

34. Kongress des Fachverband Sucht⁺ e.V. 12. – 14. Juni 2023

„Medizinische Rehabilitation – Fit für die Zukunft? Neue Rahmenbedingungen, neue Wege“

-Abstracts-

Forum 8

5 von 5 Sternen – Online-Rezensionen: Häufig ein Segen, manchmal ein Fluch

Online-Rezensionen sind ein wichtiger Faktor für die Sichtbarkeit und das Ansehen von Unternehmen im Internet. Sie bieten potenziellen Kund:innen (oder in unserem Falle potentiellen Rehabilitand:innen) eine Möglichkeit, die Erfahrungen anderer zu lesen und eine Entscheidung über den Kauf von Produkten oder die Inanspruchnahme von Dienstleistungen zu treffen.

Bewertungen bei Google, dem weltweiten Marktführer im Bereich Suchmaschinen, nehmen im Bereich der Unternehmensreputation eine Sonderstellung ein. Jedes Suchergebnis in Verbindung mit dort aufgeführten Unternehmen ist direkt mit einer Bewertungsskala ausgestattet und hat entsprechend der aktuellen Gesamtbewertung Einfluss auf die Reputation des Unternehmens.

Eine positive Bewertung kann dazu beitragen, dass ein Unternehmen in den Google-Suchergebnissen besser gefunden wird und somit mehr potenzielle Kund:innen erreicht und dabei den Vertrauensaufbau positiv beeinflusst. Eine negative Bewertung hingegen kann dazu führen, dass ein Unternehmen in den Suchergebnissen sanktioniert wird und somit weniger potenzielle Kund:innen erreicht werden.

Abgesehen von diesen eindeutig negativen Einflüssen niedriger Bewertungen bieten kritische Rezensionen aber auch die Möglichkeit für Unternehmen einen Nutzen aus ihnen zu ziehen. Auf eine kritische Bewertung kann das Unternehmen reagieren und sich somit direkt in den Austausch mit der Kritik üübenden Person begeben. Die Bedürfnisse und Anliegen können sichtbar für andere Mitlesende identifiziert und behandelt werden. Indem Unternehmen auf die Bewertungen reagieren und Lösungen für die Probleme ihrer Kund:innen anbieten, können sie das Vertrauen dieser in ihr Unternehmen stärken.

Außerdem kann das Feedback dabei helfen, dass Unternehmen Schwachstellen in ihrem Angebot oder ihren Abläufen frühzeitig identifizieren und abstellen. Dies wiederum schützt die zukünftige Kundschaft vor den gleichen negativen Erfahrungen und verbessert das Nutzungserlebnis.

Im Unterschied zur kritischen Rezension bringen falsche oder manipulierte negative Bewertungen keine Vorteile mit sich und können erhebliche Auswirkungen auf das Ansehen eines Unternehmens haben. Daher ist es wichtig, dass Unternehmen regelmäßig ihre Online-Rezensionen überwachen und ggf. unangemessene Bewertungen melden und in Ausnahmefällen auch juristische Beratung in Anspruch nehmen.

Bastian Honekamp, Vertriebs- und Marketingmanager, Johannesbad Kliniken Fredeburg GmbH, Bad Fredeburg – Schmallebenberg