



Umgang mit Internetbewertungen

Jeder hat es schon mal gemacht und jeder hat es schon mal genutzt; eine Empfehlung zu geben oder eine Empfehlung zu nutzen, um eine bestimmte Entscheidung zu beeinflussen oder zu treffen. Was früher verbal oder durch Zeitungsberichte geschah, ergänzt sich heute durch unsere Internetaktivitäten. Dabei ist die persönliche Empfehlung sicher immer noch die beste Möglichkeit, aber in Bereichen, wo keine solche Empfehlung möglich ist, bietet das Internet sinnvolle Alternativen. Jeder weiß jedoch, dass solche Bewertungen Fluch und Segen für ein Unternehmen bedeuten können.

Sinnvolle Bewertungen im Netz

Persönliche Empfehlungen sind gleichermaßen für Unternehmen im B2B und B2C Markt wichtig, denn sie wirken in den meisten Fällen unmittelbar auf die Kaufentscheidung ein. Internetbewertungen sind im B2B Markt nur dann wichtig, wenn das Unternehmen überwiegend online verkauft. Alle anderen Unternehmen sollten diese Bewertungen zwar im Auge behalten, sie sind aber für den Geschäftserfolg bis vielleicht auf die Hotelportale in Bezug auf Geschäftsreisen zweitrangig. Ganz anders ist es in den Märkten, die Privatkundschaft betreffen, hier wird die Entscheidung häufig durch eine entsprechende Bewertung beeinflusst.

Entscheidungshilfen für Consumer

Klassische Bewertungsmöglichkeiten kommen aus den Bereichen Hotel, Restauration und End-Consumer Produkte und sind teilweise mit Kaufangeboten (z.B. booking.com oder Amazon), teilweise aber auch als reine Bewertungsmöglichkeiten (z.B. Google Map) verfügbar. Teilweise werden diese Bewertungen vom Anbieter wie z.B. Amazon sehr genau überwacht, um einen möglichst hohen Zufriedenheitsfaktor beim Consumer zu erreichen, teilweise werden sie ungeprüft veröffentlicht. Ab einer gewissen Anzahl bieten alle Möglichkeiten eine große Sicherheit bei der Kaufentscheidung. Der immer wieder gehörte Vorwurf der gefakten Bewertungen relativiert sich, denn solche Aussagen werden bei schlechten Lieferanten durch die entsprechenden Kundenerfahrungen schnell ins rechte Licht gerückt. Auch die Aussage, dass Menschen nur bewerten, wenn sie unzufrieden sind, stimmt nicht; klar führt die schlechte Erfahrung zu einer schnelleren Reaktion, aber viele Menschen geben gern auch gute Erfahrungen weiter, weil sie selbst ja auch von guten Erfahrungen profitieren.

Umgang mit Bewertungen

Bewertungen im Internet haben den großen Vorteil, dass sie allgemein sichtbar sind und man auf sie reagieren kann. Das ist bei persönlichen Empfehlungen nicht so leicht möglich, denn gerade negative Empfehlungen werden fast nie direkt ans Unternehmen, sondern zumeist indirekt an Geschäftspartner oder im persönlichen Umfeld ausgesprochen. Wenn man sich für eine Onlinebewertung bedanken kann, sollte man das tun. Dabei sollte man eine negative Bewertung wie eine Reklamation behandeln und auch so damit umgehen. Das ist im ersten Schritt unabhängig davon, ob man die Kritik für gerecht oder ungerecht hält. Der schlimmste Fehler ist sicher, den Bewerter zu beschimpfen, dies wird nur zu mehr schlechten Bewertungen und zu mehr negativen Eindrücken im Markt führen. Jede Reklamation ist eine Chance und Bewertungsmöglichkeiten im Netz geben Unternehmen die Möglichkeit, diese Chance zu nutzen.

Profil Königskonzert: Wir sind ein Beratungsunternehmen mit Schwerpunkt Vertriebsstrategie, Marketing und Vertriebsorganisation. Wir geben regelmäßig zu Managementthemen Fachartikel heraus und entwickeln Kompetenzen in Unternehmen für diese Bereiche durch Beratung, Seminare und Lehraufträge. Auf Vereinbarung erarbeiten wir aus diesem Artikel eine spezielle, exklusiv auf Ihre Leserschaft zugeschnittene Version. Alle bisher erschienenen Artikel finden Sie unter

<https://www.koenigskonzept.de/index.php/aktuell/fachartikel>

Das Bild in einer besseren Auflösung können Sie hier herunterladen, bitte beachten Sie den Hinweis zur Veröffentlichung

<https://www.koenigskonzept.de/fileadmin/Bewertung.jpg>

Helmut König 35516 Münzenberg - Mittelstr. 19 - Tel. +49 (0)6033 746634 oder +49 (0)172 9201709 E-Mail helmut-koenig@koenigskonzept.de - Homepage: www.koenigskonzept.de

#google, #bewertungen, #consumer, #reklamation, #empfehlung, #amazon
#booking.com #googlemap, #koenig, #koenigskonzept,

