



PRAXISMARKETING

Google & Co: Online-Bewertungsplattformen im Blick behalten

von Ann-Kathrin Gräfe, Berlin, [dot.berlin](https://www.dot.berlin)

I Haben Sie schon einmal Ihre Praxis gegoogelt? Gut möglich, dass neben dem Suchergebnis bereits eine Bewertung angezeigt wurde – und das möglicherweise sogar, ohne dass Sie davon wussten. Im Grunde ist das nichts Schlechtes: Schon ein einziger zufriedener Patient kann zu einem wahren Patientenmagneten werden. Umgekehrt kann eine negative Bewertung aber auch abschrecken. Was also tun? **I**

Tipp Nr. 1: Nutzen aus den Bewertungen ziehen

Um die Sucherfahrung ihrer Nutzer so gut wie möglich zu gestalten, stellt Google sehr genaue Informationen über Unternehmen bereit. Dazu gehören auch die Bewertungen von Nutzern, die ihre Erfahrungen mit anderen Menschen teilen möchten. Weil es nicht möglich ist, die Bewertungsfunktion bei Google zu deaktivieren –, und weil es daneben zahlreiche weitere solcher Plattformen gibt (jameda z. B.) – sollten Zahnärztinnen und Zahnärzte unbedingt den Überblick über die verschiedenen Plattformen behalten und wissen, wer sie wie, wann und wo bewertet hat. Nur so können die Rezensionen genutzt werden, um die Wünsche der Patienten besser zu verstehen. Jede Bewertung kann wertvolle Impulse liefern, um die Zufriedenheit der Mandanten zu erhöhen. Gerade sachlich geäußerte Kritik liefert oft den Anstoß, um die Prozesse in der Kanzlei zu evaluieren und Abläufe zu verbessern.

Tipp Nr. 2: Auf Bewertungen reagieren

Praxen sollten ihre Bewertungen auf keinen Fall ignorieren – selbst dann nicht, wenn sie beleidigend oder falsch negativ verfasst worden sind. Ganz besonders gilt das für die Google-Rezensionen, die Interessierte im Zusammenhang mit der Praxis sehr prominent angezeigt bekommen. Wer mit Kritik gut umgeht, kann sie sogar leicht zum eigenen Vorteil nutzen: Die Praxis präsentiert sich als patientenorientiert und reflexionsbereit und hat so die Möglichkeit, bei interessierten Patienten zu punkten.

Tipp Nr. 3: Im Ernstfall wehren

Leider gibt es immer wieder Rezensionen, die schlicht falsch sind und auf eine Geschäftsschädigung abzielen. Wehren Sie sich, wenn eine Bewertung

- äußerst emotional, eventuell sogar beleidigend ist,
- inhaltlich nachweislich falsch ist,
- deutlich eine konkurrierende Zahnarztpraxis bewirbt,
- sich nicht auf eigene Erfahrungen bezieht
- oder gesetzeswidrige Inhalte aufweist,

denn dann besteht die Möglichkeit, die Bewertung löschen zu lassen (Details in ZP 06/2021, Seite 4). Auch eine Löschung ist Teil eines aktiven Umgangs mit Bewertungen, der sich letztendlich auszahlt. Wer aktives Bewertungsmanagement betreibt, stellt klar, dass er einen bewussten Umgang mit den Rezensionen pflegt und an den Meinungen seiner Patienten interessiert ist.

Öfter mal die eigene
Praxis googeln

Proaktiv mit Kritik
umgehen

Falsches nicht
stehen lassen

ARCHIV



Hier mobil
weiterlesen

