SCHLECHTE BEWERTUNG AUF GOOGLE – DAS SOLLTEST DU JETZT TUN



Veröffentlicht am 11. Oktober 2018 von Jana

Jemand hat Dich auf Google schlecht bewertet? In diesem Blogartikel erfährst Du, welche Google Bewertungen Du löschen lassen kannst, welche Schritte du befolgen musst und welche Alternativen Dir zur Verfügung stehen.



Unzufriedene Kunden gibt es immer. Was tun, wenn sie Dir eine negative Google Bewertung geben?

Jemand hat Dich auf **Google schlecht bewertet**? In diesem Blogartikel erfährst Du, welche Google Bewertungen Du löschen lassen kannst, welche Schritte Du befolgen musst und welche Alternativen Dir zur Verfügung stehen.

Einem Gast hat Dein Essen nicht geschmeckt oder jemand war unzufrieden mit Deinem Service – das ist schon immer überall auf der Welt passiert. Jedoch gab es nie so viele Möglichkeiten wie heute, diese Informationen **online zu verbreiten**. Vor allem bietet Google eine Plattform, auf der es einfach ist, Bewertungen zu verfassen, die von vielen Usern gelesen werden. **Negative Bewertungen auf Google** gehören in unserer digitalen Welt zum Alltag. Wie Du mit schlechten Bewertungen dennoch keine Neukunden verlierst und bestehende Kunden hältst und welche Fehler Du bei einer Antwort vermeiden solltest, haben wir für Dich zusammengestellt.

INHALT

- Die Welt der Google Bewertungen
- Bewertungen ernst nehmen
- Google Bewertungen löschen
- Richtig mit Kritik umgehen und Neukunden anziehen
- Google Bewertungen verwalten und beantworten
- Zusammenfassung

DIE WELT DER GOOGLE BEWERTUNGEN

Das Wort „googlen“ ist mittlerweile ein Synonym für das **Recherchieren im Internet** geworden - jeder kennt Google und fast jeder kommt täglich mit der Suchmaschine in Berührung. Neben Online Marketing Maßnahmen wie **SEO** (Search Engine Optimization) und **SEA** (Search Engine Advertising) spielt das Thema **ORM** (Onlinereputationsmanagement) eine große Rolle. Unternehmen wollen nicht

nur innerhalb der ersten Positionen zu relevanten Keywords in den Google Suchergebnissen angezeigt werden, sondern benötigen im Internet **positive Bewertungen**, um von bestehenden Kunden sowie Neukunden positiv wahrgenommen zu werden. Und auch für Google spielt die Anzahl der Bewertungen im Hinblick auf die Relevanz Deines Eintrags eine Rolle.

Kunden vertrauen auf die Meinung vorheriger Kunden - und diese Meinungen der anderen Nutzer findest Du heute ganz einfach im Internet. Positive Erfahrungen werden oft als selbstverständlich angesehen und somit seltener im Internet verbreitet. Die negativen Eindrücke teilen User hingegen sehr gern online mit. Google bietet uns für beide Varianten eine Plattform, auf der das Bewerten ganz einfach möglich ist. Voraussetzung hierfür sind 2 Konten: Ein **Google Konto des Verfassers** sowie ein **Google-Unternehmensprofil-Eintrag** des zu bewertenden Unternehmens.

Theoretisch kann jeder, der ein Google Konto besitzt, **Rezensionen verfassen und veröffentlichen.** Dabei muss bei der Profilerstellung zwar ein Name angegeben werden, dieser muss jedoch nicht aus Deinem vollständigen Vor- und Nachnamen bestehen – Spitznamen oder Abkürzungen sind also auch möglich. Unter Umständen kann das ein Problem werden, zu dem Grund kommen wir noch.

Damit Dein Unternehmen auf Google bewertet werden kann, benötigt es einen Eintrag auf Google Unternehmensprofile (ehemals Google My Business). Das war´s eigentlich schon – und das frohe Bewertet-werden kann losgehen ...

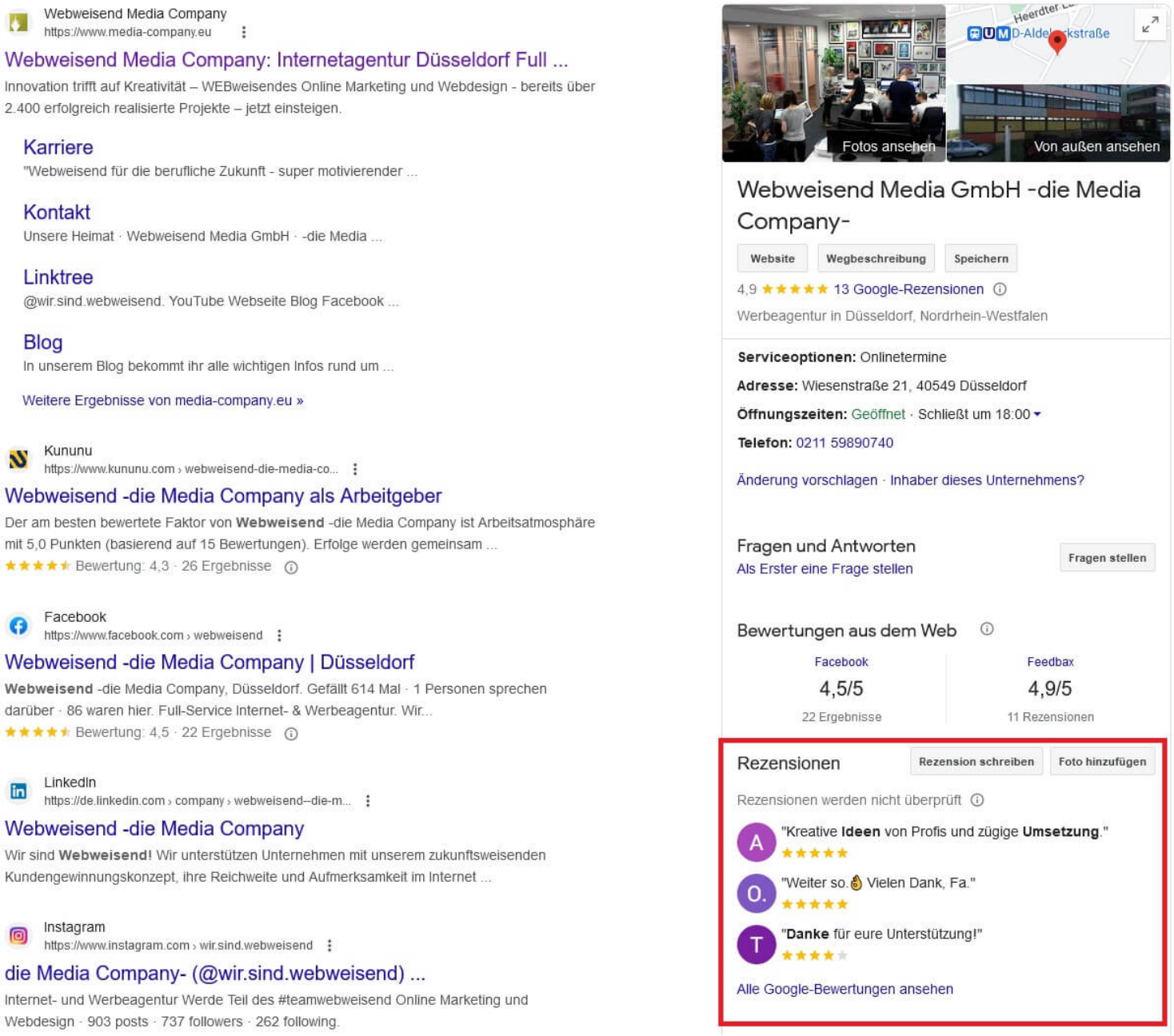


Jemand gibt Dir eine negative Google Bewertung – was tun?

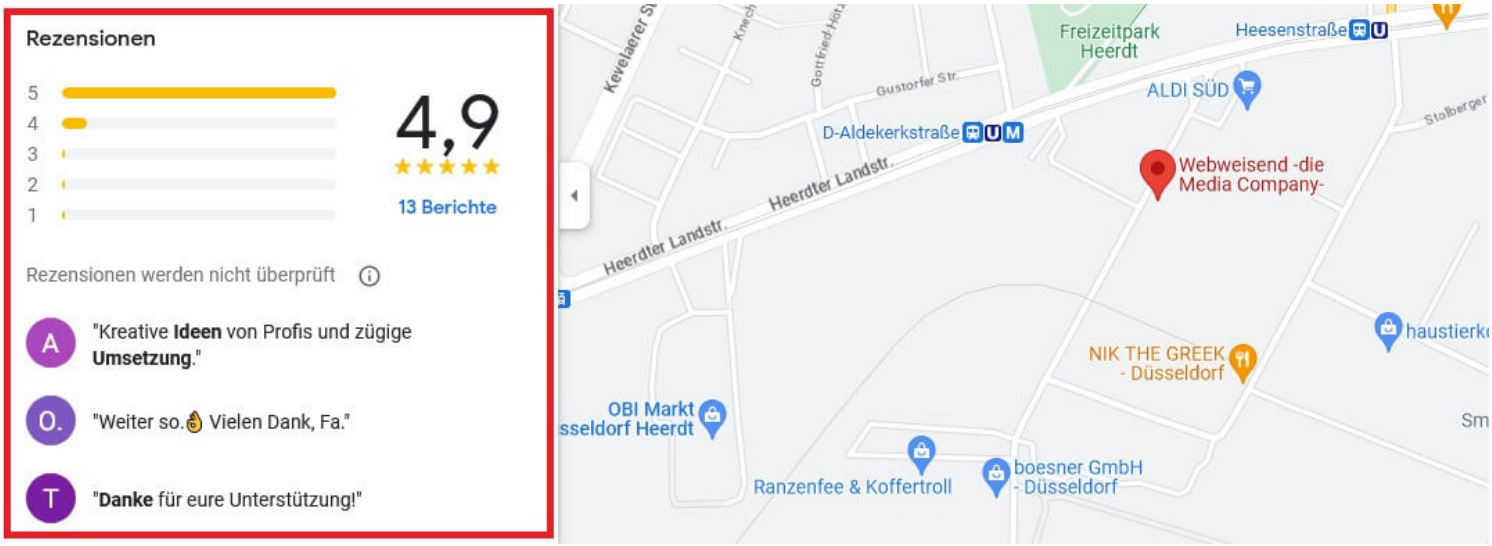
… oder eben nicht so froh. Natürlich sind nicht alle Deine Kunden jedes Mal vollends zufrieden mit den Leistungen und Angeboten Deines Unternehmens. Vor allem Kunden, die bei Dir eine **negative Erfahrung** gemacht haben, wollen ihren Frust gerne da ablassen, wo er auch gesehen wird. Wie schon erwähnt, muss der Name des Verfassers der Google Bewertungen nicht aus seinem vollständigen Namen bestehen – diese **Anonymität** bietet Raum für Aussagen (wenn wir mal vom worst case ausgehen), die Menschen mit ihrer wahren Identität vielleicht nicht immer treffen würden. Für Unternehmen bedeutet das auch, dass genau diese Bewertungen oft keinen Kundenvorgängen zugeordnet werden können.

Möglich sind dabei 2 verschiedene **Arten von Bewertungen**: User vergeben entweder nur Sterne von 1 – 5 und drücken so ihre (Un)Zufriedenheit aus, oder aber geben noch weitere Informationen an. Über ein Textfeld können Deine Kunden ihre Erfahrungen detaillierter schildern und somit individuelle Kritik äußern.

Zu sehen bekommen diese Bewertungen alle, die Dein Unternehmen über die normale **Google-Suche** (und somit über Dein Google Unternehmensprofil) oder über Deinen **Maps Eintrag** finden. Ob sie ein Google Konto besitzen oder nicht, spielt dabei keine Rolle.



Hier werden unsere Rezensionen über eine Google-Suche im Google Unternehmensprofil angezeigt



Hier werden unsere Rezensionen innerhalb der Google Maps Karte angezeigt

Dabei gibt es keine zeitliche Begrenzung, in der Regel bleiben die Bewertungen solange dort, wie Dein **Google-Unternehmensprofil** existiert oder bis der Verfasser die Bewertung innerhalb seines Google Kontos löscht. Du willst Deine **negative Bewertung löschen**? Das funktioniert nur in ganz **speziellen Fällen** – welche das sind, verraten wir Dir gleich noch. Denn erst mal:

BEWERTUNGEN ERNST NEHMEN

Niemand freut sich über **negative Kritik**. Vor allem nicht dann, wenn sie im Internet und damit öffentlich einsehbar ist. Doch wie unangebracht die Bewertung auch sein mag: **nicht aufregen und Ruhe bewahren** – auch wenn´s schwer fällt ;-).

Jetzt kommt es auf die Art der negativen Bewertungen an – ist es ein User, der Dich ohne Kommentar mit 1 Stern bewertet hat? Oder lässt hier jemand seinen ganzen **Frust** aus und schildert detailliert, was schief gelaufen ist? Im zweiten Fall ist es ratsam, der Schilderung nachzugehen: Ist der Kunde Dir bekannt (wo wir wieder bei der Namenssache wären)? Kennst Du den „Fall“ und weißt, warum er sich über Dich beschwert? Hat er womöglich sogar **recht** mit seinen Aussagen? Wenn möglich, checke die Fakten in Deinem System oder erkundige Dich bei Mitarbeitern zum **genauen Sachverhalt**.

Du kannst den User Deinem Kundenstamm nicht zuordnen oder die Bewertung scheint ein **Fake** zu sein? Unter gewissen Umständen kannst Du eine **schlechte Bewertung auf Google löschen** lassen.

GOOGLE BEWERTUNGEN LÖSCHEN

In speziellen Fällen ist es tatsächlich möglich, **Google Bewertungen entfernen** zu lassen. Dies geschieht durch Google direkt und kannst Du mit ein paar Schritten in die Wege leiten. Jedoch reagiert Google darauf nicht immer mit einer **Löschung der Bewertung**.

Google schreibt zur **Löschung von Bewertungen** Richtlinien vor – es muss sich zum Löschen von Google Bewertungen um folgende Inhalte handeln:

- Spam und Fake-Inhalte
- Nicht themenbezogene Inhalte
- Klickaufforderungen oder Links
- Illegale Inhalte
- Sexuelle Inhalte
- Anstößige Inhalte
- Gefährliche oder abwertende Inhalte
- Identitätsdiebstahl
- Interessenkonflikte

Sollte einer dieser Aspekte auf Deine Bewertung zutreffen, hast Du **gute Chancen auf eine Löschung**. Wie gehst du also vor?

Du hast zwei Möglichkeiten, eine Rezensions-Entfernung zu beantragen bzw. die Rezension **als unangemessen zu melden.**

1. Öffne in der **Google Maps App** Dein Unternehmensprofil und tippe auf „Rezensionen“. Wähle

die Rezension aus, die Du melden möchtest und nun kannst Du unter den drei Punkten bei „Mehr“ eine „Rezension melden“.
Je nach Sachverhalt kannst Du alternativ zur Rezension auch ein „Profil melden“. Diese Option findest Du, wenn Du den Namen des jeweiligen Rezensenten antippst und dort auf die drei Punkte gehst.

2. Ähnlich wie auf Google Maps kannst Du auch in der **Google Suche** Dein Unternehmensprofil aussuchen und die Bewertung unter „Rezensionen“ auswählen. Auch hier befindet sich die Funktion „Rezension melden“ unter den drei Punkten bei „Mehr“.

Sobald Du auf „Rezension melden“ geklickt hast, öffnet sich ein Fenster, bei dem Du die **Art des Verstoßes** auswählen kannst. Trifft keine der anklickbaren **Auswahlmöglichkeiten** zu, Du möchtest Deine Rezension aber **aus rechtlichen Gründen melden**, kannst Du ganz unten auf eine „Rechtliche Hinweise-Hilfe“ tippen und wirst auf eine Support-Seite weitergeleitet. Dort kannst Du Deine Gründe für den Löschungsantrag genauer ausführen.

Mit dem **Sende-Button** bestätigst Du Deine Eingaben und kannst in diesem Moment erst mal nichts weiter tun, um die Bewertung zu entfernen. Nach **Prüfung durch Google** wird die Bewertung entweder entfernt … oder eben nicht. Aber keine Panik: Wenn Google sich weigert, gibt's für Dich noch eine **andere Möglichkeit** zur Schadensbegrenzung.

RICHTIG MIT KRITIK UMGEHEN UND NEUKUNDEN ANZIEHEN

Deine Bewertung kann **nicht gelöscht** werden? Dann raten wir Dir: **Antworte auf die Rezensionen**! Gegen die schlechte Bewertung kannst Du nichts unternehmen, und vielleicht hast Du diesen Kunden verloren. Jetzt gilt es, den **potenziellen Kunden** nicht abzuschrecken – eher im Gegenteil! Mit einer **sympathischen und sachlichen Antwort** zeigst Du, dass Du Kritik und Kundenmeinungen ernst nimmst und Deinen Service natürlich weiter verbessern möchtest. Folgende Aspekte solltest Du bei der **Formulierung Deiner Antwort** beachten:

- **freundlich und sachlich**
  bleiben

Auch wenn Du sauer bist und die Bewertung für Dich absolut nicht gerechtfertigt ist: Bewahre Ruhe und stelle das Sachliche in den Fokus. Bedanke Dich für Hinweise und bedauere die schlechte

Erfahrung, die der Kunde bei Dir gemacht hat.

- **kurze Antwort** statt Rechtfertigung

Schweife nicht in langen Erklärungen oder gar Rechtfertigungen aus und verliere Dich nicht in Details. Zu lange Antworten wirken eher abschreckend und werden in der Regel sowieso nicht komplett gelesen.

- aber: stehe zu **Fehlern**

Sollte Dir wirklich ein Fehler unterlaufen und die Bewertung somit gerechtfertigt sein, stehe dazu! Vermittle auf **freundliche Art**, dass Du einen Fehler gemacht hast (bzw. Dein Unternehmen), den Du bedauerst und der natürlich nicht die Regel darstellt. Biete eine Lösung des Problems an - das zeigt **Sympathie und Ehrlichkeit**.

- stelle eine **Kontaktmöglichkeit** bereit

Nicht alle Details sollen innerhalb der Bewertungen geklärt werden. Zeige jedoch, dass Du gewillt bist, **Probleme aufzuklären** und biete dafür eine Kontaktmöglichkeit (am besten eine E-Mail Adresse). Vor allem ist das bei ungewöhnlichen oder gar geschäftsschädigenden Bewertungen wichtig, die Du Deinem Unternehmen nicht zuordnen kannst. Potenzielle Neukunden sehen gleichzeitig, dass die Bewertung vielleicht nicht der Wahrheit entspricht.

- antworte **individuell**

Schreibe nicht unter jede schlechte Bewertung den gleichen Text, sondern gehe auf jeden Kunden und jede

Bewertung individuell ein. Nur so zeigst Du, dass Du engagiert bist und das Thema ernst nimmst.

- nimm auch **positive Rezensionen** wahr und bedanke Dich

Natürlich erhältst Du (hoffentlich) nicht nur schlechte Bewertungen. Einige zufriedene Kunden werden Dir auch positive Kritik hinterlassen und Dir ein Lob aussprechen. Antworte auch darauf und bedanke Dich für ein tolles Feedback. Weiterer positiver Nebeneffekt: Google stuft auch Deine Antwort als „Bewertung" ein und weist Deinem Eintrag so eine **höhere Relevanz** zu.

Du weißt jetzt, was Du tun solltest, wenn Du eine schlechte Bewertung auf Google erhalten hast, die nicht gelöscht wird. Kommen wir nun zum **Veröffentlichen Deiner Antwort**.

GOOGLE BEWERTUNGEN VERWALTEN UND BEANTWORTEN

Um Deine Google Bewertungen **einzusehen und zu verwalten**, meldest Du Dich in Deinem **Google Unternehmensprofil** an und wählst am linken Menürand „Rezensionen".

Hier bekommst Du einen Überblick über all Deine Bewertungen, die Du erhalten hast. Um zu antworten, wählst Du ganz einfach den Button **„Antworten"** unter der entsprechenden Bewertung aus, trägst Deine Antwort ein und bestätigst.

Behalte Deine **Google Bewertungen stets im Blick**! Eine gute Reputation ist heute enorm wichtig und entscheidet vor allem bei **hoher Konkurrenz** über die **Anzahl der Neukunden**. Screene Deine Bewertungen regelmäßig und **reagiere schnellstmöglich** darauf. Nur so stellst Du sicher, dass potenzielle Neukunden sich durch negative Bewertungen nicht abschrecken lassen.

ZUSAMMENFASSUNG

Lass bei **schlechten Google**

Bewertungen nicht den Kopf hängen. Mit ein paar einfachen Möglichkeiten kannst Du viel wieder gut machen. Wir fassen noch mal die wichtigsten Punkte für Dich zusammen:

- **Google Bewertungen** sind wichtig: vor allem unentschlossene User entscheiden so über Kauf oder Nicht-Kauf.
- Bleibe **ruhig,** wenn Du negative Bewertungen enthältst – Du kannst es nicht jedem recht machen. ;-)
- Antworte **sachlich und freundlich** auf eine schlechte Bewertung und zeige, dass Du Kritik ernst nimmst.
- Bei schwer geschäftsschädigenden Bewertungen ist es möglich, bei Google eine **Löschung** zu beantragen.
- Freue Dich über **positive Bewertungen** und bedanke Dich auch dafür.
- Halte Deine Bewertungen stets im Auge und **reagiere schnellstmöglich** darauf.

Vieles läuft im Geschäftsalltag online ab – vor allem Bewertungen von bisherigen Kunden im Internet entscheiden, ob Du neue Kunden generierst oder sie an die Konkurrenz verlierst.

Deine **Online-Reputation zu überwachen** ist Dir im stressigen Arbeitsalltag zu viel? Du hast Angst, die falsche Antwort zu geben und so potenzielle Neukunden zu verschrecken oder möchtest eine Löschung der Google Rezension beantragen? Wende Dich an uns – wir wissen, worauf es für Unternehmen im Netz ankommt und betreiben in der Praxis für Dich das **perfekte** Online-Reputationsmanagement.

Kontakt aufnehmen