

## Google Bewertungen

### Erfahrungsbericht aus dem Netzwerk



Die Werkstatt Ralf Iwan ist langjähriger ad AUTO DIENST Werkstattpartner. Ihr Ziel ist es dem Kunden qualitativ hochwertige Beratung und Leistungen anzubieten. Um das zu erreichen, setzen sie auf eine gute Mischung von Mitarbeitern – von erfahrenen über junge bis hin zu qualifizierten Mitarbeitern. Joshua Iwan ist seit 2021 im Familienunternehmen als kaufmännischer Angestellter im Bereich Buchhaltung und

Rechnungswesen tätig. Er kennt den Betrieb aber schon sehr lange und gibt uns einen Einblick beim Einsatz von Google Bewertungen.

### Google Bewertungen sind kein neues Thema, wie stehen Sie dazu und sehen das Thema in Bezug auf Ihr Unternehmen?

**Joshua Iwan:** Ja richtig, Google Bewertungen sind nichts neues, aber werden immer wichtiger – branchenunabhängig. Als Vergleich kann man hier den privaten Bereich heranziehen. Hier nutzt man es sehr oft, wenn man nach einer Dienstleistung/Service, Hotel oder Restaurant sucht. Dabei dienen Bewertungen zur eigenen Entscheidungsfindung. Warum sollte das dann nicht auch sein eigenes Unternehmen in Bezug auf Endverbraucher betreffen.

Als Unternehmen hat man nur die Wahl, ob man Bewertungen und die Online Sichtbarkeit aktiv mitgestaltet oder nicht. Hier gibt es keinen Zeitpunkt der Einführung, denn Google erstellt automatisch einen Google My Business Account und Kunden geben Bewertungen auf verschiedensten Plattformen ab.

Wir haben uns dafür entschieden aktiv dabei mitzuwirken und so Einfluss darauf zu haben. Uns wurde bewusst, wie wichtig das Thema ist. Dafür haben wir das Google My Business professionell eingerichtet und aktiviert. Darüber hinaus die aktive Verwaltung von Bewertungen (sammeln und kommentieren) begonnen. Hat man alles einmal eingerichtet, sollte man aber nicht stehen bleiben und sich auch Gedanken darüber machen, wie man das Thema weiterverfolgt.

### Welchen Herausforderungen sind Sie bei diesem Thema begegnet?

**Joshua Iwan:** Herausforderungen kann man das nicht nennen, sondern Erfahrungen, aus denen wir lernen. Grundsätzlich ist es von Google sehr einfach und intuitiv gestaltet. Darüber hinaus strukturiert aufgebaut und einfach erklärt. Herausforderungen entstehen nur, wenn man sich nicht etwas Zeit für die Einrichtung des Google My Business Accounts nimmts. Alles weitere sind Erfahrungswerte, wie z.B. auf negative Reaktionen.

### Sie haben also schon einmal Erfahrungen mit negativen Bewertungen gemacht und wie sind sie damit umgegangen?

**Joshua Iwan:** Ja negative Bewertungen kamen auch schon einmal vor, aber nur im sehr geringen Maße. Wir haben darauf direkt geantwortet, eine Erklärung zum Prozess und in diesem Fall Verbesserungsansatz abgegeben. Wichtig dabei ist, dass man darauf reagiert und das aber rational. Damit zeigt man dem Kunden und Interessenten, dass man seine Bewertung ernst nimmt. Aufgrund dessen ist es wichtig sich Zeit dafür zu nehmen. Geplant ist auch der Ausbau auf positive Bewertungen zu reagieren.

**Uns würde noch sehr interessieren, wie Sie die Bewertungen verwalten. Haben Sie ein Tool im Hintergrund, welches Sie dafür einsetzen?**

**Joshua Iwan:** Zur zentralen Verwaltung haben wir uns auf Google My Business Unternehmensaccount fokussiert. Über Google kommen die meisten Bewertungen. Bezüglich anderer Portale haben wir nicht weiter nachgefasst, da wir auch der Auffassung sind das darüber zu wenig passiert. Von Bewertungen in Facebook oder Instagram sehen wir ab. Gründe sind die Bewertung über unsere eingesetzten Medien zu kanalisieren und so den Überblick zu behalten.

**Sie hatten oben schon erwähnt, dass es wichtig ist sich auch Gedanken zu machen und dass Sie sich auf bestimmte Medien fokussiert haben. Was nutzen Sie gerade oder haben geplant umzusetzen?**

**Joshua Iwan:** zuallererst möchte ich darauf hinweisen, dass es für uns bei der Einholung von Bewertungen wichtig ist, dass es nicht zum Zwang wird. Aufgrund dessen bieten wir es an, aber nicht aktiv und fassen bei keiner abgegebenen Bewertung nach. Wir sind der Meinung, dass zufriedene Kunden eine Bewertung abgeben. Wir versuchen die Bewertungen für unsere zufriedenen Kunden auch so einfach wie möglich zu machen.

Seit Jahren setzten wir erfolgreich die Aktion Werkstatt des Vertrauens ein. Dies ist die größte Kundenzufriedenheitsabfrage. Nach Anmeldung erhalten wir Stimmkarten, die wir den Kunden zur Bewertung abgeben können. Diese Stimmen werden digitalisiert und kommuniziert. Mit dieser Aktion erreichen wir insbesondere die Kunden, welche keinen Google Account haben, auch unsere älteren Kunden.

Vor kurzem haben wir dann gemeinsam mit CARAT, ein weiteres Medium in Form eines Flyers aufgesetzt. Auf den Flyer haben wir den QR Code mit Verlinkung zur Google Bewertung abgedruckt. Die Kunden müssen diesen nur abscannen und können eine Bewertung abgeben. Voraussetzung dafür ist ein aktiver Google My Business Account. Den Flyer haben wir in der Dialogannahme [Hauptkundenverkehr] zur Mitnahme ausliegen.

**o.d. AUTO DIENST** DIE MARKENWERKSTATT

Lieber Kunde,

wir möchten uns für das von Ihnen entgegen gebrachte Vertrauen bedanken. Damit auch Andere wissen, wie zufrieden Sie mit uns waren, bewerten Sie uns bitte auf

 

Ralf Iwan - Kfz Meisterbetrieb  
o.d. AUTO DIENST  
Zum Mineralbass 4 - 31 867 Javenau  
Tel. 0 50 43 / 13 09 - Fax 0 50 43 / 50 86  
Mail: wor.kzme.steuer.es@online.de  
Web: www.austodienst.de

**VIELEN DANK FÜR IHR VERTRAUEN**

Weitere Kampagnen oder Medien sind aktuell nicht geplant, wir sind aber für innovative Ideenansätze immer offen. Jedoch wie anfangs schon angesprochen, möchten wir nicht, dass es für den Kunden zum Zwang wird.

**Haben Sie schon einen positiven Effekt aufgrund des Einsatzes der Medien bemerkt?**

**Joshua Iwan:** Ja wir haben einen positiven Effekt durch den Einsatz der Medien bemerkt. Seit dem Einsatz, insbesondere des Flyers, sind die Anzahl der Bewertungen gestiegen. Kunden registrieren das und nehmen sich den Flyer mit. Aufgrund dessen haben wir auch entschieden, das Medium weiterhin einzusetzen.

**Vielen Dank schon einmal für den Einblick. Welche Empfehlung würden Sie den Kollegen aus dem Netzwerk geben, die sich noch nicht aktiv mit dem Thema auseinandergesetzt haben?**

**Joshua Iwan:** Meine Empfehlung ist es aktiv zu werden. Das Thema wird immer wichtiger auch in unserer Branche. Der Kunde googelt heutzutage online nach einem Service oder einer Dienstleistung und zieht die Bewertungen anderer Nutzer als Entscheidungsfindung hinzu. In dieser Hinsicht ist es wichtig digital sichtbar zu sein und in Punkto Verwaltung sowie Ausbau der Bewertung aktiv zu werden.

Der Zeitaufwand, hält sich wie oben schon gesagt, im Rahmen. Aus unserer Erfahrung würde ich sagen, dass man keine weitere Fachkraft dafür benötigt. Wichtig ist nur, sich Zeit dafür zu nehmen und neben der digitalen Verwaltung der Unternehmensdaten auch die Bewertungen ernst zu nehmen und darauf zu reagieren.