

Ihr Erste-Hilfe-Set für negative Bewertungen.

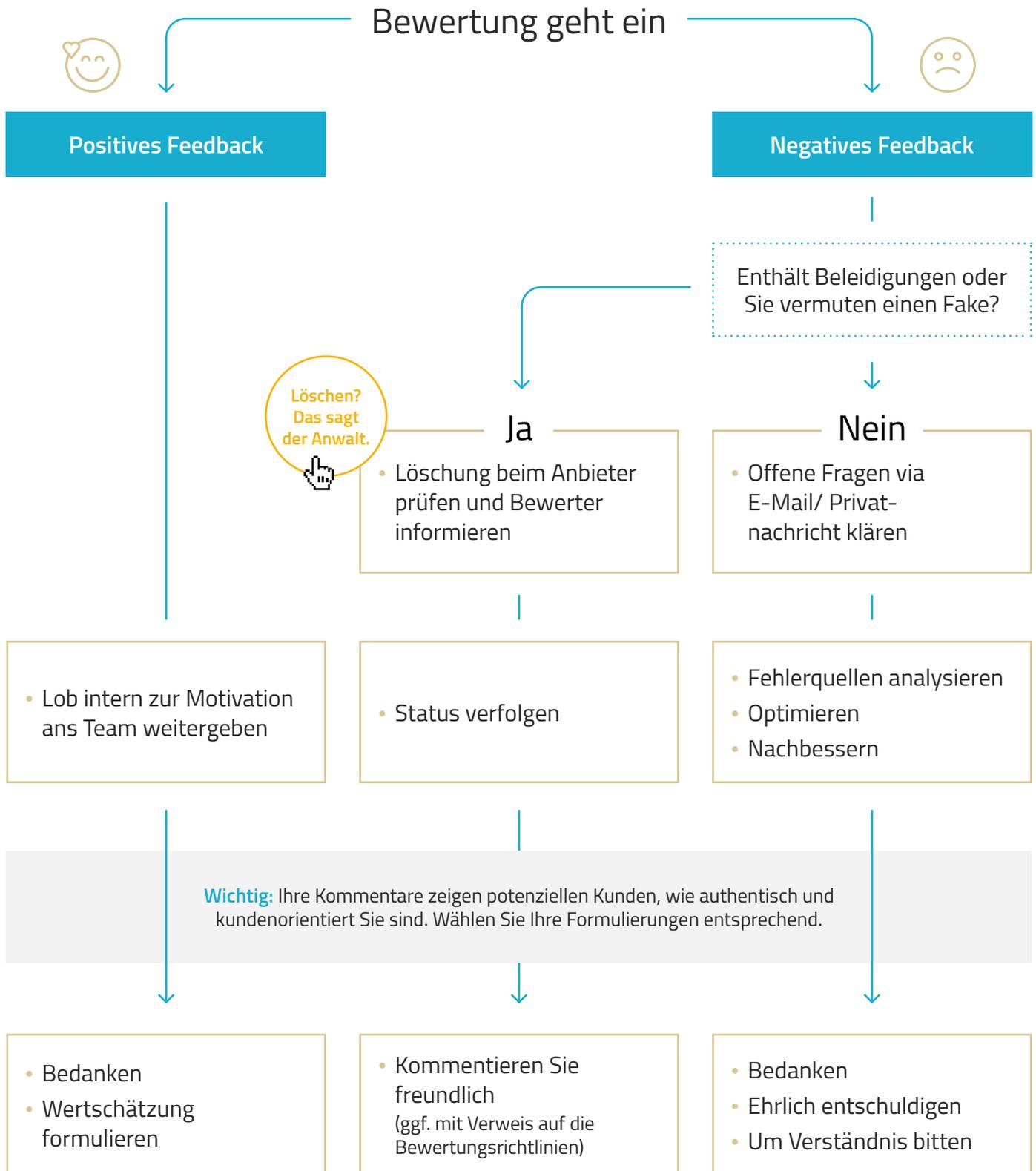


Inhalt

- Bewertungen: So werden sie Gold für Ihre Reputation
- Negative Bewertung, was jetzt? Keine Panik! Checkliste
- Antwortguide für negative Bewertungen
- Wie gehe ich gegen üble Nachreden und Beleidigungen vor? Tipps vom Fachanwalt
- Ihre Reputationsversicherung: Positive Bewertungen

Bewertungen:

So werden sie Gold für Ihre Reputation



Jetzt alle Bewertungen kinderleicht managen

Negative Bewertung, was jetzt? Keine Panik!

Checkliste

So haben Sie Ihre Reputation im Griff:

1. Die Kommentarfunktion nutzen

Wertschätzen & Bedanken

Ihr Kunde hat Zeit für Sie investiert! Das ist ein Dankeschön wert!

Verständnis haben & zeigen

Versetzen Sie sich in die Lage Ihres Kunden und entschuldigen Sie sich für Fehler. Ihr Verständnis ebnet den Weg für ein Gespräch auf Augenhöhe.

2. Den Dialog außerhalb der Öffentlichkeit suchen

Ursachenforschung

Wirft die Bewertung noch Fragen auf? Haken Sie nach und bitten um Details. Dieses Gespräch sollten Sie nicht öffentlich führen. Senden Sie dem Bewerter eine private Nachricht oder E-Mail und erwähnen Sie dies im Kommentar.

Lösung vorschlagen

Bieten Sie in jedem Fall an, nicht oder schlecht erbrachte Leistung nachzubessern. Schöpfen Sie ggf. aus Ihrem Kulanzspielraum.

3. Bewertung löschen lassen?

Verdacht auf Fake oder eine persönliche Beleidigung?

Infos vom Fachanwalt zum Thema „Bewertungen löschen“ lesen

Beweise sammeln, Support kontaktieren, Bewertung melden

4. Kunden um Überarbeitung bitten

Sie haben das Problem gelöst und Ihren Kritiker zum Fan gemacht?

Bitten Sie Ihren Kunden doch um eine Überarbeitung der Bewertung.

Sie finden die Funktion „**Bewerter um Überarbeitung bitten**“ als Textlink unter jeder ProvenExpert-Bewertung (die Bewertung muss dazu ausgeklappt sein).

5. Mehr Kunden zum Feedback einladen

*Die beste Medizin gegen negative Bewertungen: **mehr positive Bewertungen**.*

Bitten Sie jetzt Ihre zufriedenen Kunden um eine Bewertung.

Jetzt positive Bewertungen sammeln

Antwortguide für:

Negative Bewertungen

Lassen Sie sich inspirieren und passen Sie die Vorlagen auf Ihren speziellen Fall an. Wenn Sie wissen möchten, wie und wann Sie Bewertungen löschen lassen können, lesen Sie unser [Interview mit Fachanwalt Gulden](#).

So reagieren Sie souverän auf:

1. Konstruktive Kritik

Variante A:

„Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, uns zu bewerten. Wir nehmen Ihre Kritik sehr ernst und haben Ihre Anmerkungen an die Fachabteilung weitergeleitet/ das direkt geändert.“

Variante B:

„Ihr Fall ist das perfekte Beispiel, wofür wir NICHT stehen. Das tut uns ehrlich leid. Wir nehmen Ihre Kritik sehr ernst und möchten uns dafür bedanken, dass Sie sich die Zeit genommen haben. In unserer letzten Teambesprechung sind wir verstärkt auf das Thema eingegangen und haben unser gesamtes Team sensibilisiert. Wir hoffen, Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen.“

2. Beleidigungen

„Wir bedauern, dass Sie mit unserem Service nicht zufrieden sind. Aufgrund Ihrer Wortwahl, haben wir Ihre Bewertung mit der Bitte um Löschung an den Support gemeldet.“

3. Fake-Bewertungen

„Achtung! Diese Bewertung scheint eine Fake-Bewertung zu sein, weil... Im Hinblick auf die Bewertungsrichtlinien, haben wir Ihre Bewertung an den Support gemeldet.“

Nur, wenn Sie sich sicher sind, sonst:

4. Bewertungen, die eine Lösung oder mehr Infos erfordern

Z.B. Bewertungen ohne Kommentar oder Missverständnisse und Nachbesserungen

„Danke, dass Sie uns bewertet haben. Wir bedauern Ihre Unzufriedenheit und möchten, dass Sie uns anders in Erinnerung behalten. Deshalb möchten wir gemeinsam mit Ihnen eine Lösung finden. Wir haben Ihnen dazu eine E-Mail gesendet und freuen uns auf Ihre Antwort. / Bitte melden Sie sich dazu bei unserem Support. (E-Mail, Telefon)“



E-Mail zur Klärung offener Fragen

„Gern möchten wir uns Ihrer Sache annehmen, allerdings benötigen wir dazu Ihre Unterstützung. Möchten Sie uns genauer beschreiben was Sie im Einzelnen gestört hat, damit wir eine gemeinsame Lösung finden können?“

Kommentar bei erfolgter Einigung

Schön, dass wir gemeinsam mit Ihnen eine Lösung gefunden haben! Wir freuen uns, Sie bald wieder bei uns begrüßen dürfen.

Kommentar, wenn keine Einigung erfolgt

Wir finden es schade, dass Sie auf keinen unserer Lösungsvorschläge eingegangen sind. Wir wünschen Ihnen dennoch alles Gute.

Bewertung löschen?

Tipps vom Fachanwalt



Karsten Gulden

LL.M. - Rechtsanwalt und Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht.

[Jetzt Beitrag lesen](#)

Wie gehe ich gegen üble Nachreden und Beleidigungen vor?



Screenshot der Bewertung machen

Für den Fall, dass der Bewerter in Hinsicht auf eine Klage seine Bewertung ändert oder löscht, haben Sie [handfeste Beweise](#).



Anwalt einschalten

Nennen bzw. zeigen Sie Ihrem Anwalt alle verfügbaren Be- und Hinweise, die zur Klärung beitragen könnten.



Kommentar melden

Bitte Sie bei der Plattform um eine Löschung mit dem Hinweis auf den Rechtsverstoß. Selbstverständlich können Sie auch den Bewerter direkt kontaktieren und ihn um eine Löschung bitten.



Setzen Sie dem Portal eine Frist von +10 Tagen. Erst bei Fristversäumnis können Sie Ihre Rechte geltend machen.



Eigene Stellungnahme formulieren

Unabhängig davon, ob die Bewertung gelöscht wird oder nicht: Lassen Sie die Bewertung nicht für sich stehen. [Nehmen Sie Stellung](#), indem Sie auf die Bewertungsrichtlinien bzw. den Rechtsverstoß verweisen.

Das könnte Sie außerdem interessieren

Woran man Fake-Bewertungen erkennt und was ProvenExpert gegen Rechtsverstöße unternimmt.

[→ Zum Artikel](#)

Ihre Reputationsversicherung:

Positive Bewertungen



Der Erfolgs-Plan für ein Top-Image

1. Positive Bewertungen sammeln



Fragen Sie begeisterte Kunden aktiv

Versenden Sie direkt nach Kauf oder Vertragsabschluss eine Umfrage. So können Ihre Kunden die Begeisterung gleich in Sternen festhalten. Das Beste: Sie haben es in der Hand, wer Sie bewerten soll.



Bieten Sie verschiedene Kanäle zur Bewertung an

Ihre Kunden tummeln sich überall im Internet. Bieten Sie verschiedene Plattformen an (Facebook, Google etc.) und behalten Sie alles mit ProvenExpert im Blick.

2. Ihre Bewertungen mit ProvenExpert präsentieren



Alle Bewertungen auf einem Profil

Sie leisten tolle Arbeit – zeigen Sie es! Präsentieren Sie Ihre Bewertungen von allen Kanälen auf einem Profil.



Ihr Siegel für mehr Vertrauen

Zeigen Sie, dass Ihre Kunden Sie lieben. Ihr Siegel auf Ihrer Website setzt Ihre Bewertungen in Szene.



Mit Google-Sternen hervorstechen

Auch Ihre Kunden googeln, bevor sie entscheiden. Lassen Sie Ihre Bewertungssterne ganz einfach direkt in den Google-Suchergebnissen an Ihrem Profil und an Ihrer Website anzeigen.

[Jetzt positive Bewertungen sammeln](#)