

# Hurra, eine Bewertung! Doch was nun?

☒ Bewertungen sammeln ist einfach und die Freude ist groß, wenn die ersten Kundenbewertungen eintreffen. Doch wie reagieren Shopbetreiber am besten auf Bewertungen? Wann macht ein öffentlicher Antwortkommentar Sinn und wie gehen Sie optimal mit negativen Bewertungen um? Wir haben einige Tipps für Sie zusammengestellt.

## Antworten oder nicht antworten?

Wenn Sie bereits Bewertungsprofi sind und hunderte von Bewertungen gesammelt haben, ist es nicht unbedingt notwendig, jede einzelne Kundenbewertung mit einem öffentlichen Antwortkommentar zu versehen. Die Anzahl an Kundenkommentaren und die Bewertungsnote sprechen für sich.

Für Shops, die gerade erst begonnen haben, Bewertungen zu sammeln, sind Antwortkommentare jedoch die Mühe wert: Neue Kunden sehen, dass Sie Kundenbewertungen lesen und wertschätzen. Dies motiviert Ihre Kunden, Bewertungen für Ihren Online-Shop abzugeben.

Entscheiden Sie sich dafür, Antwortkommentare zu verfassen, gestalten Sie diese in jedem Fall individuell! Nichts ist ermüdender, als unter jeder Bewertung zu lesen „Vielen Dank für Ihre Bewertung, Ihr Shop-Team“. Gehen Sie gezielt auf das Einkaufserlebnis Ihres Kunden ein, doch wahren Sie dabei dessen Anonymität.

*Zum Beispiel so: „Sehr geehrte Frau H., / Liebe Karo, wir freuen uns sehr, dass Sie Freude an Ihrem neuen Toaster haben! Vielen Dank für Ihre netten Worte. Wenn Sie Fragen zum Produkt haben, können Sie uns gerne kontaktieren. Ihr Shop-Team.“*

Außerdem macht es einen guten Eindruck, zeitnah auf Bewertungen zu antworten, damit Ihre Kunden sehen, dass deren Feedback bei Ihnen auf großes Interesse stößt.

## Nur negative Bewertungen beantworten oder auch positive?

Grundsätzlich gilt: Negative Bewertungen sollten immer beantwortet werden. So zeigen Sie Ihren Kunden, dass Sie die Kritik ernst nehmen und darauf eingehen.

Positive Bewertungen sind zum Glück die Regel, daher brauchen Sie nach einer gewissen Zeit nicht mehr zwingend auf jede einzelne zu antworten. Wählen Sie lieber Highlights aus und belohnen Sie Kunden mit einem Antwortkommentar, die sich mit einer Rezension zu Ihrem Shop besonders viel Mühe gemacht haben. Schreiben Sie ruhig, dass Sie sich über die ausführliche und nett formulierte Bewertung sehr freuen.

## Was tun bei einer negativen Bewertung?

Guter Service ist der beste Schutz vor negativen Bewertungen. Doch selbst wenn Sie alles richtig gemacht haben, kann es gelegentlich Kunden geben, die mit Ihrer Leistung nicht zufrieden sind. Bewahren Sie einen kühlen Kopf. Denn auch negative Bewertungen haben ihren Wert, wenn Sie richtig mit ihnen umgehen.

Reagieren Sie auf kritische Bewertungen so schnell wie möglich mit einem öffentlichen Antwortkommentar. Negative Kommentare sollten nicht lange unkommentiert bleiben, sonst entsteht der Eindruck, dass Ihnen als Online-Händler die Kritik gleichgültig ist.

Die meisten Verbraucher empfinden positive Bewertungskommentare als selbstverständlich und lesen im Vorfeld eines Kaufs vor allem die negativen Meinungen. Hier haben Sie die Chance, mit Ihrem Antwortkommentar zu zeigen, dass Sie die Anliegen Ihrer Kunden ernst nehmen und auch im Konfliktfall einen guten Kundenservice bieten.

Bleiben Sie sachlich. Selbst wenn der Kundenkommentar unhöflich formuliert ist, sollten Sie keinesfalls im gleichen Tonfall darauf reagieren. Zeigen Sie lieber, dass Sie souverän mit Kritik umgehen können.

Entschuldigen Sie sich, wenn Sie einen Fehler gemacht haben. Kein Kunde erwartet Perfektion. Wichtiger ist, dass Sie eine konkrete Lösung anbieten, wenn etwas schief gegangen ist. Machen Sie Ihren Kunden keine Vorwürfe. Selbstverständlich können auch Ihren Kunden Fehler unterlaufen, sei es, weil Informationen überlesen wurden oder versehentlich fehlerhafte Angaben abgegeben wurden. Vermeiden Sie jedoch, Ihre Kunden zu kritisieren, sondern schildern Sie ganz neutral die Fakten.