

# 6 Tipps für den souveränen Umgang mit schlechten Bewertungen

☒ Für viele Shopbetreiber sind negative Bewertungen der absolute Horror, weil potenzielle Kunden abgeschreckt werden könnten. Doch wer souverän mit negativer Kritik umgeht, der kann schlechte Bewertungen sogar in ein positives Kundenerlebnis verwandeln.

Händler tun ihr Möglichstes, damit jeder Einkauf im Online-Shop zur höchsten Zufriedenheit des Kunden verläuft. Doch nicht immer ist das auch der Fall.

## In der Ruhe liegt die Kraft

Zum Teil endet das Online-Shopping in einer negativen Bewertung durch den Kunden. Das ist ärgerlich für den Händler, denn teilweise kann man die schlechte Bewertung nicht nachvollziehen. Dann ist es wichtig, einen „kühlen Kopf“ zu bewahren, genau zu prüfen und dem Unmut des Kunden auf den Grund zu gehen.

Bevor man voreilig und womöglich noch verärgert auf eine negative Kundenbewertung reagiert, ist es wichtig zu warten bis der erste Unmut darüber verflogen ist. Man sollte sich zudem unbedingt die Zeit nehmen, die Bewertung genau zu prüfen und sich in die Lage des Kunden zu versetzen.

Erst dann empfiehlt es sich, einen Kommentar zu der negativen Bewertung zu verfassen. Dabei ist es entscheidend, dass diese Reaktion zeitnah und sachlich geschieht. Das signalisiert, dass man souverän mit Kritik umgehen kann und Kundenmeinungen wertvoll für einen sind. Der Kunde fühlt sich ernstgenommen und der Händler zeigt sich kundenorientiert. Auch potentielle Kunden wissen eine solche Reaktion zu schätzen.

Für eigene Fehler sollte man sich stets entschuldigen. Eine aufrichtige Entschuldigung ist manchmal mehr Wert, als der angebotene Rabatt-Gutschein zur Wiedergutmachung. Andersherum sind Vorwürfe dem Kunden gegenüber unbedingt zu vermeiden, selbst wenn diesem ein Fehler unterlaufen sein sollte.

Stattdessen sollte möglichst immer eine konkrete Lösung angeboten werden, so kann am Ende doch noch ein positives Kundenerlebnis geschaffen werden.

## 6 Tipps für den souveränen Umgang mit schlechten Bewertungen

Kommentieren Sie vor allem negative Bewertungen  
Kommentieren Sie zeitnah  
Bleiben Sie sachlich  
Halten Sie den Kommentar kurz  
Bieten Sie eine Lösung an  
Vermeiden Sie Vorwürfe

## Sachlichkeit ist das A und O - auch für den Kunden

Doch Händler müssen sich nicht alles gefallen lassen, denn auch ein Bewertungssystem ist kein rechtsfreier Raum. Wenn ein Kunde in seinem Bewertungskommentar Unwahrheiten schreibt, Schimpfwörter verwendet oder wenn ein Kunde eine Bewertung abgegeben hat, ohne dass dieser jemals etwas im Shop bestellt hat, müssen Händler das nicht hinnehmen. In solchen Fällen können Bewertungen dem Anbieter des Bewertungssystems gemeldet werden. Bei

einem seriösen Bewertungssystem wird dann unter Beachtung und Einhaltung der aktuellen Rechtsprechung geprüft, ob eine Bewertung oder ein Bewertungskommentar deaktiviert werden kann. Nicht immer können negative Bewertungen aber entfernt werden, die Meinungsfreiheit schützt teilweise auch schärfer formulierte Kritik, auch wenn sie als ungerechtfertigt empfunden wird.

Grundsätzlich sollten kritische Stimmen als Möglichkeit gesehen werden, den Service und das Angebot des eigenen Online-Shops stetig zu optimieren. Lernen Sie aus negativen Bewertungen und lassen Sie sich nicht von kritischen Einzelmeinungen aufhalten. Letztere können Sie rasch als Einzelmeinung in den Hintergrund rücken lassen, indem Sie viele neue positive Bewertungen sammeln.