

# Die Anatomie einer GROßARTIGEN BEANTWORTUNG von Bewertungen

Eine wirksame Beantwortung von Bewertungen sollte aus vier Teilen bestehen: einer Begrüßung, einer Wertaussage, einem Stimmungswort und einem Abschluss.

## BEGRÜßUNG

Eine freundliche Einleitung, die den Namen oder den Benutzernamen des Kunden erwähnt.

## WERTAUSSAGE

Dies ist eine Gelegenheit, eine Aussage zu machen, die Ihre Marke in einem positiven Licht erscheinen lässt und Ihre Werte bestätigt. Beschreiben Sie die Erfahrung, die Ihre Marke zu vermitteln versucht. Zum Beispiel: „Bei [Unternehmensname] sind wir immer bestrebt, einen hervorragenden Kundenservice zu bieten.“

## ABSCHLUSS

Eine höfliche und persönliche Verabschiedung. Bonuspunkte, wenn Sie den Kunden dazu ermuntern, sich wieder für Ihr Unternehmen zu entscheiden – entweder, um ihm ein besseres Erlebnis zu bieten, oder um den ausgezeichneten Service, für den er Sie gelobt hat, fortzusetzen! Ebenso können Sie den Kunden auf eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse verweisen, um das Gespräch fortzusetzen und so noch mehr Feedback zu erhalten.



Maria M vor einem Tag



Wir wollten eine Couch kaufen und haben ewig gewartet! Und der Fußboden war richtig schmutzig. Wir kommen bestimmt nicht mehr hierher.

Hallo Maria,  
Wir möchten unsere Kundinnen und Kunden immer so effizient wie möglich bedienen und ihnen nur Produkte von höchster Qualität anbieten.  
Wir haben bereits Maßnahmen getroffen, um die Sauberkeit unserer Fußböden in Zukunft zu garantieren.  
Wir würden uns sehr freuen, wenn wir die Situation in Ordnung bringen könnten.

## STIMMUNGSSTICHWÖRTER

Dies ist Teil dessen, was eine Antwort persönlich erscheinen lässt. Sprechen Sie ggf. das Anliegen des Kunden an und geben Sie die emotionale Stimmung der Kunden zurück (d. h. „Wir sind so erfreut, dass ...“; „Es tut uns so leid, dass X passiert ist, und wir wollen es mit Y beheben.“). Bestätigen Sie die Erfahrung des Kunden und erkennen Sie das Problem an, wenn Sie auf eine negative Bewertung reagieren. Wenn Sie sich mit einer positiven Bewertung befassen, bedanken Sie sich beim Kunden für seine Unterstützung.