

WIE SIE TOLLE KUNDENEMPFEHLUNGEN FÖRDERN KÖNNEN

Veröffentlicht am 21. Mai 2013 von Isabella



Man erkennt es an seinem eigenen Kaufverhalten: man legt großen Wert auf die Erfahrung anderer und in der heutigen Zeit ist es sehr einfach, solche Werte mitzuteilen und zu verbreiten. Bei Rating-Systemen ist es oft nicht nur die Bewertung an sich, sondern zusätzlich die Anzahl der Bewertenden, die den positiven (bzw. negativen) Effekt noch verstärken.

Warum sind Kundenbewertungen wichtig?

Die Vorteile von Bewertungssystemen liegen auf der Hand: Sie erreichen bisherige Kunden noch besser; neue Kunden werden von Ihren Fähigkeiten überzeugt, damit eine Vertrauensbasis entstehen kann. Für Ihren Webauftritt und insbesondere für Ihren Onlineshop gilt es daher, gute Erfahrungen Ihrer bisherigen Kunden möglichst weiterzuvermitteln.

Werden Sie aktiv!

Statt geduldig auf Bewertungen zu warten, müssen Sie selbst aktiv werden. Auch Ihre Kunden sind viel beschäftigt und auch wenn sie zufrieden sind, kommen die wenigsten dazu, selbst ein Empfehlungsschreiben vorzuschlagen. Schreiben Sie zum Beispiel eine Rundmail an Ihre Stammkunden, von denen Sie bereits Lob und Komplimente erhalten haben. Bitten Sie sie freundlich darum, diese in ein paar Worte zu fassen. Sie dürfen dabei gerne erwähnen, worauf der Kunde besonderen Fokus legen soll, wie zum Beispiel den guten Service oder die hochqualitativen Produkte. Beachten Sie bei Ihrem Schreiben:

- erklären Sie, warum Sie die Bewertung brauchen und welche Art von Bewertungen Ihnen am besten weiterhelfen
- keine Massenmails: schreiben Sie persönlich und geben Sie ein Kompliment zurück, indem Sie erklären, warum Ihnen die Meinung gerade dieses Kunden wichtig ist
- teilen Sie Informationen mit - dies hilft Ihrem Kunden, eine gute Rezension zu verfassen und erspart Ihnen diese, die Ihnen nicht weiterhelfen
- Vergessen Sie die Deadline nicht - ohne Druck: Geben Sie ein Datum an, bis wann Ihnen die Rezension helfen kann.

Was eine gute Rezension ausmacht

Es hilft Ihnen leider wenig weiter, wenn die Bewertung klingt, als sei sie direkt der Marketingabteilung entsprungen. Authentizität ist von größter Wichtigkeit, denn dann stecken für den Leser "reale" Personen hinter den Worten. Beachten Sie also:

- echte, authentische Meinungen - mit Name noch effektiver
- keine Perfektion nötig: So wirkt der Text authentischer.
- Aussagen mit Beispielen besonders nützlich

Thumbnail Image: [thumbs up](#) von [.reid.](#) via [CC BY 2.0](#)