AUFPOLIERTE STERNE: PRODUKTBEWERTUNGEN KRITISCH BETRACHTEN

Veröffentlicht am 1. Juli 2013 von Isabella

Informationen aus dem Netz: Blindes Vertrauen birgt Gefahren
Mit dem digitalen Zeitalter hat Demokratie eine neue Bedeutung bekommen. Jeder, der die technischen Voraussetzungen erfüllen kann, ist in der Lage Informationen ins Netz zu stellen und zu verbreiten. Dies hat auf jeden Fall positive Auswirkungen, kann aber auch Probleme mit sich bringen. Bekannterweise sollte man stets kritisch mit Informationen aus dem Netz umgehen und nicht alles glauben, was dort geschrieben steht. Wie mit allen anderen Medien auch ist eine kritische Hinterfragung notwendig, um sich ein korrektes Bild der Tatsachen zu schaffen. Ein Beispiel für die Wichtigkeit, Informationen aus dem Internet kritisch zu betrachten ist die Kunden- oder Produktbewertung, der wir regelmäßig im Onlinehandel begegnen.

Produkt- oder Kundenbewertungen im Netz: Hier ist Vorsicht geboten.
Wenn wir unser Kaufverhalten beobachten, merken wir selbst, wie einflussreich Produktbewertungen sind. Besonders beliebt bei Online-Shops sind Bewertungs-Systeme mit Sternen. Hat ein Produkt viele 5-Sterne-Bewertungen, steht es in viel besserem Licht da als eines, was vereinzelt nur ein oder zwei Sterne vorzeigen kann. Da sich viele Leute blind auf Kundenbewertungen verlassen, bleibt die Versuchung der Manipulation nicht aus. In diesem Fall können sie sich sogar geschäftsschädigend auf das jeweilige Unternehmen wirken. Es gilt daher, sowohl als Unternehmen als auch als Kunde, stets genau hinzusehen, denn auf den ersten Blick kann man nicht erkennen, ob es sich um eine echte oder eine gefälschte Kritik handelt.

Indizien für gefälschte Bewertungen
Schauen Sie sich die Bewertung also genau an. Wird hier der Verkäufer oder das Produkt kritisiert? Oftmals geht es auch nur um eine verspätete Lieferung, die den Kunden verärgert und enttäuscht hat. Es könnte sich auch um die Konkurrenz handeln, die den Mitbewerber mit einem schlechten Kommentar ausstechen möchte. Auch vor überschwänglich positiven Bewertungen sollten Sie sich in acht nehmen, auch hier dürfen Sie nicht zu großes Vertrauen zeigen. Dies könnte das Unternehmen selbst veröffentlicht haben. Sehr gewählt und perfekt formulierte Bewertungen sind ein weiterer Verdachtspunkt: Hier könnte eine Agentur dahinterstecken. Zwischen vielen schlechteren Bewertungen einzelne 5-Sterne-Bewertungen sind genauso verdächtig wie im umgekehrten Fall. Schauen Sie sich also in jedem Fall nicht nur die Note an, sondern auch den Bewertungstext selbst. Das kann Sie vor Missverständnissen bewahren und Ihnen eine reale Chance zur Qualität eines Produkts weiterhelfen.

Negative Kommentare von Grund auf vermeiden
Es gibt im Umkehrschluss natürlich auch einige Tipps, wie Sie als Unternehmen echte negative Bewertungen in Ihrem eigenen Shop vermeiden können.

- Achten Sie auf eine gute Produktbeschreibung
- Halten Sie Ihre Versprechen ein, was die Lieferzeit betrifft und beobachten Sie die Trends
- Achten Sie auf einwandfreien Zustand Ihrer Waren
- Keine versteckten Kosten: das verärgert Ihre Kunden

Wenn Sie sich trotz aller Bemühungen doch einmal eine negative Bewertung eingefangen haben, geraten Sie nicht in Panik. Prüfen Sie den Kommentar zunächst auf seine Authentizität und nutzen Sie ihn gegebenenfalls als konstruktive Kritik.