



**BELVOIR!**

Preisgekrönter britischer Immobilienmakler Belvoir erhält mit Reputation.com fünfmal mehr Bewertungen

# Informationen zum Kunden

**Belvoir ist ein preisgekrönter britischer Franchise-Immobilienmakler mit über 20 Jahren Erfahrung in der Vermittlung von Mietobjekten und Wohneigentum.**

Belvoir sieht professionellen, überdurchschnittlichen Kundenservice als Kernbestandteil seiner Marke. Die Makler von Belvoir haben stets den Anspruch, die Erwartungen ihrer Kunden zu übertreffen.

Belvoir war zuletzt mit über 170 Franchise-Niederlassungen auf dem Markt. Nach der kürzlich erfolgten Übernahme von Goodchilds, Newton Fallowell und Northwood stieg diese Zahl auf 300.



# Die Herausforderung:

## Ein realistisches Bild der Kundenzufriedenheit

Wegen des Franchise-Modells hatte die Marke nur geringen Einfluss auf ihre Online-Reputation. Die Online-Reputation des Gesamtnetzwerkes stimmte nicht mit der negativen Stimmung auf anderen Bewertungssites überein. Eine einheitliche Vorgehensweise zum Anfordern von Kundenbewertungen gab es nicht. **So überraschte es wenig, dass die Online-Reputation nicht die tatsächliche Kundenzufriedenheit wiedergab.**

Der Mietsektor ist stark serviceorientiert. Bei der Entscheidung für oder gegen einen Makler ist die Reputation also ein wichtiger Faktor.

Deshalb suchte Belvoir eine Lösung und einen kompetenten Partner, um die Kontrolle über die Online-Reputation der Marke zurückzugewinnen.

*„Die Kluft zwischen unserer tatsächlichen Reputation und unserer Online-Reputation war ein Risiko für das Franchise-Netzwerk. Dagegen mussten wir etwas unternehmen.“ – Kiara Simmance, Marketingleiterin*



# Die Lösung:

## Eine Online-Reputationsmanagement-Plattform, die alles abdeckt

An Reputation.com wurden folgende Anforderungen gestellt:

- Langfristige Lösung für das zentrale Management aller Bewertungen auf externen Bewertungssites
- Verbesserung der Online-Reputation des Netzwerks mit einem nachprüfbaren Erfolgsindikator
- Verdeutlichung der Bedeutung der Online-Reputation und der Vorteile für jedes einzelne Franchise durch deren Verbesserung (z. B. durch Suchmaschinenoptimierung)
- Effizienterer Umgang mit Social Media; Posts mindestens alle zwei Wochen und eine Plattform, auf der alle Niederlassungen standortsspezifische Inhalte veröffentlichen können
- Abbildung der Entwicklung der Online-Reputation der Niederlassungen in einer Vergleichstabelle

**„Am wichtigsten ist es uns, dass wir mit der Lösung jeden Monat messen können, was sich verändert hat. Wenn ein Makler einen Reputation Score unter 600 und weniger als 4,5 Sterne hat, muss dieser den Service aus eigener Tasche bezahlen (und bekommt ihn nicht aus dem Marketingbudget der Gruppe erstattet). – Mit diesem Anreiz fördern wir den Wettbewerb zwischen den Franchises!“ – Kiara Simmance, Marketingleiterin**



# Die Lösung:

## Einfacher und flexibler Service

Die Plattform gibt jedem Franchisenehmer die Möglichkeit, einen Grundservice zu nutzen oder einen größeren Funktionsumfang in Anspruch zu nehmen. Sie steht Mitarbeitern aus Franchise Support, Marketingteams und Niederlassungsleitern zur Verfügung.

Die Plattform wird je nach Aufgabenfeld für unterschiedliche Zwecke genutzt:

- Franchisenehmer arbeiten persönlich mit der Plattform. Sie delegieren diese Aufgabe nicht, da sie ihnen zu wichtig ist. Mit Hilfe der Plattform finden sie Möglichkeiten zur Verbesserung ihrer Reputation. Durch Anfordern und Beantworten von Bewertungen halten Sie auf der Vergleichstabelle ihre Spitzenposition.
- Der Franchise-Support identifiziert mit Hilfe der Plattform zugrundeliegende Probleme und Maßnahmen zu deren Beseitigung. Außerdem kann das Team damit besser analysieren, wie einem Franchise am besten geholfen werden kann. Die Daten erleichtern die Beurteilung der Franchise-Entwicklung und zeigen Bereiche auf, in denen Unterstützung sinnvoll ist.
- Die Marketingchefin verspricht sich von der Plattform einen Überblick über die Entwicklung des Netzwerkes. Die monatliche Vergleichstabelle ist Teil der Berichterstattung an den Vorstand.

*„Ich lese jeden Tag Bewertungen! Mir gefällt, dass ich stets einen Überblick über die Gesamtmarke und alle Franchises habe.“*

**Kiara Simmance,  
Marketingleiterin**

# Ergebnisse: 5,5-mal mehr Bewertungen

Seit der Umstellung auf die Plattform erhält Belvoir **mehr Bewertungssterne**: von 4 auf 4,5 von 5 Sternen



Zunahme des monatlichen Bewertungsvolumens um

**444 %**

**5,5-mal mehr Bewertungen** pro Monat

47

258

**Anstieg des Reputation Score um das Vierfache**

Früher: 141 | Heute: 591 | Branchendurchschnitt: 432



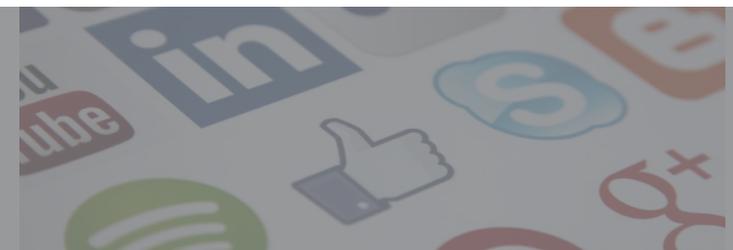
# Ergebnisse: 5,5-mal mehr Bewertungen

„Sehen Sie sich an, wie sich unser Bewertungsdiagramm entwickelt hat. Das ist der beste Gradmesser für unseren Erfolg in den letzten drei Jahren. Es ist klar zu erkennen, wann wir den Versuchsbetrieb mit Reputation.com starteten und wann wir das Netzwerk auf die Plattform umstellten. Ich brauche nur dieses Diagramm, um einem neuen Franchisenehmer die Vorzüge aufzuzeigen.“ – Kiara Simmance, Marketingleiterin Belvoir



## Starke Präsenz in den sozialen Medien

- > 32.500 Facebook Page Likes
- > 20.000 Facebook-Klicks jeden Monat
- > 44.000 Follower auf Twitter

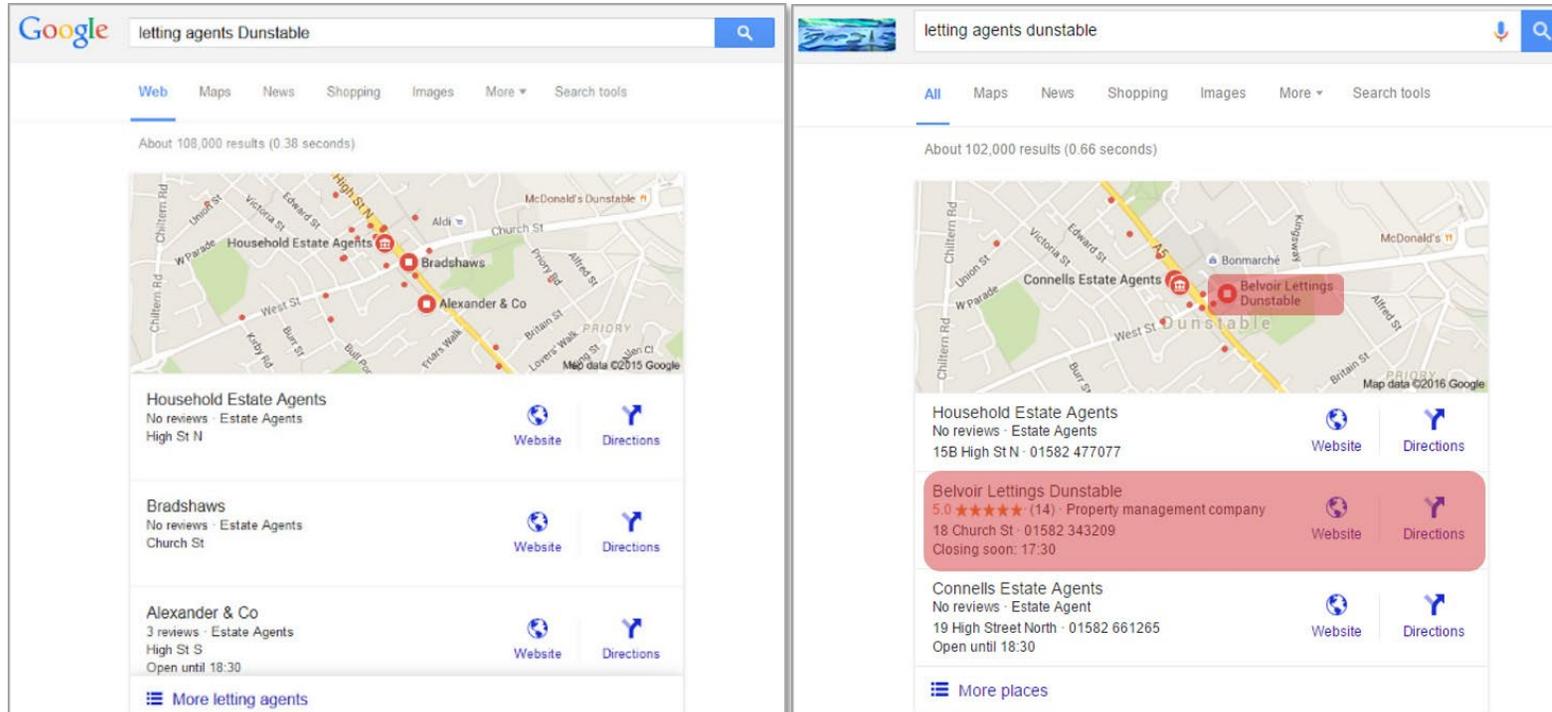


# Ergebnisse:

## Dominant in den Suchergebnissen

Seit der Zusammenarbeit mit Reputation.com konnten viele Belvoir-Franchisenehmer ihre Suchmaschinenoptimierung erheblich verbessern. Viele von ihnen schaffen es bei Google in die [Top 3 der lokalen Suchergebnisse](#). In kleineren Städten ist Belvoir in dieser Kategorie die klare Nr. 1 – und das ohne zusätzliche SEO-Kosten.

Derzeit baut die Marke eine neue Website, mit einer speziell für Kunden erstellten Seite, die auf dem Widget von Reputation.com aufbaut. So ist es möglich, sämtliche Feedbacks auf der Belvoir-Website zusammenzufassen. Belvoir hat so die Möglichkeit, die Bewertungssterne in das Google-Suchergebnis aufzunehmen – und dadurch noch weiter vorne zu landen.



# Ergebnisse:

## Kompetenz und Support

Reputation.com unterstützt wie versprochen proaktiv das gesamte Netzwerk. Während der Einführungsphase fanden alle 14 Tage Konferenzschaltungen mit allen Franchisenehmern statt, organisiert vom Customer Success Team.

Regelmäßige Mitteilungen von Reputation.com tragen entscheidend dazu bei, dass die Franchisenehmer die Plattform weiterhin rege nutzen. Sie arbeiten gerne mit der Lösung und sind froh, die Vorteile der Plattform und das Knowhow von Reputation.com in Anspruch nehmen zu können.

Nach Meinung der Marketingchefin sind der Support und das Fachwissen des UK-Teams von Reputation.com ein echter Wettbewerbsvorteil: „Wenn ich mit einem Problem anrufe oder einen Tipp brauche, erhalte ich nach kurzer Zeit eine Antwort, die wirklich auf meine Frage eingeht. Wir können uns auf die Kompetenz von Reputation.com verlassen.“

*„Die Franchisenehmer sind mit Reputation.com hochzufrieden. Endlich kommt ihre hervorragende Reputation auch online zum Tragen.“*

**– Kiara Simmance,  
Marketingleiterin**



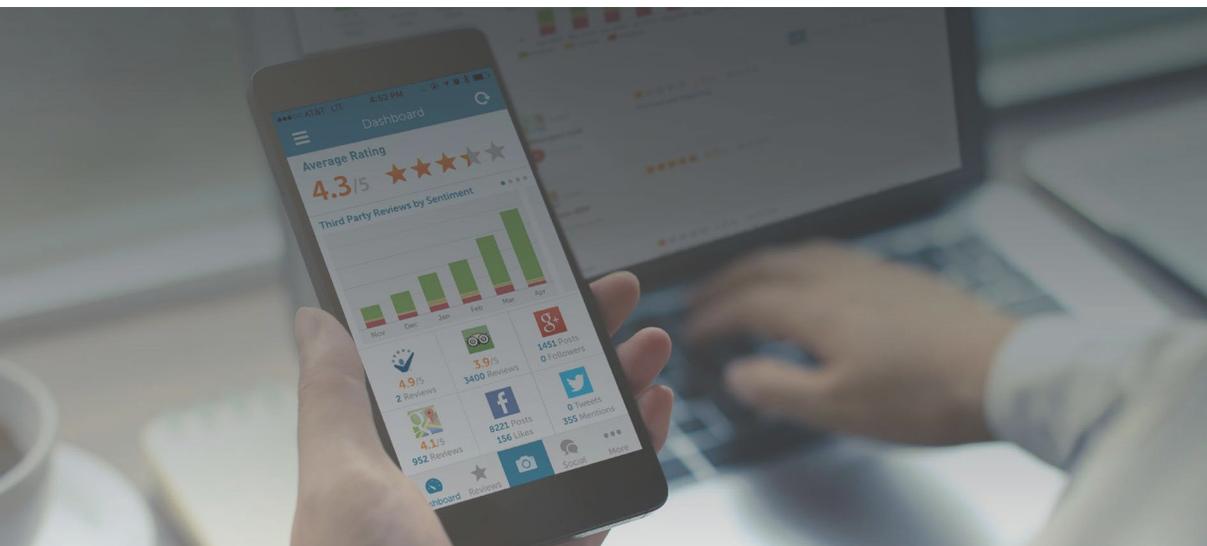
## Über Reputation.com

---

Die von Reputation.com entwickelte Plattform für Online-Reputationsmanagement richtet sich an marktführende Unternehmen mit Tausenden Niederlassungen.

Unsere Kunden überwachen mit Hilfe unserer Lösungen Bewertungssites, generieren aussagekräftige Bewertungen, erhalten wertvolle Aufschlüsse zur Verbesserung betrieblicher Abläufe, stärken die Kundenbindung und steigern ihren Umsatz.

Informieren Sie sich auf [reputation.com](http://reputation.com), oder schreiben Sie an [DACHsales@reputation.com](mailto:DACHsales@reputation.com).



**reputation.com**®

Reputation.com (DACH) Kaiserring 10-16, 68161 Mannheim