordt uiteindelijk partner van MeetingReview (zie kader). Op de jaarlijkse beurs EventSummit stonden er 46 partnerlocaties als standhouder op de beurs die ons predicaat 'STER-locatie' mogen voeren. Dit zijn partners met een reviewscore van een

8,0 of hoger. Dan ben je echt ook wel een beetje trots." Of er nog spannende dingen staan te gebeuren? Marco: "De Publieksprijs gaan we aanpassen naar een regionaal model, daarmee wordt de Nationale Meeting Award de enige prijs voor een landelijke waardering van locaties en de Publieksprijs voor de regio's." Internationale plannen blijken er ook te zijn. Robert: "Het online reviewplatform is een schaalbaar model. Daarom kijken we nu naar de landen om ons heen om ook daar ons reviewplatform te lanceren." "We are here, and here to stay!", glimlacht Marco.

**MeetingReview werkt intensief samen met haar partners. De foto's bij dit artikel zijn belangeloos gemaakt door Erwin Budding Fotografie. De Amstel Tafel voor deze fotoshoot is ter beschikking gesteld door Jacintha Ruppert van Meetables: een gebruiker van het eerste uur van het platform.**

**Online reserveren**

Gaat online reserveren succesvol worden in de vergader- en eventbranche? Marco en Robert zijn ervan overtuigd. Maar ze geloven wel in rechtstreekse boekingen bij locaties. Robert: "Immers, de personen op de locatie zijn het beste op de hoogte van de mogelijkheden. MeetingReview faciliteert om rechtstreekse boekingen bij locaties mogelijk te maken. Of een reservering rechtstreeks gaat of via een intermediair, laten we vrij aan de deelnemer. Daarom kunnen we ook samenwerken met bemiddelaars en met softwareleveranciers. We zijn onlangs gestart met de derde softwaresamenwerking via MICE operations, een softwareleverancier van zo'n reserveringsmodule. Locaties kunnen deze tool op hun eigen website plaatsen maar ook op MeetingReview." MeetingReview is geen bemiddelaar en handelt deze aanvragen dan ook niet zelf af. "Dit willen we niet, hierop zijn we niet ingericht. Business gaat rechtstreeks naar de locatie of via het gekozen intermediair."