

# Der richtige Umgang mit Bewertungsportalen

Mit dem Aufkommen des Web 2.0 haben sich auch Bewertungsportale einen Platz in der öffentlichen Wahrnehmung der Internetuser gesichert. Dies stellt die Bewerteten nicht selten vor Probleme, wenn es um augenscheinlich unangemessene oder unfaire Meinungsäußerungen geht.

Stark betroffen sind beispielsweise Gastronomen und Hotelliers, die um ihren guten Ruf bangen – wenn sie es denn überhaupt mitbekommen, was im Netz der Netze so alles kommentiert und bewertet wird. Wir haben uns bei einigen Betreibern von Bewertungsportalen wie Qype oder Holidaycheck einmal umgehört und einige Tipps und Hinweise zu dieser Thematik zusammengestellt.

## Bleiben Sie ruhig und sachlich!

Wut und Aufregung sind noch nie ein guter Ratgeber gewesen. Wenn Sie eine negative Bewertung oder Kommentierung über Ihren Betrieb im Netz finden: schlafen Sie erst einmal eine Nacht darüber. Wenn Sie dann immer noch der Meinung sind, unfair oder unsachlich behandelt worden zu sein, lesen Sie den nächsten Punkt.

## Kein Aktionismus!

Klar kommt es hin und wieder vor, dass Bewertungen aus Mißgunst, Wichtigtuerei oder schlicht vorsätzlich falsch abgegeben werden – es ist aber die Ausnahme. Versuchen Sie bei Kommentierungen oder Erlebnisberichten den eigentlichen Kern der Kritik “rauszulesen”, statt zurück zu wettern oder die Integrität des Schreibers in frage zu stellen. Sehen Sie konstruktive Kritik als eine hervorragende Chance, Ihr Angebot kontinuierlich weiter zu verbessern.

## Kommentieren Sie Bewertungen!

Web 2.0 ist Kommunikation. Jedes große Bewertungsportal bietet die Möglichkeit, auf Bewertungen als Betroffener einzugehen. Stellen Sie den Sachverhalt aus Ihrer Sicht dar und räumen Sie Fehler oder Mängel ehrlich ein – und schildern deren (geplante) Behebung.

## Initiieren Sie positive Bewertungen!

Auch im Internet gilt das Gesetz der großen Zahl. So können i.d.R. schon wenige abgegebene (negative) Stimmen für einen schlechten Gesamteindruck sorgen. Steigt aber die Zahl der Bewertungen deutlich an, reguliert sich das Bild deutlich und einzelne negative Stimmen erhöhen eher noch die Glaubwürdigkeit der Ergebnisse. Wenn z.B. ein Hotellier auf seiner Internetpräsenz einen Hinweis-Button samt Verlinkung auf Bewertungsportale anbietet, erhöht sich die Zahl der positiven Bewertungen erfahrungsgemäß sprunghaft.

## Nehmen Sie direkten Kontakt auf!

Wie schon erwähnt, können persönliche Empfindlichkeiten oder die berühmten Kleinigkeiten zu negativen Kommentaren führen, obwohl die eigentliche (Dienst-) Leistung des Unternehmens grundsätzlich in Ordnung war. Durch die persönliche Kontaktaufnahme – die alle wesentlichen Portale bieten – haben Sie die Möglichkeit, diese Punkte im kundenorientierten Dialog auszuräumen. Nicht selten werden kritische Bewertungen dann sogar zurückgenommen.

Hier noch ein paar allgemeine Hinweise:

Die Hürden, dass die Betreiber einer Bewertungsplattform ein Eintrag löschen, sind sehr hoch. Grundsätzlich wird argumentiert, daß Bewertungen immer nur eine Momentaufnahme darstellen und möglicherweise später erfolgte Verbesserungen eines Angebots oder Services diese nicht betreffen. Nur in seltenen Fällen können Sie mit einer Löschung des Eintrages oder einzelner Bewertungen bzw. Kommentaren rechnen, so z.B. bei einer Betriebsübernahme oder einer signifikanten Änderung der Unternehmenstätigkeit.

In Einzelfällen wird aber auch tatsächlich in krimineller Weise mit diesen Web 2.0 – Portalen umgegangen. Wenn Sie beispielsweise zu einem “Rabatt oder schlechte Bewertung” – Deal genötigt werden, sollten Sie nicht zögern, den Fall möglichst gut zu dokumentieren und Strafanzeige zu stellen.

Voraussetzung ist natürlich immer, daß man durch ein entsprechendes Webmonitoring überhaupt über die Berichte, Kommentare und Bewertungen des eigenen Unternehmens informiert ist. Wir haben zu diesem Zweck für unsere Kunden ein Monitoring-System entwickelt, mit dem Sie stets auf dem aktuellen Stand bleiben, was im Web 2.0 über Sie gesagt wird.

Sprechen Sie uns einfach an, wir erstellen Ihnen  
ein attraktives Webmonitoring-Angebot.

## Wer wir sind

creazwo ist der Online-Marketing Geschäftsbereich der **CREA Werbeagentur** in Osnabrück. Als Internetagentur bieten wir seit 2002 zielgruppen-affine Lösungen in den Bereichen Content Management (Joomla, Typo3, Wordpress), Online-Redaktion, Online-Recherche & Web 2.0 für Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz an.

Wir freuen uns, von Ihnen zu hören!

CREA Werbeagentur GmbH

Friedhofstraße 1a

49088 Osnabrück

Telefon 05 41 / 4 04 64 – 0

Telefax 05 41 / 4 04 64 – 46

E-Mail [info@creazwo.de](mailto:info@creazwo.de)

Web <http://creazwo.de>

Blog <http://creazwo.de/blog>

