

# Online Reputation Management

Umgang mit Bewertungen

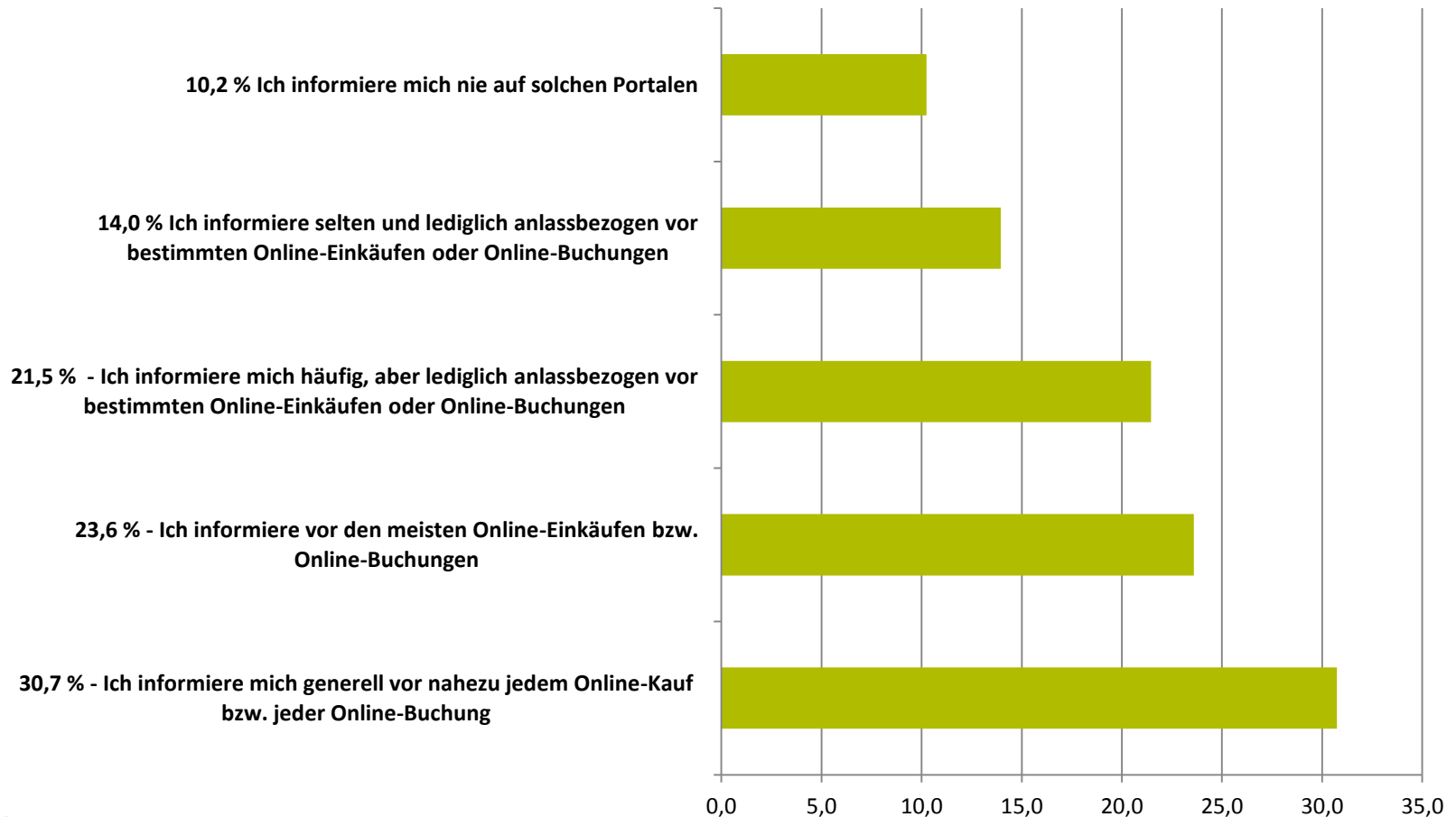
## Was ist golocal?

golocal.de ist der offizielle und exklusive Partner für Bewertungen der Verzeichnisse „Gelbe Seiten“ und „Das Örtliche“.

Die Bewertungsplattform dient dem Internet-Nutzer als Informationsquelle, wo es in der Stadt die besten Geschäfte gibt und unterstützt den Locationinhaber, viele gute Bewertungen im Internet zu erhalten.



## Wie häufig informieren Sie sich vor Anschaffungen oder Reisebuchungen auf solchen Portalen?



Mit freundlicher Genehmigung von

**YouGov** **Psychonomics**  
What the world thinks

GoLocal GmbH & Co. KG

[www.12nach12.de](http://www.12nach12.de)

Infos zur Umfrage:

**Feldzeit:** 16.3.-18.3.2010

**Befragte:** n=979 Wahlberechtigte Deutsche

**Erhebungsmethode:** repräsentative Online-Umfrage im YouGovPanel Deutschland

## Wie sieht die Nutzung von Bewertungsportalen im Nicht-Online-Business aus? Studienbeispiel: Ärzte

Das Institut für betriebswirtschaftliche Analysen, Beratung und Strategie-Entwicklung (IFABS.de) in Düsseldorf ging der Frage nach, welche Bedeutung Bewertungsportale haben.

**Wer hat Bewertungsportale zur Arztsuche genutzt?**

**Ärzte: 5%**

**Medizinische Fachangestellte: 63%**

**Patienten: 87%**

Quelle: *monitor-versorgungsforschung.de*





# Ihre Bewertungen bei golocal!

Umgang mit Bewertungen

## Bewertung erhalten? Glückwunsch!

Jemand hat Sie oder Ihr Unternehmen auf golocal bewertet – egal wie die Bewertung ausgefallen ist, können Sie sich erst mal auf die Schulter klopfen, denn über Sie oder Ihr Unternehmen wird gesprochen.

Derjenige, der Sie bewertet, hat in seinen Bewertungstext Emotionen und Arbeit gesteckt – egal wie die Bewertung ausgefallen ist.



## Über Sie wird gesprochen!

Bewertungsportale im Internet sind ein verlängerter Arm des „social networkings“.

Jeder Bewertung ist ein Kauf oder eine Dienstleistung, auf jeden Fall aber eine Geschäftsbeziehung mit Bedürfnissen vorangegangen und dieser Kauf fand von Mensch zu Mensch statt, war also persönlich.

Alles, was persönlich ist, ist auch sozial und das Internet sowie die „social networks“ haben eine neue Kommunikations- und Dialogkultur ins Leben gerufen.

**Dialoge und Empfehlungen finden nun nicht mehr von Mensch zu Mensch statt, sondern von Mensch zu Masse.**



## Kontrollverlust bei Bewertungen

Ihre Kunden können eine breite Öffentlichkeit für Ihr Unternehmen erzeugen, indem Bewertungen auf golocal abgegeben werden. Haben Sie keine Angst davor, dass Sie keine Kontrolle mehr über die Inhalte zu Ihrem Unternehmen im Netz haben und kämpfen Sie erst gar nicht dagegen an – denn der Kontrollverlust hat bereits stattgefunden:

**Konsumenten sind emanzipiert und verbreiten Empfehlungen und Kritiken über Ihr Unternehmen im Netz – Sie werden das nicht verhindern können!**





## Umgang mit Bewertungen

Sie können jedoch beeinflussen, wie Sie mit diesen Inhalten umgehen und welche Inhalte über die Suchmaschinen verstärkt gefunden werden können: Wenn Ihr Unternehmen auf golocal viele Bewertungen hat, wird dieses in den gängigen Suchmaschinen häufiger gefunden, als Geschäfte mit wenig Bewertungen oder gar solche ohne Bewertungen.



Und was im Internet – dem Informationsmedium Nummer 1 – nicht gefunden wird, kann auch zu keiner Kaufentscheidung führen.

**Die Kaufentscheidung aber hat durch vorherige Informationsfindung im Internet stattgefunden!**

[Friseur München und Umgebung im Stadtbranchenbuch muenchen ...](#)

[www.muenchen.de/service/branchenbuch/F/137.html](http://www.muenchen.de/service/branchenbuch/F/137.html)

**Friseur München** und Umgebung finden Sie im Stadtbranchenbuch muenchen.de. Firmen aus München und Umgebung aus der Rubrik Friseur - Ein Service ...

[Bash Club Friseur, Sendlinger Str. in München](#)

[www.golocal.de](http://www.golocal.de) > München > Friseure

★★★★★ 4 Erfahrungsberichte

22. Aug. 2011 – Bash Club **Friseur, Friseure** in **München** - Getestet und bewertet bei golocal.de!

[Haarstudio Friseur München Haarverlängerung Salopp Frisör - Qype](#)

[www.qype.com](http://www.qype.com) > ... > Schönheit & Wellness > Friseur

Haarstudio **Friseur München** Haarverlängerung Salopp Frisör Frisuren Hairstylist, 81547 Untergiesing-Harlaching, München - Ladengeschäft.

## Wem vertrauen Sie Ihre Haare an?

Sie suchen im Internet nach einem Friseur und finden diese Auswahl.

Wem vertrauen Sie Ihre Haare an?

## Ihre Vorteile in Bewertungsportalen

Schaffen Sie Vertrauen in Ihr Unternehmen durch gute Bewertungen.

Auf Bewertungsportalen können Ihre Kunden Bewertungen für Ihr Geschäft abgeben und Ihnen somit zu mehr Reputation im Internet verhelfen – und damit auch zu neuen Kunden.

Im Gegensatz zu anderen Bewertungsfunktionen im Netz können Sie mit den Menschen hinter golocal.de in Kontakt treten. Wir unterstützen Sie, Ihre Reputation im Internet hoch zu halten.



## Empfehlungsmarketing

Da klassische Werbung von Konsumenten als unglaubwürdig eingestuft wird, spielen Empfehlungsmarketing und gute Bewertungen im Internet eine immer wesentlichere Rolle.

Die Erfahrungen von Kunden werden dabei von potentiellen neuen Kunden zu einer unentbehrlichen Informationsquelle und haben eine starke Authentizität – auch die negativen Erfahrungen.



**Hier können Sie die negative Erfahrung in ein positives Dienstleistungs-Image umwandeln, indem Sie öffentlich auf die Kritik reagieren.**

## Empfehlungsmarketing

### Eine schlechte Bewertung erhalten?

Bewahren Sie einen kühlen Kopf! Häufig kann eine schlechte Bewertung über Ihr Unternehmen Ihnen auch eine gute Plattform geben, sich in ein gutes Licht zu rücken! Reagieren Sie sachlich und neutral auf eine schlechte Bewertung.




Auf golocal haben Sie die Möglichkeit, eine Bewertung zu kommentieren. Nutzen Sie diese Gelegenheit, auf die schlechte Bewertung – also auf das Feedback Ihres Kunden – einzugehen und zeigen Sie damit sowohl dem Kritiker als auch Ihren zukünftigen Kunden, dass Sie und Ihr Unternehmen in der Lage sind, mit schlechter Kritik konstruktiv umzugehen und Kundenzufriedenheit groß zu schreiben.

# Empfehlungsmarketing

## Eine schlechte Bewertung erhalten? – Rücken Sie sich in ein gutes Licht!

### 1 Bewertung zu Kostka, Sportartikel



Bewertung zu Kostka, Sportartikel

**Tikae**

[Ihr nicht mehr folgen](#)

vor 10 Monaten

Ich bin ja ein aktiver Mensch und offen für neues . So entdeckte ich vor einigen Monaten den Bogensport.

Nach einigen erfolgreichen Probetrainings war mir klar : yes , das passt und eigenes Equipment muss her !

Bis auf den Bogen erhielt ich alles pfeilschnell bei einem anderen Anbieter , aber soll ich die Pfeile werfen ?? Nein, besser nicht. Sieht komisch aus.

Der passende Recurvebogen lächelte mich auf dieser Seite an und jeder seiner 66 Zoll sandte ein "wir passen und gehören zusammen" in meine Richtung. Wie und warum sollte ich da widerstehen ???

Die Website ist sehr ansprechend und übersichtlich gestaltet, für jeden Bedarf, Anspruch und erreichtes Level ist etwas dabei.

Also bestellen und warten . Und warten. Und warten. Jetzt sind zwei Wochen und mehrere Email-Anfragen nach dem Verbleib der Ware vergangen und jaaaa ich warte immer noch. Trotz vollmundigster Versprechen der Site nach Service bis zum abwickeln kam kein Ton und erst recht nicht mein Bogen.

Geht es nach diesem Anbieter, werde ich Pfeilwerfer und kein Bogenschütze. Also einmal und nie wieder .

Stichworte: schlechter service



**Uffnik** man nennt Dich doch auch schon "little hood", gelle.

vor 9 Monaten Gefällt mir - 3 golocal

---



**Tikae** Na warte mal ab uffnik, wenn endlich meine neuen Wurfarme von BSW kommen! Dann werd ich da mal sehen, wo der Bogen die Locken hat . Little hood ist lustig !!! :)

vor 9 Monaten Gefällt mir - 2 golocal

---



**MisterM** kam da eigentlich noch was von der firma? bogen oder geld zurück?

vor 3 Monaten Gefällt mir - 2 golocal

---



**Tikae** Nach mehreren kommunizieren Anläufen wurde dann problemlos reguliert und der Bogen kam von BSW :)

vor 3 Monaten Gefällt mir - 3 golocal

---



**norbert.kostka.1** Ja, der Auftrag mit Tikae ist äußerst blöd gelaufen. Asche auf mein Haupt - ich bin der Chef von www.kostka-sport.de, und kann kurz erklären, was passiert ist. Ich wurde zu der Zeit von Aufträgen überschüttet, und war der Flut nicht gewachsen. Das hat sich grundlegend geändert, und der Arbeitsmarkt hat jetzt einen Arbeitslosen weniger ;-)

vor ca. 4 Stunden Gefällt mir nicht mehr - 5 golocal

---



**MisterM** Starker Move, dass ein Firmeninhaber mal zu so einer Situation Stellung nimmt anstatt auf die Barrikaden zu gehen. +1

vor ca. 3 Stunden Gefällt mir nicht mehr - 4 golocal

---



**becoba** na, vielleicht lässt sich "unsere" Tikae ja erweichen, und setzt sich erneut mit Ihrem Geschäft in Verbindung? Und dann gibts bestimmt auch ein Sterne-Update :-)

vor ca. 3 Stunden Gefällt mir nicht mehr - 4 golocal

---



**Tikae** Das finde ich auch Mister M. !!! Und ich bin gern bereit beim nächsten Bedarfsfall einen erneuten Versuch zu wagen.

vor ca. 2 Stunden Gefällt mir nicht mehr - 1 golocal

Was meinst Du? ⋮

GoLocal GmbH & Co. KG

14




## Empfehlungsmarketing


Eine schlechte Bewertung erhalten? – Bitten Sie Ihre Facebook-Fans um Unterstützung!

**Beitrag**

Schreib etwas ...

 **IDeviceFix Hannover** hat einen Link geteilt.  
vor 6 Stunden

iDeviceFix jetzt auch in den Gelben Seiten. Wer schon bei uns war kann ja auch gleich mal Bewerten :)



**Gelbe Seiten IDevicefix**  
adresse.gelbeseiten.de

Hier können Sie die Vorschlagsfunktion für die Eingabefelder "Was" und "Wo" ein- bzw. ausschalten: Vorschläge anzeigen  
Vorschläge verbergen

Gefällt mir nicht mehr · Kommentieren · Teilen

Dir und Kati Mausi gefällt das.


Schreibe einen Kommentar ...

„Gefällt mir“-Angaben

 **FlashActiVe // Tutorials & Repair Service**  
Gemeinschaft Gefällt mir

 **Ep:Ahlem - Handybund.de GmbH**  
Einkauf & Einzelhandel Gefällt mir

 **Webshark24**  
Lokales Geschäft Gefällt mir

 **IDeviceFix Hannover** hat einen Link geteilt.  
vor 8 Stunden

Na dann mal los



**Evasi0n – der 5 Minuten iOS 6.1 Jailbreak | apfeleimer**  
apfeleimer.de

"Evasi0n iOS 6.x Jailbreak!!" Evasi0n heißt der Jailbreak von den Evad3rs. Die grafische Oberfläche des Evasi0n Jailbreak ist praktisch

## Empfehlungsmarketing

### Eine schlechte Bewertung erhalten?

Bewertungen – auch negative Meinungsäußerungen – sind durch das Grundgesetz geschützt.

golocal löscht daher keine negativen Bewertungen, sondern möchte Sie als Locationinhaber dabei unterstützen, dass Sie trotz einer schlechten Bewertung noch im guten Licht stehen und viele zusätzliche gute Bewertungen erhalten.



Eine negative Bewertung wird ins positive Licht gerückt, wenn Sie als Locationinhaber hierauf öffentlich reagieren.

Wir haben hingegen die Erfahrung gemacht, dass Löschungen nicht gut funktionieren und einen zusätzlichen Kritiksturm auf die Location entfachen.

Die Internetnutzer sind sehr sensibel, was die „Zensur“ angeht.



## Empfehlungsmarketing Freie Meinungsäußerung im Netz?

Wir möchten Sie dabei unterstützen, Ihre Chancen gegenüber dem Bewerber richtig einzuschätzen. Die freie Meinungsäußerung auch im Internet ist sehr hoch angesiedelt und wird im Grundgesetz Art. 5 Abs. 1 geschützt.

Wenn Sie weitere Fragen zu Bewertungen und golocal haben, kontaktieren Sie uns hierzu über [info@golocal.de](mailto:info@golocal.de).

Aber die beste Möglichkeit, Ihr Unternehmen im besten Licht stehen zu lassen, ist das aktive und öffentlich freundliche Zugehen auf den Kritiker. Damit nehmen Sie jeder Kritik Wind aus den Segeln.



## Empfehlungsmarketing

Vertrauen Sie dem Menschenverstand!

Häufig sind bei schlechten Bewertungen auch die Mitglieder der golocal Community die unsichtbaren Schutzengel Ihres Images: Die golocal Mitglieder kommentieren selbst die Bewertungen und fragen den Schmähkritiker, was genau vorgefallen ist, und bitten ihn um mehr Sachlichkeit.



## Wie gehe ich mit Bewertungen um? Checkliste (1)

- ✓ Prüfen Sie regelmäßig, mindestens einmal die Woche golocal nach neuen Bewertungen.
- ✓ Reagieren Sie zeitnah auf Kritik und nehmen Sie im besten Fall öffentlich über die Kommentarfunktion hierzu Stellung.
- ✓ Bieten Sie einem Kritiker öffentlich die Möglichkeit einer Prüfung seines Falles und bieten ihm im Idealfall eine kostenfreie Nachbesserung. Machen Sie also aus einer negativen Bewertung ein Statement zu Ihrem Service!



## Wie gehe ich mit Bewertungen um? Checkliste (2)

- ✓ Kontaktieren Sie den Kritiker über die golocal Nachrichten und bieten ihm hier Lösungen an.
- ✓ Bleiben Sie immer sachlich und freundlich. Ihr Kunde schätzt es, wahrgenommen und vor allem ernst genommen zu werden.
- ✓ Wenn Sie eine Facebook-Fanpage haben, rufen Sie dazu auf, Ihre Location auf golocal zu bewerten!



The image displays three overlapping screenshots of the GoLocal app interface, showcasing various business listings. Each listing includes the business name, address, phone number, a rating (represented by stars), and a 'Bewerten' (Review) button. The first screenshot shows 'haarWerk Friseur' with a 4.5-star rating and 57 reviews. The second screenshot shows 'Imbiss Gaststätte "Bei Wahl's"' with a 4.5-star rating and 46 reviews. The third screenshot shows 'City Imbiss' with a 4.5-star rating and 5 reviews. The app interface also features a 'golocal Partner' badge and a 'Bewerten' button for each listing.



# Möglichkeiten, um mehr Bewertungen zu bekommen



## Weitere Möglichkeiten für Sie golocal Fenstersticker

Fenstersticker mit QR-Codes mit direktem Link  
zu Ihrer Locationdetailseite auf [www.golocal.de](http://www.golocal.de)





## Weitere Möglichkeiten für Sie Fenstersticker in der Praxis

## Weitere Möglichkeiten für Sie

### Was können diese Fenstersticker?

Das Bild auf dem kostenlosen Fenstersticker ist ein sog. QR-Code:

- ✓ Ein individueller Code, der mit dem Handy gescannt werden kann
- ✓ und sofort auf Ihre Locationseite bei [golocal.de](http://golocal.de) linkt



Der Kunde bekommt damit gleich die Möglichkeit, eine Bewertung zu Ihrem Unternehmen zu schreiben. Für den Kunden ist dies ein Aufwand von wenigen Sekunden.



## Weitere Möglichkeiten für Sie

### Die golocal Kärtchen

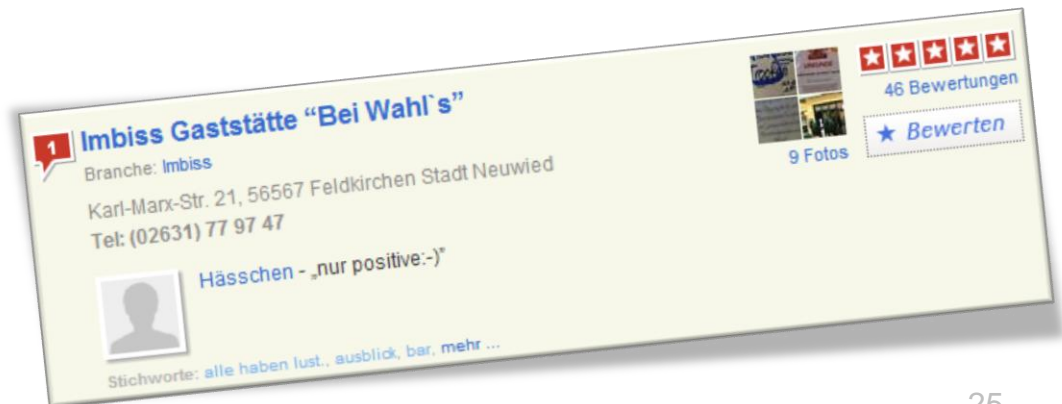
Kundenkärtchen „Empfehlen Sie uns!“

Mit der Vergabe von Kundenkärtchen steigen Ihre Bewertungen sprunghaft an – sie werden in den großen Suchmaschinen gleich gefunden.



Kundenkärtchen können Sie kostenlos über [info@golocal.de](mailto:info@golocal.de) bestellen.

z.B. „Imbiss Bei Wahl’s“,  
Neuwied:  
über 40 Bewertungen mit  
durchschnittlichen 5 Sternen



## Weitere Möglichkeiten für Sie

### Die golocal Benachrichtigung für golocal Partner

Die golocal Benachrichtigung informiert Sie darüber, dass eine neue Bewertung zu Ihrer Location eingetroffen ist.

Als golocal Partner werden Sie immer darüber informiert, wenn jemand eine Bewertung zu Ihrem Unternehmen geschrieben hat.



Kontaktieren Sie uns oder Ihren Ansprechpartner bei „Das Örtliche“.

## Interessiert? Kontakt

Wir freuen uns auf Ihr Feedback!

GoLocal GmbH & Co. KG  
Landsberger Straße 110  
80339 München

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

Internet: [www.golocal.de](http://www.golocal.de)

Fax: (089) 2388 7897 810



Alle Informationen und noch viel mehr finden Sie auch auf unseren Seiten speziell für Geschäftsinhaber unter [www.golocal.de/unternehmen/](http://www.golocal.de/unternehmen/)

## Bildnachweis

- Seite 4: © Sashkin - Fotolia.com
- Seite 6: © NinaMalyna - Fotolia.com
- Seite 7: © arrow - Fotolia.com
- Seite 8: © peshkova - Fotolia.com
- Seite 9: © lassedesignen - Fotolia.com
- Seite 11: © alphaspirt - Fotolia.com
- Seite 12: © INFINITY - Fotolia.com
- Seite 13: © liveostockimages - Fotolia.com
- Seite 16: © Thomas Jansa - Fotolia.com
- Seite 17: © Andres Rodriguez - Fotolia.com
- Seite 18: © alphaspirt - Fotolia.com
- Seite 19 und 20: © giomatmicro - Fotolia.com