4 TIPPS, WIE SIE AUCH IM ONLINESHOP RICHTIG MIT KRITIK UMGEHEN

Veröffentlicht am 19. Februar 2015 von Natascha

Produktbewertungen haben einen großen Einfluss auf die Kaufentscheidung potenzieller Kunden. Darum ist es besonders wichtig, auf kritische Äußerungen in Ihrem Onlineshop zu reagieren und den nachfolgenden Lesern aufkeimende Fragen zu beantworten und Zweifel zu nehmen.

Ob in Ihrem Onlineshop oder in Bewertungsportalen, Interessenten lassen sich von der Meinung vorheriger Käufer beeinflussen. Damit negative Meinungen Ihren Ruf nicht gefährden, gibt es 4 einfache Tipps:

WAS IST WICHTIG BEI EINEM ONLINESHOP?

1. Vorsorgen!
Minimieren Sie Kritikpotenzial, indem Sie Ihren Onlineshop regelmäßig pflegen und indem Sie Ihre Kunden aktiv zu Bewertungen animieren. Positives Feedback ist die beste Werbung. Wichtig ist hierbei, keine Gegenleistung für positive Bewertungen in Form von Gewinnen o. Ä. anzubieten.

2. Wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist …
Da ist sie – die negative Bewertung. Nutzen Sie sie wie auch in den sozialen Netzwerken zu Ihrem Vorteil. Nehmen Sie die Kritik ernst und reagieren Sie stets individuell und öffentlich. Laden Sie die Person gerne auch zur aktiven Kontaktaufnahme ein.

3. Wenn der Kritiker im Unrecht ist …

Ob Troll oder Neider – es kann vorkommen, dass geäußerte Kritik keinerlei Berechtigung hat. Wenn Sie nach ausreichender Reflexion zu dem Entschluss kommen, dass die Kritik weder Hand noch Fuß hat, können Sie in Erwägung ziehen, den Kommentar zu löschen. Doch hier gilt: nur im äußersten Notfall. Professioneller ist es auch hier, zur aktiven Kontaktaufnahme anzuregen, um das offensichtliche Missverständnis aus der Welt zu räumen.

4. Präsenz zeigen!
Wenn Sie in den sozialen Netzwerken vertreten sind, haben Sie einen großen Vorteil: den direkten Kontakt zu Ihren Kunden! Doch soziale Netzwerke sind schnelllebig, darum empfiehlt es sich, stets am Ball zu bleiben. Beobachten Sie Ihre Social Media Kanäle regelmäßig, um zeitnah auf Anregungen, Wünsche oder Kritik Ihrer Kunden eingehen zu können.

Wenn Sie Fragen zu diesem oder einem anderen Thema im Bereich Online-Marketing haben, sind Sie wie immer herzlich eingeladen, sich mit uns in Verbindung zu setzen!

Thumbnail Image: 45/365: V von Jin via CC BY 2.0.