

re:spodelligent

Your  
Review  
Solution

# Der ultimative Guide für Online-Reviews

Wie Sie Kundenfeedback für sich nutzen können  
und Ihre Online-Reputation verbessern

# Inhalt

<b>Einführung</b> .....	<b>3</b>
<b>Wieso sind Online-Reviews wichtig?</b> .....	<b>4</b>
<b>Wie beantworten Sie negative Online-Bewertungen?</b> .....	<b>5</b>
Vorlagen .....	7
<b>Wie beantworten Sie positive Bewertungen?</b> .....	<b>8</b>
Vorlagen .....	10
<b>Wie beantworten Sie neutrale Bewertungen?</b> .....	<b>11</b>
Vorlagen .....	13
<b>Wie Sie mit Fake-Bewertungen umgehen können</b> .....	<b>14</b>
Vorlagen .....	16
<b>Brauchen Sie Hilfe mit Ihren Online-Bewertungen?</b> .....	<b>17</b>

# Einführung

Bewertungsplattformen und Social Media beeinflussen heutzutage das Kaufverhalten von den meisten von uns. Leute glauben Empfehlungen von anderen, selbst wenn sie diese nicht kennen, mehr als jeglicher Werbung. Deshalb ist es als Betrieb so wichtig, sich um seine Online-Reputation zu kümmern.

Wenn Ihnen jemand ein Feedback direkt vor Ort gibt, würden Sie es auch nicht ignorieren – egal ob positiv oder negativ. Wieso sollten Sie also Feedbacks online ignorieren? Heute gibt es keine Unterschiede mehr zwischen On- und Offline. Beantworten Sie also alle Reviews und zeigen Sie Ihren Kunden, dass Sie sie ernst nehmen und gewillt sind, Kritik umzusetzen – das macht Sie authentisch.

In diesem ultimativen Guide zeigen wir Ihnen, wie Sie sich ganz einfach um Ihre Online-Bewertungen kümmern und geben Ihnen Vorlagen, die Sie ganz einfach für sich kopieren können.

# Wieso sind Online-Reviews wichtig?



**87%**  
der Personen

**Vertrauen Online-Reviews gleich viel  
wie persönlichen Empfehlungen**



**nur 48%**  
der Personen

**Würden einen Betrieb besuchen,  
welcher mit weniger als 4 Sternen  
bewertet ist**



**96%**  
der Personen\*  
die Online-Reviews lesen

**Lesen die Antworten der Betriebe auf  
Bewertungen**

Quelle: [brightlocal.com](http://brightlocal.com)

Die Mehrheit der Leute informiert sich online. Mit einer Präsenz auf Bewertungsplattformen machen Sie es potentiellen Kunden einfacher, Sie zu finden.

Sie können sich auch sicher sein, dass Leute bereits über Sie online sprechen und bewerten, beantworten Sie diese Feedbacks. Bei den Antworten können nämlich Sie den Inhalt bestimmen und sie als ein nützliches Marketing-Instrument einsetzen.

# Wie beantworten Sie negative Online-Bewertungen?

Über 80% aller Online-Reviews sind mit 4 bis 5 Sternen positiv (Gastro WebReview 2020). Aber auch negatives Feedback muss nicht schlecht sein. Es hat sich gezeigt, dass Gäste Betriebe mit einer Bewertung von 4.2 bis 4.5 Sternen am meisten vertrauen, da diese Bewertungen authentisch wirken.

Allerdings kann es durchaus frustrierend sein, eine negative Bewertung zu erhalten. Wenn Sie sich aber professionell darum kümmern, verringern Sie die Chance, dass Ihre Online-Reputation beschädigt wird. Hier sind vier einfache Schritte wie man eine negative Bewertung bewältigt.

# 1

## **Seien Sie freundlich und entgegenkommend**

Danken Sie dem Kunden für das Feedback und entschuldigen Sie sich, dass etwas schiefgelaufen ist. Bleiben Sie im Ton freundlich und höflich.

# 2

## **Erklären Sie Ihren Standpunkt**

Bleiben Sie sachlich und erklären Sie die Situation aus Ihrer Sicht so objektiv wie möglich. Kein Produkt oder Service gefällt allen – das ist kein Problem.

# 3

## **Starten Sie einen Dialog**

Falls die Situation für Sie nicht klar sein sollte oder Sie die Sache anders sehen, fragen Sie nach mehr Details. Diese Details erbitten Sie via E-Mail oder Telefon, um die Kommunikation offline zu nehmen.

# 4

## **Machen Sie Lösungsvorschläge**

Finden Sie einen Weg, um enttäuschten Gästen ein gutes Gefühl zu geben und einen misslungenen Besuch wieder gut zu machen. Statt danach zu fragen die Bewertung zu löschen oder den Gast für eine besser Bewertung zu bestechen, versprechen Sie Verbesserungen bei einem zukünftigen Besuch.

# 5

## **Erwähnen Sie nicht den Namen Ihres Betriebs**

Dadurch werden die negativen Bewertungen nicht als Erstes in den Suchergebnissen neben dem Namen Ihres Betriebs angezeigt.

# 6

## **Antworten Sie zügig**

Die meisten Gäste erwarten eine Reaktion auf Ihre Bewertungen innerhalb einer Woche. Seit Google den Gästen eine Benachrichtigung schickt, wenn Sie eine Antwort erhalten, ist die Beantwortung noch wichtiger geworden. Tatsächlich kann eine schnelle Antwort dazu führen, dass Ihre Gäste eventuell Ihre Bewertung ändern und verbessern.

# 7

## **Erhalten Sie mehr positive Bewertungen**

Wenn Sie mehr positive Bewertungen erhalten werden negative Bewertungen langsam weiter unten angezeigt und bald vergessen sein.

# Vorlagen



Benutzen Sie untenstehende Vorlagen, um negative Reviews zu beantworten. Vergessen Sie nicht einen persönlichen "Touch" hinzuzufügen und wenn möglich spezifische Angaben zu machen.

Hallo [Name]

Herzlichen Dank für Ihre Bewertung. Feedback unserer Kunden ist uns sehr wichtig. Es tut uns leid, dass Sie mit unserem [Essen] unzufrieden waren. Normalerweise sind wir stolz den [frischesten, grössten, besten...] zu servieren und garantieren dabei Qualität erster Klasse. Die Situation scheint aber bei Ihrem Besuch etwas ausser Kontrolle geraten zu sein [erklären Sie die Situation]. Wir entschuldigen uns aufrichtig für diesen Fehler und können Ihnen versichern, dass dies das erste und letzte Mal war, dass uns so etwas passiert ist. Auf jeden Fall würden wir uns freuen, wenn Sie uns noch einmal eine Chance geben würden, um Ihr Vertrauen zurück zu gewinnen. Unser Team heisst Sie immer herzlich willkommen.

Freundliche Grüsse, [Abteilung oder Name der Person]

Guten Tag [Name]

Danke, dass Sie Ihr Feedback mit uns teilen. Unser Ziel ist es, unseren Gästen das bestmögliche Erlebnis zu bieten. Entsprechend sind die allermeisten unserer Gäste auch äusserst zufrieden mit unserem [Service / Küche]. Wir entschuldigen uns, dass unser [Service / Küche] nicht Ihrem Geschmack entsprochen hat. Trotzdem schätzen wir es, dass Sie sich die Zeit genommen haben Ihre Erfahrungen mit uns zu teilen. Dies hilft uns die Bereiche zu identifizieren, wo wir uns noch verbessern können. Gerne würden wir deshalb noch mehr Details erfahren. Könnten Sie uns bitte via [Telefonnummer/E-Mail] kontaktieren?

Freundliche Grüsse, [Abteilung oder Name der Person]

Liebe/r [Name]

Herzlichen Dank für Ihr Feedback. All unsere Kunden liegen uns am Herzen und wir nehmen jedes Feedback ernst.

Es tut uns leid, dass wir Ihre Erwartungen nicht erfüllen konnten. Wir haben Ihr Feedback bereits intern diskutiert und werden unser Bestes geben besser zu werden.

Falls Sie mögen, würden wir die Angelegenheit gerne noch persönlich mit Ihnen besprechen. Kontaktieren Sie uns dazu bitte via [Telefonnummer/E-Mail].

Freundliche Grüsse, [Abteilung oder Name der Person]

Sehr geehrte/r [Name]

Herzlichen Dank, dass Sie sich Zeit für ein Feedback genommen haben. In unserem [Hotel/Restaurant] haben wir einen hohen Anspruch und Standard an unser [Zimmer, Service] und bilden unser Personal stetig weiter, damit dieser Standard gehalten wird.

Entsprechend tut es uns leid, dass Sie eine schlechte Erfahrung mit uns gemacht haben. Könnten Sie uns bitte via [Telefonnummer/E-Mail] kontaktieren, damit wir mehr Details zu diesem Fall haben und uns verbessern können? Wir werden alles daransetzen, Sie noch einmal bei uns als Gast begrüßen zu dürfen.

Freundliche Grüsse, [Abteilung oder Name der Person]

# Wie beantworten Sie positive Bewertungen?

Grossartig, Sie haben eine positive Bewertung erhalten. Vielleicht fragen Sie sich jetzt, warum Sie die beantworten sollten. Nun, es ist eine gute Chance Ihrem Kunden zu danken, dass er Werbung für Ihren Betrieb macht und sie können diese Review gleich als Marketing-Instrument nutzen. Hier ist unsere Empfehlung, wie Sie das Beste aus einer Antwort rausholen.

# 1

## **Danken Sie Ihrem Gast/Kunden**

Zeigen Sie Anerkennung, dass sich jemand die Zeit genommen hat, über Ihren Betrieb zu schreiben.

# 2

## **Laden Sie die Gäste noch einmal ein**

Sprechen Sie über neue Angebote, empfehlen Sie Ihr bestes Gericht und laden Sie die Person ein noch einmal zu kommen.

# 3

## **Bringen Sie ein bisschen Werbung ins Spiel**

Wenn Sie schon die Chance haben über sich selber zu schreiben, erwähnen Sie elegant Ihre Stärken für alle künftigen Leser der Antwort. Es kostet nichts!

# 4

## **Erwähnen Sie den Namen Ihres Betriebes**

Die Bewertung wird von Suchmaschinen erkannt. Stellen Sie sicher, dass Google die positiven Bewertungen mit Ihrem Betrieb verknüpft. Nutzen Sie andere wichtige Schlüsselwörter für Ihren Betrieb.



5

### **Versuchen Sie nicht zu viele Keywords in Ihre Antwort zu packen**

Antworten werden von potentiellen Gästen gelesen. Wenn Sie zu viele Keywords verwenden, wirken die Antworten unnatürlich und zu sehr wie Werbung.

6

### **Teilen Sie Ihre Reviews**

Sie können erhaltene Bewertungen auch dazu nutzen, noch mehr Werbung für Ihren Betrieb zu machen, indem Sie die Bewertungen auf Ihrer Webseite implementieren und auf Ihren Social Media-Kanälen teilen.

# Vorlagen



Hier sind einige Vorschläge, wie man positive Bewertungen beantworten kann. Vergessen Sie nicht, sich auch spezifisch auf die Bewertung zu beziehen und Ihre Gäste einzuladen, wieder zu kommen.

Liebe/r [Name]

Danke für Ihre tolle Bewertung. Es freut uns sehr, dass Ihnen unser [Gericht] geschmeckt hat – wir haben uns hier von [Details] inspirieren lassen.

Da Ihnen unser Abendessen so gut geschmeckt hat, würden wir uns natürlich auch freuen, Sie einmal zum Mittagessen begrüßen zu dürfen. Wir servieren preislich attraktive Menüs jeden Tag von 12:00 bis 14:00.

Herzliche Grüße  
[Name des Betriebs + Person inkl. Titel]

Guten Tag [Name]

Wir haben uns alle sehr über Ihre positive Bewertung gefreut. Das ganze Team arbeitet hart um die Standards in der [Service / Küche] zu halten. Wir haben entsprechend Ihr Feedback an unsere Küche weitergeleitet.

Vielleicht haben Sie auch gesehen, dass wir an Ostern ein spezielles Angebot haben. Es würde uns freuen, Sie wieder bei uns zu begrüßen, vergessen Sie aber nicht einen Tisch zu reservieren.

Viele Grüße und bis bald  
[Name des Betriebs + Person inkl. Titel]

Sehr geehrte/r [Name]

Viele Dank für Ihre Bewertung. Ein positives Feedback wie Ihres ist eine Motivation für das ganze Team und spornt uns an, uns stetig zu verbessern.

Übrigens eröffnen wir in [Adresse] einen weiteren Betrieb mit [Spezifikation der Küche], der Ihnen bestimmt auch schmecken wird.

Freundliche Grüße und bis bald  
[Name des Betriebs + Person inkl. Titel]

Liebe/r [Name]

Danke dass Sie sich für [Name des Betriebs] entschieden haben und sich Zeit genommen haben, eine gute Bewertung für uns zu schreiben.

Wir sind froh zu hören, dass Sie unser [Gericht, Hotelzimmer] geschätzt haben. Haben Sie übrigens gesehen, dass wir nächste Woche für das [Gericht, Hotelzimmer] ein spezielles Angebot haben? Vielleicht wäre das etwas für Sie.

Herzliche Grüße  
[Name des Betriebs + Person inkl. Titel]

# Wie beantworten Sie neutrale Bewertungen?

3-Sterne- oder "neutral" Bewertungen sind etwas schwieriger zu beantworten. Ein Stern mehr bedeutet, dass die Bewertung eher positiv ist. Ein Stern weniger dagegen könnte die Reputation des Betriebs schädigen.

Gäste, die nicht alles entweder gut oder schlecht gefunden haben, schreiben detailliertere Antworten und erklären warum Sie einen oder mehr Sterne abgezogen haben. Sie schildern meist ausführlich Ihre Erfahrung mit dem Betrieb. Aus diesen Kommentaren lässt sich aber tatsächlich am meisten lernen, da sie oft objektive und wertvolle Einblicke in den Betrieb geben. Wie beantworten Sie nun diese "neutralen" Bewertungen am besten?

1

## **Danken Sie Ihren Gästen**

Bedanken Sie sich für das Feedback und zeigen Sie Ihren Gästen, dass Sie sie ernst nehmen, da Sie selbst auch davon profitieren können.

2

## **Heben Sie die positiven Punkte hervor**

3-Sterne-Bewertungen beinhalten meistens zwei Teile: einen negativen und einen positiven. Danken Sie dem Gast, wenn er bestimmte positive Aussagen zu Ihrem Betrieb macht.

3

## **Reagieren Sie auf die Kritik Ihrer Gäste**

Ignorieren Sie den negativen Teil einer Bewertung nicht. Irgendetwas hat nicht den Erwartungen Ihrer Gäste entsprochen. Dafür sollten Sie eine Erklärung bieten können und sich entschuldigen.

- 4 Starten Sie einen Dialog**

Ähnlich wie bei negativen Bewertungen ist es manchmal am besten die Situation direkt zu klären. Ein kleiner Tipp: Wenn die Gäste sich über einen Online-Kanal bei Ihnen melden, sollten Sie keine Telefonnummer, sondern Ihre E-Mail-Adresse in Ihrer Antwort angeben.
- 5 Beantworten Sie persönlich und individuell**

Gäste schätzen persönliche und individuelle Antworten sehr. Versuchen Sie Ihre Bewertungen nicht einfach per Copy/Paste zu beantworten.
- 6 Laden Sie die Gäste wieder ein**

Vergessen Sie nicht Ihre Gäste wieder einzuladen und versprechen Sie, dass sie das nächste Mal eine bessere Erfahrung haben werden.

# Vorlagen



Hier sind einige Vorschläge, wie Sie auf "neutrale" Bewertungen antworten können. Stellen Sie sicher, dass Sie die Kritikpunkte Ihrer Gäste ansprechen, da solche Bewertungen meistens sehr konkret sind.

Ausserdem können wir Ihnen raten zu prüfen, ob es viele andere Bewertungen zu den gleichen Themen gibt. Falls ja, lohnt es sich auf diese Punkte besonders zu achten.

Bewertungen zu analysieren kann viel Zeit benötigen. Unsere Software übernimmt dies für Sie und bietet Filterfunktionen, um die richtigen Schlüsse aus Ihren Bewertungen zu ziehen.

*Liebe/r (Name),*

*Vielen Dank für Ihre Bewertung. Es ist schön zu lesen, dass Ihnen das Essen und der Wein in unserem Restaurant geschmeckt hat.*

*Allerdings ist es schade, dass der Service an diesem Tag nicht perfekt war und dafür entschuldigen wir uns. Ihr Feedback hilft uns zu verstehen wo wir uns verbessern können und dafür bedanken wir uns.*

*Wir hoffen, Sie bald wieder bei uns begrüßen und Ihnen eine bessere Erfahrung bieten zu dürfen.*

*Herzliche Grüsse, Name, Titel, Betriebsname.*

*Liebe/r (Name),*

*Herzlichen Dank für Ihren Besuch und dass Sie eine Bewertung geschrieben haben.*

*Es freut uns, dass Sie insgesamt ein gutes Essen bei uns hatten. Unser Ziel ist Perfektion und falls Sie denken, dass etwas verbessert werden kann, sind wir Ihnen für weiteres detailliertes Feedback an [E-Mail-Adresse] sehr dankbar.*

*Alles in allem würden wir uns sehr freuen, Sie bald wieder bei uns zu begrüßen und vollständig von unserm Service überzeugen zu können.*

*Herzliche Grüsse, Name, Titel, Betriebsname.*

# Wie Sie mit Fake-Bewertungen umgehen können

Falsche («fake») Gästebewertungen sind keine Seltenheit. Eine Bewertung zu verfassen ist sehr einfach und oft ohne weitere Überprüfung möglich. So können Gäste beispielsweise auf Tripadvisor Bewertungen verfassen, ohne zu beweisen, dass sie tatsächlich in dem Restaurant oder Hotel waren.

Um gegen diese Fake-Bewertungen vorzugehen, haben Bewertungsseiten Richtlinien eingeführt und damit angefangen Bewertungen zu löschen, die gegen diese verstossen. Beispielsweise werden Restaurants und Hotels, die sich falsche Bewertungen schreiben lassen bei Tripadvisor bestraft. Die folgenden Punkte werden Ihnen helfen falsche Bewertungen zu erkennen:

- 1 Achten Sie sich auf die Schreibweise der Bewertung**  
Falsche Reviews tendieren dazu extrem positiv oder negativ zu sein, ohne wirkliche Details über das Produkt oder den Service zu erwähnen.
- 2 Überprüfen Sie den Schreiber der Bewertung**  
Manchmal lohnt es sich auch das Profil des Schreibers anzuschauen und zu überprüfen was für andere Bewertungen geschrieben wurden. Falls eine Person ein neues Profil angelegt und keine Informationen über sich angegeben hat, könnte es sich um eine falsche Bewertung handeln.
- 3 Überprüfen Sie die Zeitspanne und Anzahl der geschriebenen Bewertungen**  
Oft werden viele falsche Reviews in einer kurzen Zeitspanne geschrieben und das vor allem für Betriebe, die neu geöffnet haben.

# 4

## **Melden Sie falsche Bewertungen**

Wenn eine Bewertung gegen die Richtlinien von Google, Tripadvisor oder Yelp verstößt, können Sie sie markieren und so melden. Die Bewertung wird dann überprüft und gegebenenfalls gelöscht. Weitere Informationen können Sie [hier](#) finden.

# 5

## **Beantwortung**

Ob die Bewertung gelöscht wird oder nicht lässt sich nicht beeinflussen. Es empfiehlt sich daher die Bewertung auf jeden Fall zu beantworten.

# Vorlagen

**FAKE!**

Sie können sich nicht 100% sicher sein, dass seine Bewertung falsch ist. Daher empfehlen wir Ihnen auf diese Bewertungen taktvolle und freundliche Antworten zu schreiben. Bedanken Sie sich für das Feedback aber erwähnen Sie auch, dass die Bewertung nicht ganz vertrauenswürdig scheint. Beweisen Sie, dass die Review nicht von einem echten Gast ist, falls dies möglich ist.

Wir empfehlen, dass Sie nach mehr Details fragen und bitten, dass sich der Gast in Verbindung mit Ihnen setzt. Benutzen Sie nicht den Namen Ihres Betriebs in Ihrer Antwort. Hier ist ein Beispiel, wie Sie auf eine falsche Bewertung antworten könnten:

*Liebe/r (Name),*

*Wir bedanken uns, dass Sie sich Zeit genommen haben Ihre erste Bewertung auf Tripadvisor über uns zu verfassen. Gästerückmeldungen sind sehr wichtig für uns und wir nehmen sie durchaus ernst.*

*Wir legen viel Wert darauf, dass unsere Gäste eine exzellente Erfahrung bei uns machen. Die vielen positiven Bewertungen zeigen uns, dass wir auch auf dem richtigen Weg sind.*

*Wir entschuldigen uns, dass wir Ihre Erwartungen nicht erfüllen konnten und wären Ihnen dankbar, wenn Sie uns ein etwas detaillierteres Feedback geben könnten, damit wir richtig nachvollziehen was wir in Zukunft verbessern können.*

*Es wäre schön, wenn Sie uns nochmals eine zweite Chance geben würden, damit wir Sie vollständig von uns überzeugen können.*

*Herzliche Grüße, Hotel/Restaurant Management.*



# Brauchen Sie Hilfe mit Ihren Online-Bewertungen?

Zögern Sie nicht unsere Vorlagen und Tipps für Ihren Alltag zu benutzen. Falls Sie keine Zeit finden Ihre Bewertungen zu überwachen und zu beantworten oder nicht die nötigen Ressourcen dazu haben, bietet Ihnen re:spondelligent die optimale Lösung für Ihr Online Review Management.

Sie können sich auf Ihre Kernaufgabe konzentrieren und erhalten mit uns folgende Vorteile:

- ✓ **Alle Online-Bewertungen werden auf einer Plattform gesammelt;**
- ✓ **Eine Plattform, um all Ihre Bewertungen zu verwalten;**
- ✓ **Von Autoren vorgeschriebene und individualisierte Antworten;**
- ✓ **Alle Antworten sind Marketing und SEO optimiert;**
- ✓ **Überblick über verschiedene Standorte und Bewertungsquellen;**
- ✓ **Fortschrittliche Analysen und eine Inhaltsanalyse basierend auf KI-Technologie;**
- ✓ **E-Mail-Benachrichtigungen, um Sie über neue Bewertungen und Antworten zu informieren.**

