

veröffentlicht von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

Reaktion auf negative Bewertungen: professionell und effektiv

Unternehmen ist häufig unklar, wie ein richtiger Umgang mit negativen Bewertungen aussehen kann. In diesem Beitrag erläutert unser Kooperationspartner trust1, wie Unternehmen auch von negativen Bewertungen profitieren oder zumindest Reputationsschäden abwenden können.

Das Generieren von Bewertungen bringt viele Vorteile mit sich. Doch nicht immer sind diese Bewertungen mit positivem Inhalt versehen. Mandanten der IT-Recht Kanzlei werden vereinzelt mit negativen Bewertungen konfrontiert und sind sich bei der Reaktion auf diese unsicher. Dies kann die Reputation von Unternehmen gefährden, denn: nicht nur Bewertungen selber, sondern auch der Umgang mit Ihnen prägt die Reputation. In diesem Beitrag wird aufgezeigt, wie ein professioneller und effektiver Umgang mit negativen Bewertungen aussehen kann.

Kenntnis der negativen Bewertungen

Um auf negative Bewertungen professionell reagieren zu können, ist die Kenntnis derselben essenziell. Auf den ersten Blick mag das banal klingen, doch die Vielzahl an Bewertungsportalen erschwert den Überblick über die generierten Bewertungen. Negative Bewertungen werden eventuell zu spät erkannt, dabei ist vor allem bei negativen Bewertungen eine zeitnahe Reaktion entscheidend.

Es bietet sich an eine Routine zu entwickeln, um möglichst alle oder doch zumindest die wichtigsten Plattformen im Auge zu behalten. Viele Plattformen unterrichten die Unternehmen auch über eingehende neue Bewertungen, dies jedoch nur im Gegenzug zur Erstellung eines Unternehmensaccounts. Dies lassen sich Plattformen oftmals bezahlen, wenn nicht mit Geld, dann mit dem Akzeptieren der Nutzungsbedingungen, was eine effektive Löschung von Bewertungen oftmals erschweren kann.

Negative Bewertung überprüfen

Wurde eine negative Bewertung erkannt, sollte zuerst der Wahrheitsgehalt überprüft werden. Das hat zwei Gründe:

- Wird festgestellt, dass die Bewertung ungerechtfertigt ist, sollte auf die Bewertung nicht reagiert werden, sofern eine Entfernung in Erwägung gezogen wird.

- Ist die Bewertung gerechtfertigt und nicht direkt ersichtlich, wie die Unzufriedenheit des Rezensenten entstanden ist, sollte die Fehlerquelle umgehend analysiert werden. Dabei kann es hilfreich sein, von der Kritik betroffene Mitarbeiter oder Abteilungen zu kontaktieren und zu den Vorfällen zu befragen. Wurde die Ursache erkannt, sollten die Fehler eingestanden werden und an einer Verbesserung gearbeitet werden. Oftmals kann es hilfreich sein, zu hinterfragen, ob hinter einem individuellen Fehlverhalten ein größeres strukturelles Problem liegt.

Reaktion auf negative Bewertungen

Eine zeitnahe Reaktion ist ein fundamentaler Faktor, um Reputationsschäden von negativen Bewertungen abzuwenden. Ist die negative Bewertung gerechtfertigt oder war eine Löschung ausnahmsweise nicht erfolgreich, sollte eine authentische und freundliche Antwort verfasst werden. In dieser Antwort sollten die Bemühungen des Rezensenten wertgeschätzt und sein Anliegen ernst genommen werden. Eine Antwort auf eine negative Bewertung sollte folgende Inhalte aufweisen:

- Bedanken für das Feedback
- Ausdrücken von Bedauern und Entschuldigungen
- Versprechen von Verbesserung
- Anbieten einer Wiedergutmachung (Vorsicht, man sollte sich nicht erpressbar machen)

Werden diese Punkte in der Reaktion auf eine negative Bewertung aufgegriffen, kann in vielen Fällen ein Reputationsschaden abgewendet und das Vertrauen des enttäuschten Kunden wieder aufgebaut werden. Außerdem sehen weitere Kunden, dass die Kundenzufriedenheit ein großes Anliegen für das Unternehmen ist und Kundenmeinungen einen hohen Stellenwert besitzen.

Hinweis: Nicht bei allen Plattformen kann auf Bewertungen geantwortet werden. Einige Portale erfordern die Erstellung oder Beanspruchung eines Unternehmensprofils. Bei Google ist zum Beispiel die Einrichtung eines Google My Business Kontos unerlässlich.

Umgang mit ungerechtfertigten Bewertungen

Nicht alle Bewertungen sind gerechtfertigt und ungerechtfertigte Fake-Bewertungen sind leider keine Seltenheit mehr. Eine Entfernung dieser Bewertungen ist häufig der einzige Weg, um sich vor einem Reputationsschaden zu schützen. Da Plattformen für die auf ihnen veröffentlichten Inhalte nur dann haften können, wenn sie von dem Unternehmen oder über einen Rechtsanwalt darauf hingewiesen werden, haben sie nicht per se ein eigenes Interesse gegen ungerechtfertigte Bewertungen vorzugehen. Betroffene Unternehmen können deshalb auf den Plattformen die Fake-Bewertungen mit einer Angabe von Begründungen melden. In Eigeninitiative sind Bewertungsmeldungen jedoch häufig erfolglos, da viele Fehler begangen werden können.

An dieser Stelle kann trust1 den Mandanten der IT-Recht Kanzlei helfen. Der Service trust1 setzt sich für den Reputationsschutz von Unternehmen ein, indem es unter anderem Prüfanträge für die Entfernung von Fake-Bewertungen stellt. Die Erfolgsquote einer Entfernung ist dabei sehr hoch. Trust1 handelt

ausschließlich auf der Grundlage des deutschen Rechts und stellt Prüfanträge nur, wenn die zu beanstandende Bewertung nachweislich ungerechtfertigt ist. Gründe für eine Bewertungsmeldung sind hauptsächlich:

- Beleidigungen oder Schmähkritik
- Das Vorgeben eines nicht vorhandenen Kunden-/Beschäftigungsverhältnisses
- Behauptung falscher Tatsachen
- Verstoß gegen Plattform-Richtlinien

Die IT-Recht Kanzlei und trust1 verbindet eine starke Partnerschaft, von der Mandanten jetzt noch stärker profitieren können. Jede anwaltliche Löschung kostet Mandanten der IT-Recht Kanzlei einen Betrag von 99,00 € zzgl. MwSt.

Um die Reputation von Unternehmen weitergehend zu schützen bietet trust1 darüber hinaus ein [Abo-Modell an](#), in denen mehrere Prüfanträge im Jahr sowie ein direkter Ansprechpartner mit inbegriffen sind.

Kontaktieren Sie jetzt trust1 und schützen Sie Ihre Reputation nachhaltig!

Veröffentlicht von:

RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)

Rechtsanwalt