

Professioneller Umgang mit Bewertungen

Die wichtigsten Tipps im Umgang mit positiven & negativen Bewertungen:

Bleiben Sie freundlich & sachlich

Antworten Sie sachlich und bleiben Sie dabei stets freundlich. Das Internet vergisst nicht und Bewertungen lassen sich kaum bis gar nicht löschen. Zeigen Sie also, dass Sie sich nicht auf die Ebene der persönlichen Beschimpfungen herablassen.

Nehmen Sie Kritik ernst

Bedanken Sie sich für die Verbesserungsvorschläge, versprechen Sie Besserung oder fragen Sie nach mehr Details um recherchieren zu können.

Seien Sie kommerziell und voller Selbstvertrauen

Seien Sie stets überzeugt von Ihren Mitarbeitern und Ihren Produkten und strahlen Sie das aus. Mag es nur zwischen den Zeilen sein, aber versprechen Sie Besserung bei negativen Kommentaren oder erwähnen Sie, dass die meisten Gäste Ihr Haus sehr zufrieden verlassen.

Keine Standardantworten

Wenn dieselben Antworten unter jeder Bewertung stehen, sei es positiv oder negativ, zeigt das, dass Sie sich nicht viel Mühe geben und Ihnen die Bewertungen nicht so wichtig sind. Besser hingegen ist es, wenn Sie leicht abweichende Formulierungen nutzen und versuchen, auf jede Bewertung individuell einzugehen.

Antwortvorlage für positive Bewertungen:

- Sehr geehrte/r Herr / Frau, vielen Dank für Ihre Rückmeldung! Wir freuen uns zu hören, dass Ihnen Ihr Urlaub bei uns sehr gefallen hat. Wir wünschen Ihnen alles Gute und hoffen, Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen. Ihr Team von ...

Antwortvorlagen für negative Bewertungen:

- Sehr geehrte/r Herr / Frau, vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Es tut uns sehr leid, dass wir Sie mit unseren Leistungen nicht zufriedenstellen konnten. Jeder unserer Mitarbeiter ist stets bestrebt, sein Bestes zu geben. Gerne würden wir mit Ihnen persönlich über Ihr negatives Erlebnis sprechen, um sicherzustellen, dass das nicht noch einmal passiert. Wir wären Ihnen sehr dankbar, wenn Sie diesbezüglich Kontakt mit uns aufnehmen würden. Ihr Team von
- Sehr geehrte/r Herr / Frau, herzlichen Dank für Ihre Verbesserungsvorschläge. Wir streben stets nach Verbesserung und Ihre Vorschläge helfen uns dabei. Es tut uns leid, dass wir Ihre Erwartungen nicht erfüllen konnten und wir hoffen, Sie bald von unseren Verbesserungen überzeugen zu können. Ihr Team von ...