

# KGVS



# Spot

Februar 2021

## 5 Tipps für bessere Kundenbewertungen im Internet

Ist der Ruf einmal ruiniert, so lebt es sich ganz ungeniert. Aber nicht, wenn es sich um Kundenbewertungen im Internet dreht. KMU in der Schweiz, die eine starke regionale Verankerung haben, sind darauf angewiesen, dass nicht nur die Mund-zu-Mund Propaganda passt. Auch der Ruf im Internet ist entscheidend. 5 Tipps helfen für eine bessere Online-Reputation.

Folgende Tipps können helfen, mehr und bessere Online-Bewertungen einzuholen:

- **Präsenz auf den Plattformen**

Um den Kunden, die Möglichkeit für eine Bewertung zu schaffen, müssen auf den entscheidenden Plattformen Profile angelegt werden. Dazu gehören unter anderem: Google My Business, Facebook oder unter Umständen auch Trip Advisor. Natürlich gilt hier die sinnvolle Selektion, denn nicht jedes Portal ist für jede Firma relevant.

- **Aktiv Feedback einfordern**

Manchmal muss man einfach nur fragen. So einfach kann das sein. Sei es direkt nach dem Abschluss einer Dienstleistung, nach einer Beratung am Telefon oder per Email in einem Newsletter.

- **Dem Kunden darf es nicht zu aufwändig sein**

Kunden mit schlechter Erfahrung hinterlassen mit einer erhöhten Wahrscheinlichkeit eine schlechte Bewertung. Jene, die eine gute Erfahrung gemacht haben, reissen sich kein Bein dafür aus. Durch einen Link auf der Website zu den entsprechenden Portalen hat der Kunde viel weniger Arbeit.

- **Auf Bewertungen reagieren**

Schlechte Rezensionen können Ärger verursachen, vor allem wenn sie nicht nachvollziehbar sind. Allerdings haben sie erst recht eine negative Auswirkung, wenn falsch oder gar nicht darauf reagiert wird. Es gilt alle schlechten Bewertungen zu beantworten, wie auch sich für die guten Feedbacks zu bedanken. Eine persönliche Anrede ist dabei ein Muss.

- **Analyse der Bewertungen**

Um die Online-Reputation langfristig zu verbessern, muss das grosse Ganze in Betracht gezogen werden. Anhand der Bewertungen können Stärken sowie Schwächen in einzelnen Unternehmensbereichen analysiert werden.

**Kundenbewertung  
im Internet:**  
Wertvolle Tipps für bessere  
Online-Reputation.

**SIU**  
KMU Unternehmerschule

## Viele Vorteile sprechen für das Optimieren der Online-Reputation:

Interessenten werden mit verlässlichen Informationen über die Firma versorgt, es kann eine bessere Platzierung auf Google erzielt werden und es wird mehr Traffic auf die Website generiert.



## Möchten Sie sich noch mehr Knowhow über die Kundenpflege aneignen?

Dann informieren Sie sich über unseren Lehrgang «Fachmann/-frau Unternehmensführung KMU mit eidg. Fachausweis» auf [www.siu.ch/fuf](http://www.siu.ch/fuf) oder rufen Sie uns an unter 044 515 72 70.

Wir von hier

Kantonaler Gewerbeverband Schaffhausen  
Herrenacker 15, 8200 Schaffhausen  
Telefon 052 632 40 40, [info@gewerbe-sh.ch](mailto:info@gewerbe-sh.ch)