

Online-Kundenbewertungen: Mit den Stimmen Ihrer zufriedenen Kunden zu mehr Umsatz!



Agenda

Online-Kundenbewertungen:

Mit den Stimmen Ihrer zufriedenen Kunden zu mehr Umsatz!

- 1. Einleitung: Warum Online-Kundenbewertungen?
- 2. Wie bekommen Sie Bewertungen?
- 3. Wie setzen Sie Bewertungen wertschöpfend ein?
- 4. Welche Kriterien gelten für die Wahl des richtigen Bewertungsportals?
- 5. Praxisbeispiel
- 6. Fazit / Ausblick

Agenda

Online-Kundenbewertungen:

Mit den Stimmen Ihrer zufriedenen Kunden zu mehr Umsatz!

- 1. Einleitung: Warum Online-Kundenbewertungen?
- 2. Welche Kriterien gelten für die Wahl des richtigen Bewertungsportals?
- 3. Wie bekommen Sie Bewertungen?
- 4. Wie setzen Sie Bewertungen wertschöpfend ein?
- 5. Praxisbeispiel
- 6. Fazit / Ausblick

""EIN GUTER RUF IST WERTVOLLER ALS

Publilius Syrus, 1. Jahrhundert v. Chr.



Wem vertrauen Kunden bei der Entscheidungsfindung?





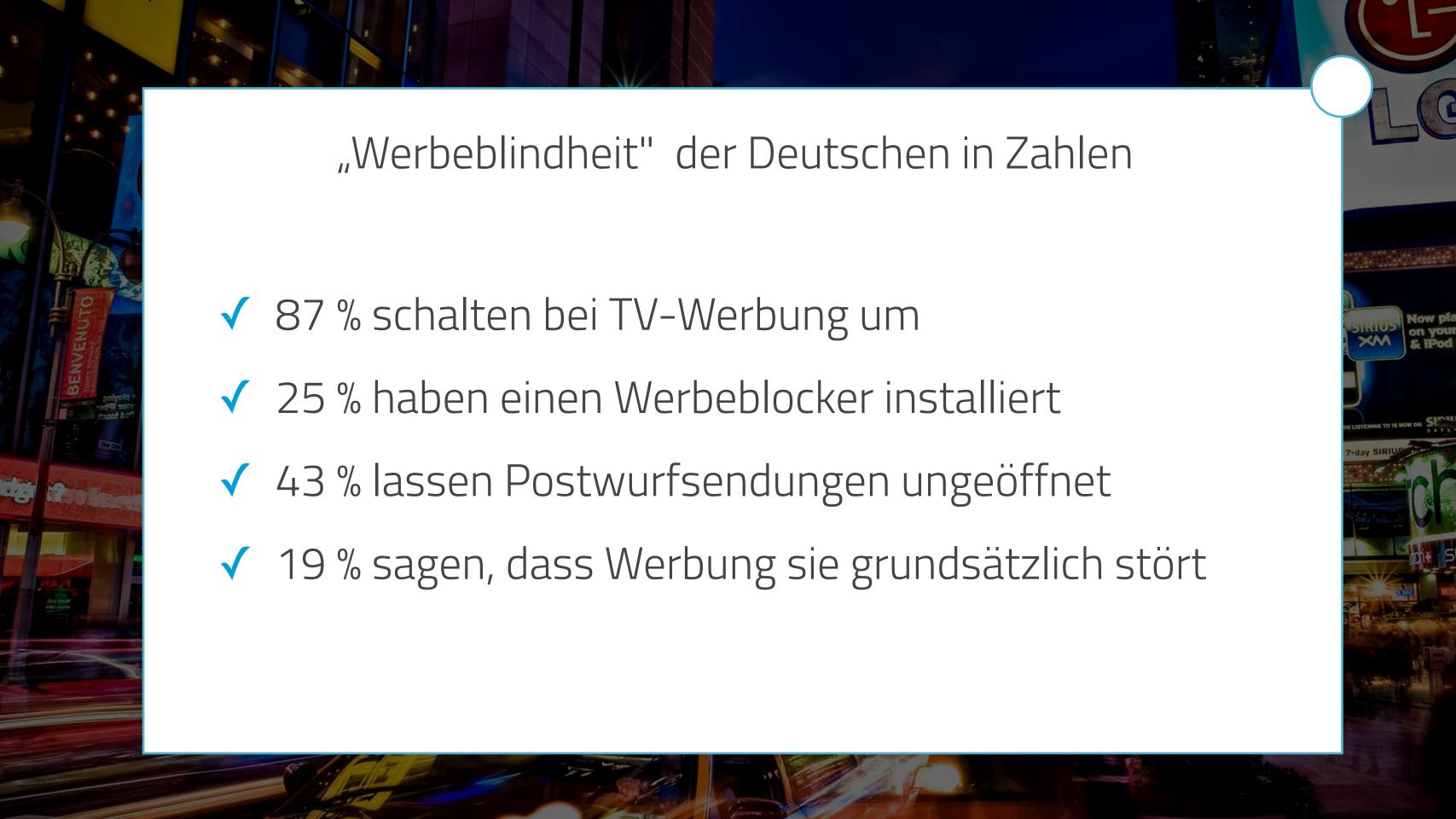


Quelle: Nielsen 2012 (Zahlen für Deutschland)

WARUM IST KLASSISCHE WERBUNG SO UNINKLASSISCHE WERBUNG SO UNINKLASSISCHE WERBUNG SO WARUM IST KLASSISCHE WERBUNG SO WARUM IST WARUM IST KLASSISCHE WERBUNG SO WARUM IST WARUM IST







UNSERE GESELLSCHAFT & KOMMUNIKATION HABEN SICH GEVANDELT.



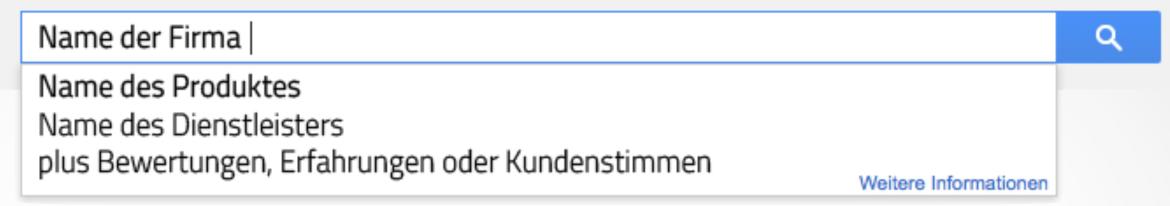


WER VON IHNEN UBERPRUFT PERSÖNLICH EMPFEHLUNGEN IM INTERNITATION OF THE PERSON OF THE



überprüfen persönliche Empfehlungen von Freunden und vergleichen diese mit Bewertungen im Internet.*





Zi an Starr der Sucrie Eingabetaste drücken

89 Percent of Consumers Find Internet Channels Trustworthy Sources and Will Seek Online Information to <u>Verify</u> Recommendations from Friends and Family.

WARUM SIND EMPFEHLUNGEN & ONLINE-BEWERTUNGEN SO WARUM SIND EMPFEHLUNGEN SO WARUM SIND EMPFEHLUNGEN SO WARUM SIND EMPFEHLUNGEN & ONLINE-BEWERTUNGEN SO WARUM SIND EMPFEHLUNGEN SO WARUM SIND EMPFEHLUNG SO WARUM S









WIR ALLE HABEN ANGST VOR FALSCHEN

ENTSCHEIDUNGEN!

Kundenbewertungen schaffen

Vertrauen und begünstigen den

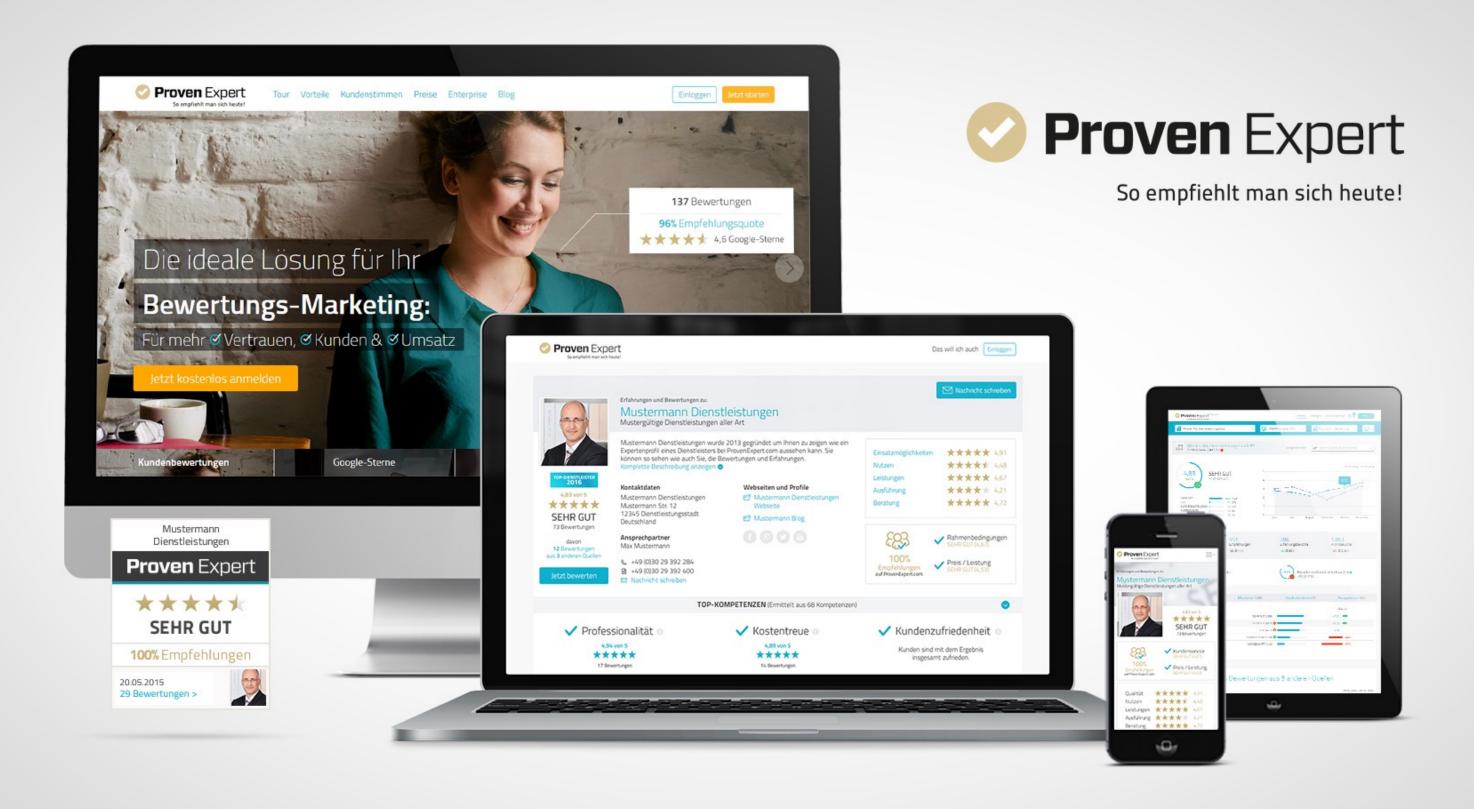
Kaufentscheidungsprozess!!!

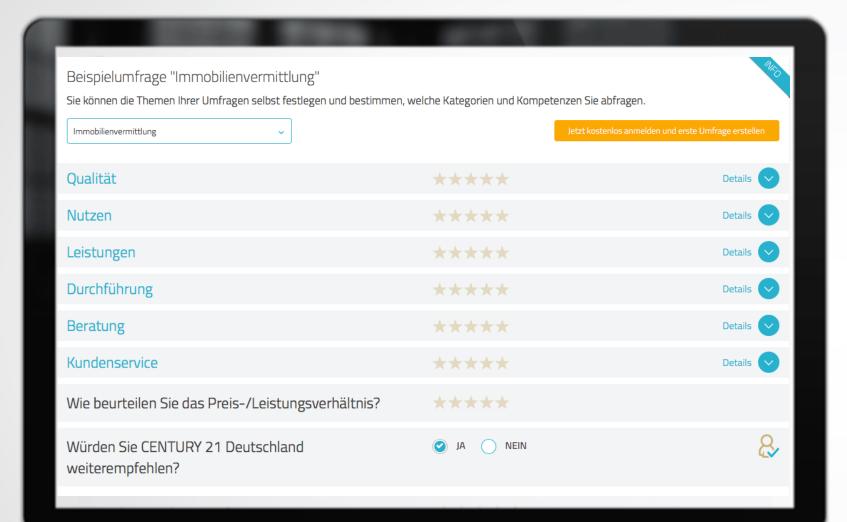
Agenda

Online-Kundenbewertungen:

Mit den Stimmen Ihrer zufriedenen Kunden zu mehr Umsatz!

- 1. Einleitung: Warum Online-Kundenbewertungen?
- 2. Wie bekommen Sie Bewertungen?
- 3. Wie setzen Sie Bewertungen wertschöpfend ein?
- 4. Welche Kriterien gelten für die Wahl des richtigen Bewertungsportals?
- 5. Praxisbeispie
- 6. Fazit / Ausblick





Kundenfeedback einholen



















CENTURY 21 Deutschland

Vielen Dank, dass Sie sich Zeit nehmen. Ihr Feedback ist uns wichtig!

Ihre Erfahrung & Bewertung zu: CENTURY 21

Qualität

Leistungen

Beratung

Kundenservice

Würden Sie CENTURY 21 Deutschland weiterempfehlen?









Ihre persönliche Erfahrung

DEUTSCHLAND

Womit waren Sie z.B. besonders zufrieden? Warum würden Sie CENTURY 21 Deutschland weiterempfehlen? ...



Berücksichtigen Sie bei der Wortwahl, dass Ihr Feedback evtl. auf dem ProvenExpert-Profil von CENTURY 21 Deutschland veröffentlicht wird.

Vorschau

Fertigstellen

Makler-Empfehlung.de

BEWERTET.DE

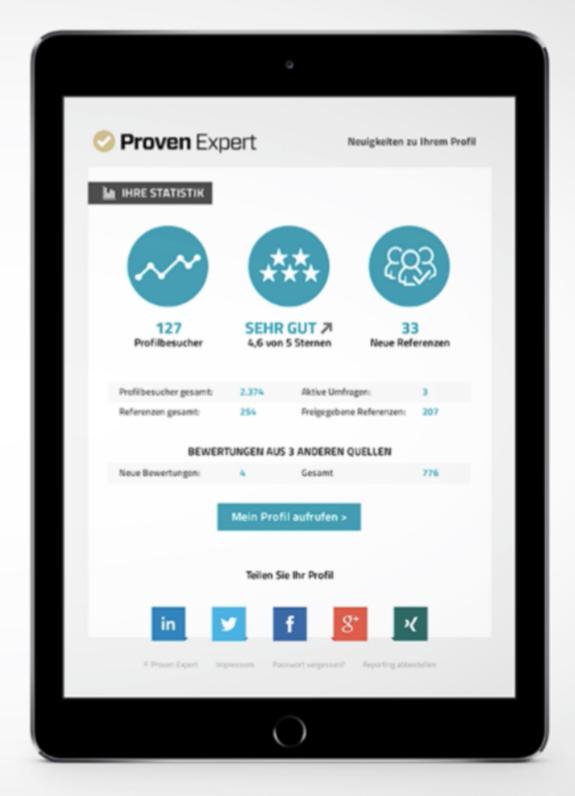
AUSGEZEICHNET.ORG

Facebook



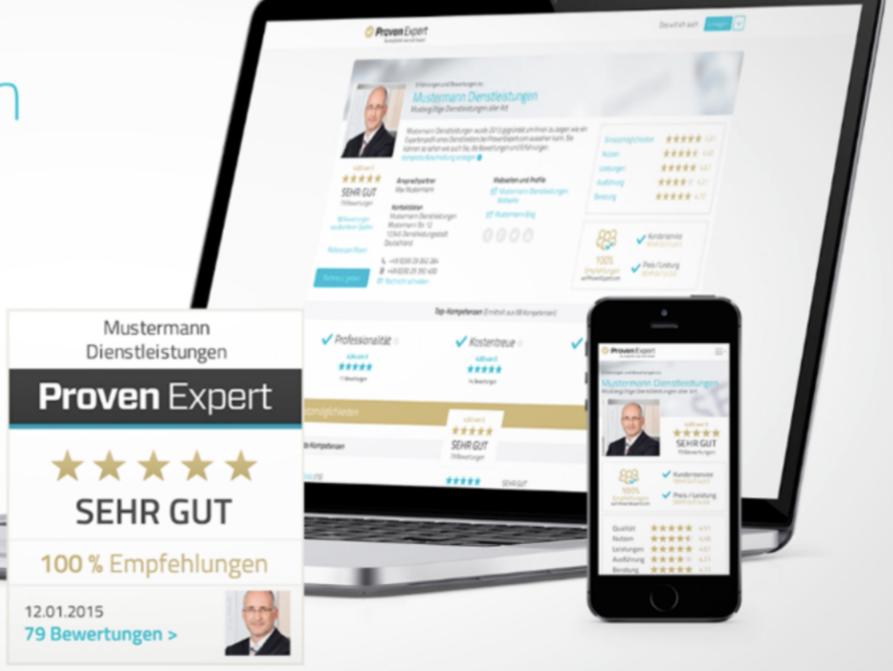
Bewertungen bündeln

Ergebnisse auswerten



Neukunden gewinnen

Alle Bewertungen fließen in Ihr Profil – sichtbar auf einem Bewertungssiegel, das Vertrauen schafft und überzeugt.







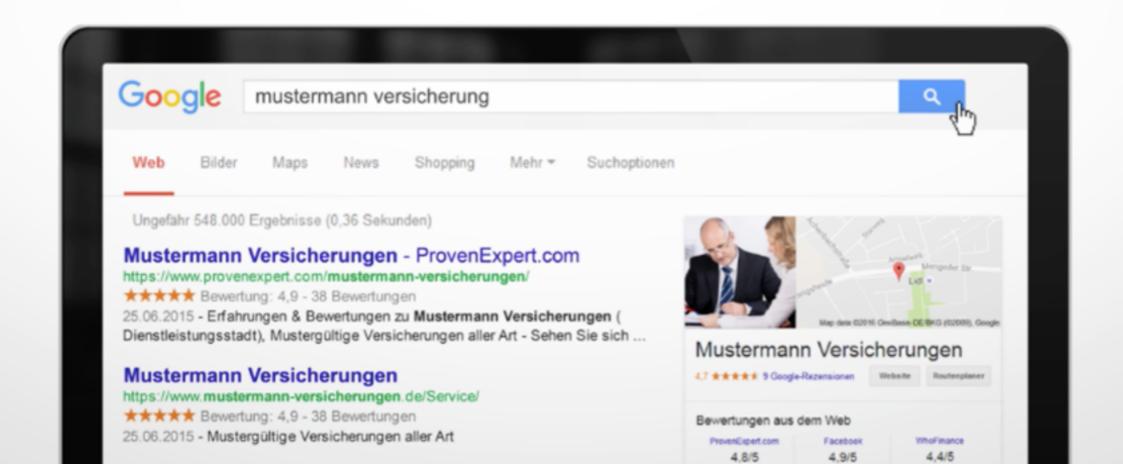




Fünf Sterne für Ihr Unternehmen.



Zeigen Sie Ihre Bewertungssterne bei Google und machen Sie Ihre Kundenzufriedenheit sofort für alle sichtbar.



Bewertungen sammeln

- Laden Sie zunächst Personen ein,
 - deren Meinung zu Ihrer Leistung Sie als positiv einschätzen
 - von denen Sie vermuten, dass Sie Bewertungen schreiben

Schreiben Sie im ersten Anlauf 40-50 Personen an

 Wichtig im Anschreiben: Ein freundlicher Text mit dem Hinweis auf die besondere Bedeutung des Feedbacks und einer Wertschätzung für diese Bewertung

Bewertungen sammeln II

 Am sinnvollsten ist eine Einladung per Email: Kunde kann ohne Medienbruch auf den mitgelieferten Link klicken

Alternativ bietet sich der Einsatz von Tablets direkt am Point-of-Sale an

QR-Codes, Bewertungskarten und aufgedruckte Links sind auch möglich

 Normale Rücklaufquoten liegen nach einer Erinnerung nach 8 Tagen bei 30-50 Prozent

Bewertungen sammeln III

- Bedanken Sie sich für die Bewertung
 - im Kommentar hinter der Bewertung
 - im persönlichen Anruf oder Brief

- Nachdem Sie die Bestandskunden angeschrieben haben, entwickeln Sie eine Routine zur Bewertungseinholung
 - nach der Besichtigung / nach dem Beratungsgespräch
 - nach der Vermietung / nach dem Kauf

Zögern Sie nicht, Kunden um Feedback zu bitten. Diese sehen das positiv als Wertschätzung!

Agenda

Online-Kundenbewertungen:

Mit den Stimmen Ihrer zufriedenen Kunden zu mehr Umsatz!

- 1. Einleitung: Warum Online-Kundenbewertungen?
- 2. Wie bekommen Sie Bewertungen?
- 3. Wie setzen Sie Bewertungen wertschöpfend ein?
- 4. Welche Kriterien gelten für die Wahl des richtigen Bewertungsportals?
- 5. Praxisbeispiel
- 6. Fazit / Ausblick

Wertschöpfender Einsatz von Bewertungen

- Bewertungen für andere Sichtbar machen
 - Email: Link in die Signatur einfügen
 - Homepage: Link mit Logo oder Widget auf der Homepage einbinden
 - XING: Link in den Status setzen
 - Twitter: Link mit Twitter posten
 - Weitere: Links oder Logos in der Firmenzeitschrift, in Anzeigen, in Newsletter und überall sonst, wo Sie Reichweite haben, verbreiten

· Bewertung der Woche, des Monats oder Quartals veröffentlichen

Agenda

Online-Kundenbewertungen:

Mit den Stimmen Ihrer zufriedenen Kunden zu mehr Umsatz!

- 1. Einleitung: Warum Online-Kundenbewertungen?
- 2. Wie bekommen Sie Bewertungen?
- 3. Wie setzen Sie Bewertungen wertschöpfend ein?
- 4. Welche Kriterien gelten für die Wahl des richtigen Bewertungsportals?
- 5. Praxisbeispiel
- 6. Fazit / Ausblick

Kriterien zur Wahl des Bewertungsportals

Sitz des Unternehmens: Deutsche AGB hilfreich

• Etablierung des Portals: >10.000 Profile | > 1 Mio. Bewertungen

Preis und Leistung: <50 € pro Monat

Leichte Bedienbarkeit

• Die Bewertung gehören Ihnen, nicht dem Portal

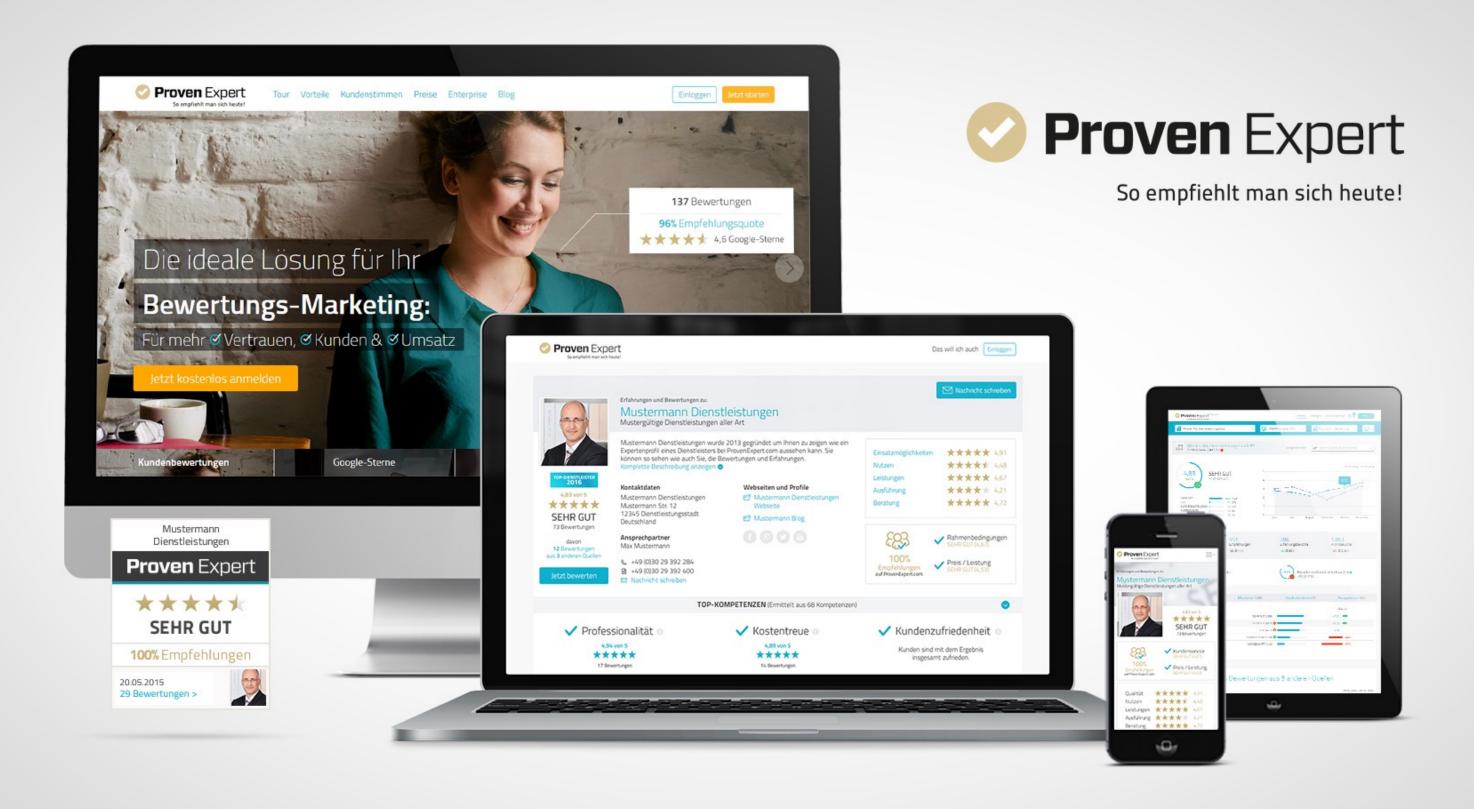
Kriterien zur Wahl des Bewertungsportals II

• Die Bewertung geht für den Kunden schnell und einfach

 Die Zufriedenheits-Sterne für Ihre Leistung können mit Ihrer Homepage verknüpft werden, um das Googleranking zu erhöhen

• Das Portal bietet Support und hinterfragt ungerechtfertigte sowie falsche Bewertungen und bietet die Möglichkeit, diese nicht öffentlich zu zeigen

 Das Portal integriert Bewertungen anderer Portale und zeigt eine Gesamtdurchschnittsnote an



Agenda

Online-Kundenbewertungen:

Mit den Stimmen Ihrer zufriedenen Kunden zu mehr Umsatz!

- 1. Einleitung: Warum Online-Kundenbewertungen?
- 2. Wie bekommen Sie Bewertungen?
- 3. Wie setzen Sie Bewertungen wertschöpfend ein?
- 4. Welche Kriterien gelten für die Wahl des richtigen Bewertungsportals?
- 5. Praxisbeispiel
- 6. Fazit / Ausblick

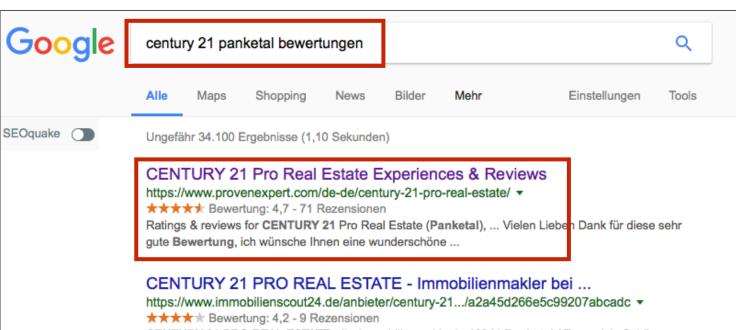
Ein Beispiel aus der Praxis!



century 21 panketal bewertungen

Google-Suche

Auf gut Glück!



CENTURY 21 PRO REAL ESTATE - Ihr Immobilienmakler in 16341 Panketal / Zepernick, Schönower Str. 79. Kontaktieren Sie jetzt Herr Michael Giese über ...

CENTURY 21 Pro Real Estate in Panketal - Bewertungen und ...

https://www.bewertet.de/immobilienmakler/panketal/century-21-pro-real-estate ▼ CENTURY 21 Pro Real Estate in Panketal: Jetzt die Meinungen und Bewertungen anderer Kunden für diesen Immobilienmakler miteinander vergleichen!.

CENTURY 21 Pro Real Estate- Immobilienmakler Panketal

https://pro.century21.de/ ▼

Immobilienbewertung in Panketal. CENTURY 21 Immobilieneinwertung. Kostenlose Immobilieneinwertung erhalten Sie von Ihrem CENTURY 21 PRO REAL ...

Immobilien in Panketal - Century 21 Top Living Immobilien

https://topliving.century21.de/page-panketal-immobilien ▼

Vielleicht haben Sie selbst auch Immobilien im Angebot. Für den Verkauf von Immobilien bieten wir Ihnen eine kostenfreie Immobilienbewertung.

Immobilien in Panketal - Century 21 City Center

https://citycenter.century21.de/page-panketal-immobilien ▼

Vielleicht haben Sie selbst auch Immobilien im Angebot. Für den Verkauf von Immobilien bieten wir Ihnen eine kostenfreie Immobilienbewertung.

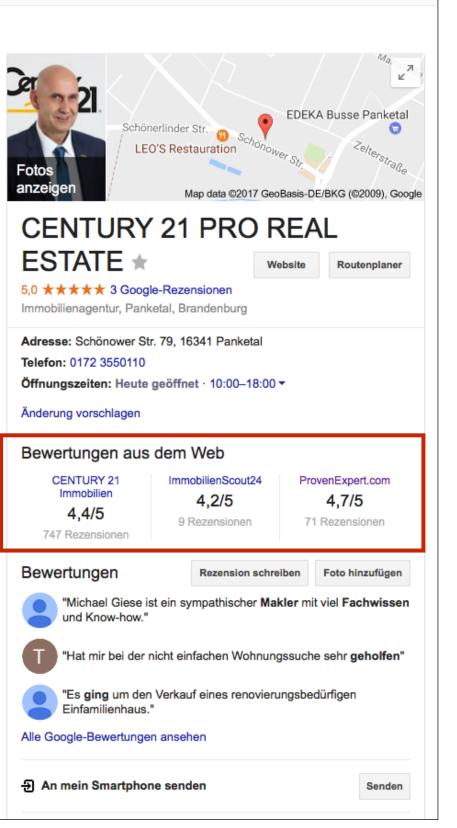
Panketal | Der tierische Makler

tier-zuhause.de/gemeinde-panketal/ v

17.04.2017 - Die Gemeinde Panketal liegt auf der eiszeitlich gebildeten Barnimhochfläche und wird dem Niederbarnim ... Logo Century 21 Pro Real Estate ...

Michael Giese, Makler in Deutschland - CENTURY 21 Global

www.century21global.com/de/makler/michael-giese-C21100734591 ▼
Michael Giese ist Makler in Deutschland aus CENTURY 21 Pro Real Estate in Panketal, Deutschland.
Heute noch Kontakt zu Michael Giese!







CENTURY 21 Pro Real Estate

Immobilienberater, Haus kaufen, Wohnung mieten, Grundtücke kaufen, wohnen

Hier unser Angebot für den privaten Hausverkäufer. Es ist mehr als ein Angebot: Es ist ein Marketingkonzept. Und es ist ein Versprechen, ein Versprechen für Dienstleistung.

Es ist ganz einfach, ein Haus zu verkaufen. Sie haben das Haus, der...

Komplette Beschreibung anzeigen 💿

★★★★ SEHR GUT

4,69 von 5

TOP DIENSTLEISTER 2017

71 Bewertungen

davon

41 Bewertungen aus 3 anderen Ouellen

Jetzt bewerten

Kontaktdaten

CENTURY 21 Pro Real Estate Schönower Str. 79 16341 Panketal Deutschland

Ansprechpartner

Michael Giese

6 030 6800 4030

0172 355 0110

☑ pro@century21.de

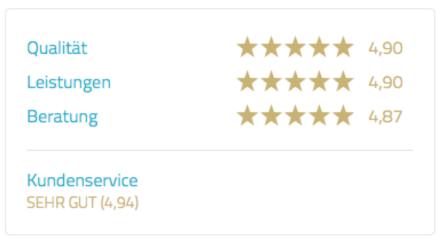
■ Impressum

Webseiten & Profile

MMOBILIEN PANKETAL

Der tiersiche Makler







Hr. Giese bietet einen sehr guten flexiblen, herzlichen und kompetenten Service, rund um die persönlichen Bedürfnisse der Käufer / Verkäufer.



Erfahrungsbericht & Bewertung zu:

CENTURY 21 Pro Real Estate

Bewertung ansehen



04.04.2017 08:07 | Rolf Heinrich - Generalagentur Signal Iduna Versicherungen | Geschäftskunde





Kommentar von CENTURY 21 Pro Real Estate:

Vielen Dank für Ihr freundliches Feedback, über das sich unser Team außerordentlich gefreut hat.





Nachdem ich mich per Kontaktformular an Herrn Giese gewandt habe, bekam ich sehr zeitnah eine Rückmeldung. Diese Tatsache und dass zu jedem Angebot direkt klar ein Ansprechpartner kommuniziert wird, finde ich ausgesprochen hilfreich und vertrauenserweckend.

Ich wurde von Herrn Giese gut beraten, Absprachen und Termine sind verlässlich eingehalten worden.

Ich habe mich sehr gut betreut gefühlt, man zeigte sich sehr engagiert und hilfsbereit.

Die Athmosphäre bei der Besichtigung war angenehm locker, viele Fragen konnten kompetent beantwortet werden.

Auch das Preis-Leistungsverhältnis empfinde ich als fair.

Insgesamt betrachtet, kann ich CENTURY 21 Pro Real Estate nur empfehlen.

Erfahrungsbericht & Bewertung zu:





CENTURY 21 Pro Real Estate



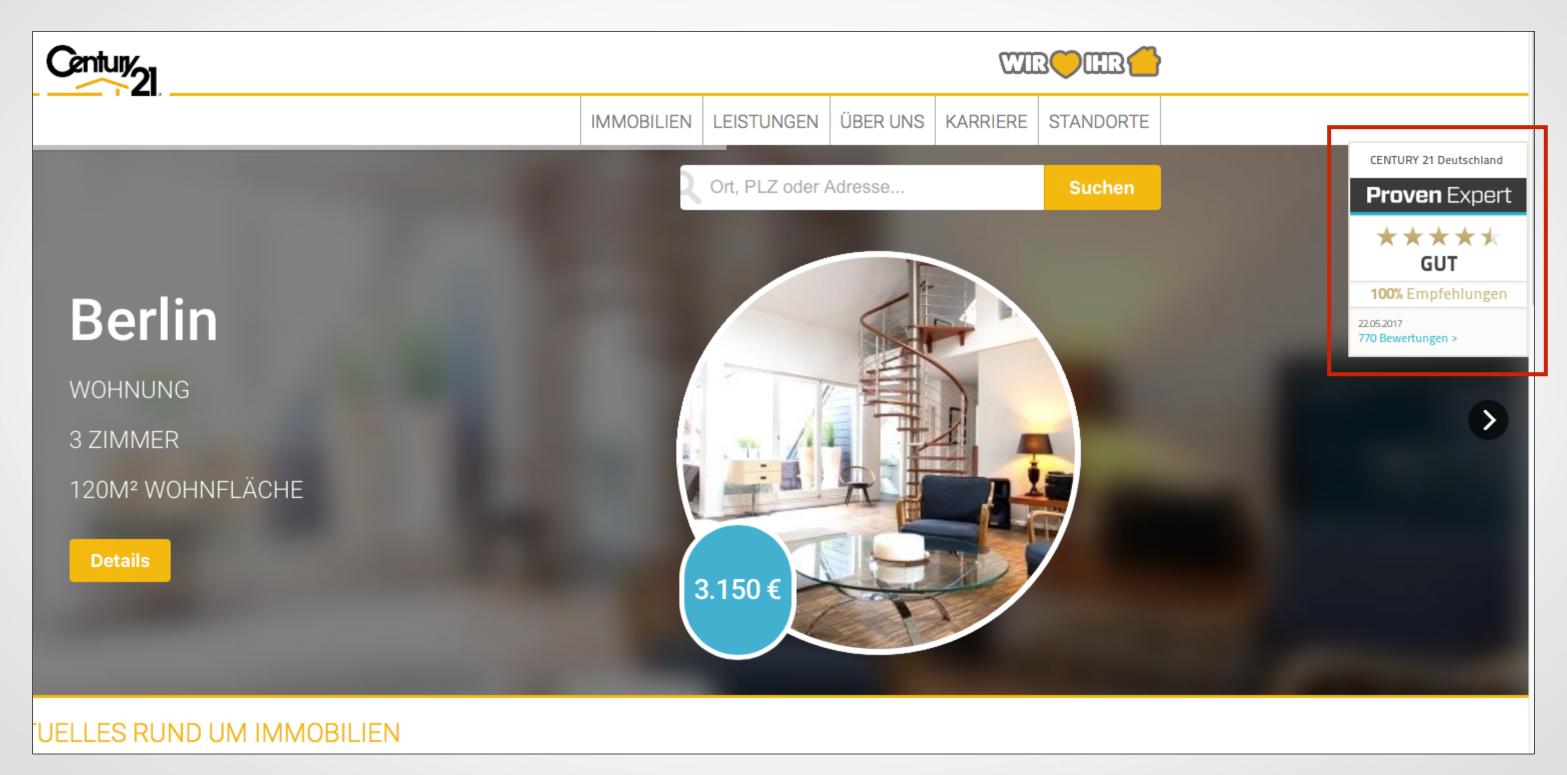




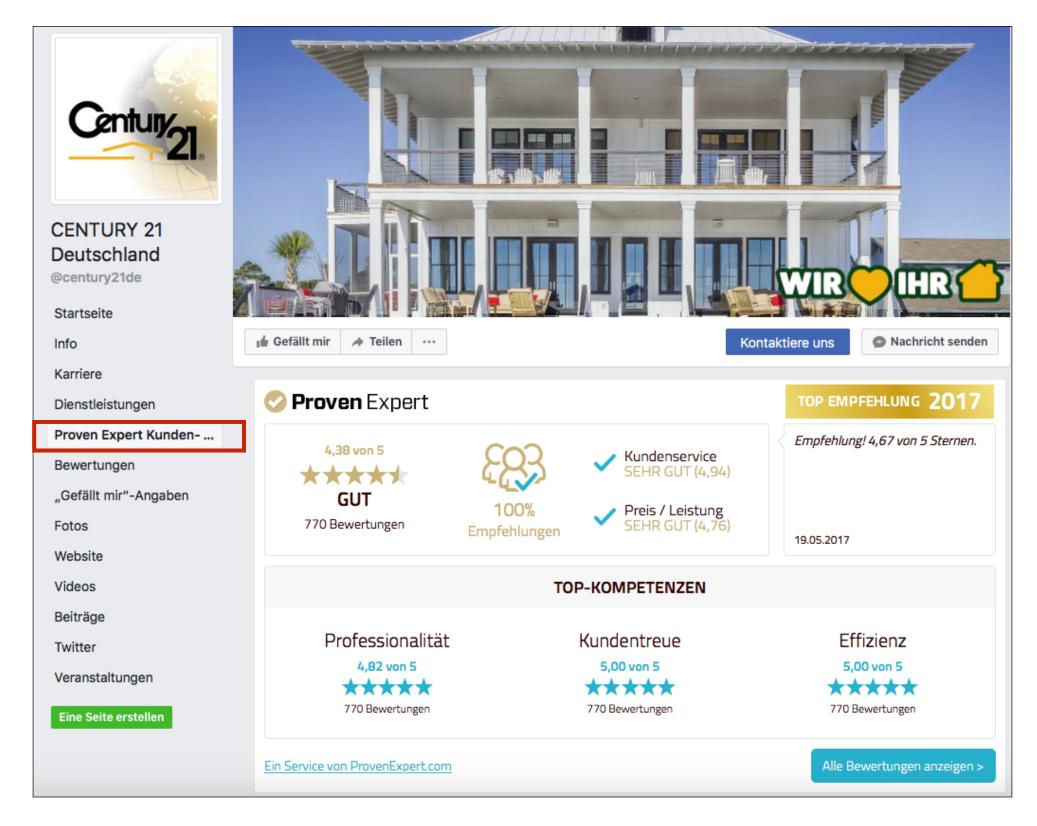
Kommentar von CENTURY 21 Pro Real Estate:

Vielen Lieben Dank für diese sehr gute Bewertung, ich wünsche Ihnen eine wunderschöne Zeit in Ihrer neuen Wohnung

Beispiel Siegelintegration



Beispiel Facebook-Widget



Agenda

Online-Kundenbewertungen:

Mit den Stimmen Ihrer zufriedenen Kunden zu mehr Umsatz!

- 1. Einleitung: Warum Online-Kundenbewertungen?
- 2. Wie bekommen Sie Bewertungen?
- 3. Wie setzen Sie Bewertungen wertschöpfend ein?
- 4. Welche Kriterien gelten für die Wahl des richtigen Bewertungsportals?
- 5. Praxisbeispie
- 6. Fazit / Ausblick

Ausblick: Wie geht es nun weiter?

• Bei ProvenExpert registrieren und 4 Wochen gratis testen!

- Sonderkonditionen für Mitglieder des BVFI sichern: 20% Rabatt auf alle Leistungspakete!
 - www.provenexpert.com/ca/bvfi

- Praktische Übung: Workshop bewerten!
 - experten-bewertung.de
 - Zugangscode: DIM201725

Vielen Dank

für Ihre Aufmerksamkeit und die Bewertung des Workshops!

1

