



Reagieren statt ignorieren:

Tipps zum Umgang mit (negativen) Google-Rezensionen

Bewertungen bei Google melden:

- Wenn die reguläre Variante der Meldung einer Bewertung nicht funktioniert, gibt es folgenden Link, der für eine erneute Eskalation genutzt werden kann (dieser sollte jedoch nur genutzt werden, wenn der Inhalt tatsächlich geltendes Recht bzw. gegen die Google Richtlinien verstößt): <https://support.google.com/business/gethelp>
- Hier finden Sie die Bewertungsrichtlinien von Google:
<https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114?hl=de>

Antwortvorschlag für negative Bewertungen ohne Inhalt (“Nur-Sterne“-Bewertung):

- „Vielen Dank für Ihre Bewertung. Schade, dass Sie mit Ihrem Besuch bei uns offenbar nicht ganz zufrieden waren. Da Sie leider keinen Kommentar hinterlassen haben, wissen wir nicht, was genau zu Ihrer Einschätzung geführt hat, möchten aber sehr gern verstehen, wie wir uns verbessern können. Unser Team setzt sich jeden Tag mit viel Herzblut für das Wohl der Tiere und die Zufriedenheit ihrer Besitzer*innen ein. Wir freuen uns daher, wenn Sie uns direkt kontaktieren, um Ihr Anliegen persönlich zu besprechen.“

Antwortvorschlag für negative Bewertungen ohne Inhalt und von Personen, die nicht in der Kundenkartei vorzufinden sind:

- „Vielen Dank für Ihre Bewertung. Leider können wir unter dem angegebenen Namen keinen Besuch in unserer Praxis zuordnen. Da auch kein Kommentar hinterlegt wurde, können wir Ihr Anliegen leider nicht näher nachvollziehen. Wir sind jederzeit offen für Rückmeldungen und möchten unsere Abläufe und Services stetig verbessern. Daher würden wir uns sehr über eine direkte Kontaktaufnahme freuen, um mögliche Unstimmigkeiten gemeinsam zu besprechen.“

Bei Rückfragen wenden Sie sich gerne an:



takendo GmbH
+43 676 510 75 11
www.takendo.com
office@takendo.com