

LEITFADEN

Wie gehe ich mit Google Bewertungen um?

11

Bewertungen sind ein entscheidendes Kaufsignal

Sterne, Daumen, Kommentare: Bei Produkt- und Kaufentscheidungen spielen Bewertungen und Rezensionen im Internet eine entscheidende Rolle. Die Verbraucher vertrauen auf authentische Einschätzungen und wahrheitsgemäße Aussagen zu Qualität, Preis-Leistungsverhältnis und Service. Doch manipulierte, gefälschte oder nicht authentische Bewertungen, die zunehmend auftreten, schaden Verbrauchern, Händlern und Plattformen. Was kann ich als Händler tun, um fair bewertet zu werden? Was mache ich bei schlechten Bewertungen? Und wer sind meine Ansprechpartner, wenn ich mit einer verleumderischen und falschen Bewertung konfrontiert bin?

Dieser Leitfaden informiert und führt Sie Schritt für Schritt in die Welt der Bewertungen bei Google ein.



3 Käufer:innen suchen am zweit häufigsten nach den Bewertungen von Geschäften (50%). Auf Platz eins sind die Öffnungszeiten.

2 von 3* sehen positive Bewertungen als entscheidendes Kaufsignal

74 % sehen positive Bewertungen als entscheidendes Kaufsignal.

1. Wenn alles glatt läuft: Rezensionen von zufriedenen Kunden nutzen und prominent platzieren

Kostenlose Werbemittel – direkt aus Ihrem Unternehmensprofil in der Google-Suche und auf Google Maps (bisher bekannt unter dem Namen Google My Business):

<https://marketingkit.withgoogle.com/intl/de-DE/r/DE>



2. Wenn etwas schief läuft: Auf unzufriedene Kunde und schlechte Bewertungen richtig reagieren

Freundlich und sachlich Stellung nehmen

Mit schneller Reaktion Interesse zeigen

Ehrlichem Feedback wird eher vertraut als „erzwungenen 5-Sterne-Bewertungen“



Tom

1 Rezension



Sehr unfreundliches Personal und schlechte Beratung.

Antwort vom Inhaber vor 2 Tagen

Sehr geehrter Herr ..., das tut uns sehr leid und wie sie sicherlich in anderen Rezensionen gelesen haben, war es wohl eher eine unglückliche Ausnahme. Wenn Sie uns nähere Details senden ...[Mehr](#)

KONTAKT HANDEL 4.0

Stephan Tromp · Stellv. Hauptgeschäftsführer

 +49 30 72625015  tromp@hde.de

Olaf Roik · Bereichsleiter Wirtschaftspolitik

 +49 30 72625022  roik@hde.de

Dara Kossok-Spieß · Netzpolitik und Digitalisierung

 +49 30 72625033  kossok-spiess@hde.de



3. Auf Rezensionen reagieren

Unternehmen bestätigen

Sobald Ihr Unternehmen bestätigt wurde, können Sie an den folgenden Stellen auf Rezensionen antworten:

Auf der Startseite in der Google My Business App in Ihrem Unternehmensprofil bei Google Maps.

Auf Rezensionen antworten

1. **Melden Sie sich auf Ihrem Computer in Google My Business an >**

2. **Wählen Sie einen Standort aus:**

Mehrere Standorte: Klicken Sie im Menü links auf

Rezensionen verwalten. Wählen Sie im Drop-down-Menü die betreffende Standortgruppe aus.

Diese Funktion ist für Organisationskonten nicht verfügbar.

Einzelner Standort: Öffnen Sie den Standort, den Sie verwalten möchten. Klicken Sie dann im Menü links auf Rezensionen.

3. **Klicken Sie auf Antworten.**

4. **Formulieren Sie Ihre Antwort und klicken Sie auf Antwort posten.**

Hinweis: Sie können nicht auf Rezensionen antworten, die bei Drittanbietern erstellt wurden.

5. Wenn etwas gar nicht geht: Wie gehe ich mit irrtümlich negativen Bewertungen um?

Google My Business-Support kontaktieren:
support.google.com/business/contact/business_chat?hl=de

Sachliche Begründung geben

Den Support unterstützen – Screenshots und möglichst auf Englisch



TIPP: Andere Rezensionen des vermeintlichen Fake-Users anschauen:

- Nur eine negative Rezension?
- Mehrere Nutzer mit der gleichen negativen Bewertung?

6. Entfernung von Rezensionen beantragen

Rezensionen, die gegen die Google-Richtlinien für Rezensionen verstoßen, können aus Unternehmensprofilen bei Google entfernt werden.

Wichtig: Lesen Sie die *Inhaltsrichtlinien*, bevor Sie eine Rezension melden.

- Melden Sie nur Rezensionen, die gegen Google-Richtlinien verstoßen.
- Melden Sie keine Rezensionen, die Ihnen nicht gefallen, aber sachlich korrekt sind.

- Bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Händlern und Kunden bezieht Google im Konflikt selbst keine Stellung, da es feststellen kann, wer in Bezug auf eine bestimmte Kundenerfahrung im Recht ist.
- Bitte haben Sie etwas Geduld. Die Überprüfung einer Rezension kann mehrere Tage dauern.

Rezensionen in Ihrem Konto melden

- Öffnen Sie auf Ihrem Smartphone oder Tablet die Google My Business App.
- Tippen Sie auf Kunden und dann Rezensionen.
- Tippen Sie auf die Rezension, die Sie melden möchten, dann auf das Dreipunktmenü und darin auf „Rezension melden“.

7. Sie sind nicht allein: Viel Hilfe gibt es bereits im Netz. Fragen Sie die Community:

https://support.google.com/business/thread/new?source=need_more_help

8. Sie kommen nicht weiter? Lassen Sie sich unterstützen. Weitere Informationen oder Hilfe vom Support:

<https://support.google.com/business/gethelp/?hl=de>



Sie sind von einer falschen und/oder verleumderischen Bewertung betroffen? Sie kommen mit den hier gezeigten Mitteln nicht weiter? Melden Sie sich bei Ihrem Regional-, Landes- oder Fachverband oder dem Digitalteam des HDE.

Den richtigen Ansprechpartner finden Sie unter: www.einzelhandel.de > Der Verband > Landes-, Regional-, und Bundesfachverbände