

Erfahrungsberichte / Bewertungen

Die Macht von Erfahrungsberichten im Internet

Seit jeher liegt es in der Natur des Menschen sich im Umfeld über Produkte und Dienstleistungen zu informieren. Die **Entscheidung** für einen Kauf fällt meist erst dann, wenn zum Beispiel Freunde und Kollegen diesem Kauf zustimmen und über **positive Erfahrungen** mit dem Produkt oder dem Anbieter berichten. **Bewertungsportale** bieten daher eine wertvolle Orientierungshilfe sowohl für Kunden als auch für Anbieter.



Was sind die Unterschiede von Bewertungen, Erfahrungsberichte, Rezensionen und Kommentare im Internet?

Wenn Sie im Internet nach Meinungen über Produkte oder Dienstleistungen suchen, werden Sie oft auf verschiedene Begriffe stoßen, die sich ähnlich anhören, aber unterschiedliche Bedeutungen haben. Bewertungen, Erfahrungsberichte, Rezensionen und Kommentare sind alle Formen von Feedback, die von Nutzern oder Experten abgegeben werden können. Aber was sind die Unterschiede zwischen ihnen?

- **Bewertungen** sind meist quantitative Einschätzungen, die mit Sternen, Punkten oder Zahlen ausgedrückt werden. Sie sollen einen schnellen Überblick über die Qualität oder Zufriedenheit mit einem Produkt oder einer Dienstleistung geben. Bewertungen können auch kurze Texte enthalten, die die Gründe für die Bewertung erklären.
- **Erfahrungsberichte** sind ausführlichere Texte, die die persönlichen Erlebnisse und Eindrücke eines Nutzers mit einem Produkt oder einer Dienstleistung beschreiben. Sie sollen anderen Nutzern helfen, sich ein Bild von den Vor- und Nachteilen eines Angebots zu machen. Erfahrungsberichte können sowohl positiv als auch negativ sein.
- **Rezensionen** sind professionelle Texte, die von Experten oder Journalisten verfasst werden. Sie sollen eine fundierte und objektive Analyse eines Produkts oder einer Dienstleistung bieten, die auf Fakten, Tests oder Vergleichen basiert. Rezensionen können auch Empfehlungen oder Kritik enthalten.
- **Kommentare** sind kurze Texte, die von Nutzern oder Experten zu einem Produkt, einer Dienstleistung oder einer anderen Form von Feedback abgegeben werden. Sie sollen eine Meinung, eine Frage oder eine Anregung ausdrücken. Kommentare können auch auf andere Kommentare antworten oder eine Diskussion anregen.

Erfahrungsberichte und Google-Rezensionen › Das A und O für Kaufentscheidungen

Bewertungen beeinflussen im hohem Maße die Kaufentscheidung!

Immer mehr Verbraucher informieren sich vor einem Kauf oder vor Inanspruchnahme einer Dienstleistung im Internet. Vor allem Erfahrungsberichte, Rezensionen und Kommentare tragen dann zu einer Entscheidung bei.

Webseiten mit vielen Bewertungen gewinnen in den Suchergebnissen (SERPs) immer mehr an Ranking!

Google legt ja bekanntlich großen Wert auf die Reputation und Glaubwürdigkeit von Webseiten. Das erklärte Google mit dem Begriff **E-A-T** (Expertis - Autoritativeness - Trustworthiness). Expertise, Ansehen / Autorität und Vertrauenswürdigkeit beziehen sich vor allem auf echte Bewertungen. Hierbei spielen natürlich die **Google-Rezensionen** für die Reputation eine wichtige Rolle.

Um Rezensionen zu erhalten sollte Ihre Firma in den SERPs (rechts in der Box) geschaltet werden!

Dort gibt es die Möglichkeit eine Firma bei Google zu bewerten:

Rezensionen 

[Rezension schreiben](#)

Falls Sie einen **Google-Maps-Eintrag** haben, wurde die Box schon von Google eingerichtet. Wenn Sie Ihr Unternehmen im Suchfeld eingeben und keine Box in der rechten Spalte erscheint, müssen Sie erst einen Eintrag anlegen. Am einfachsten geht dies über **Google-My-Business!** Tragen Sie dort Ihre Daten wie Name, Anschrift, Logo und Öffnungszeiten als „**Lokales Unternehmen**“ ein. Auch Webseite, Telefonnummer und Email sollten nicht fehlen!

Halten Sie Ihren „**My Business Eintrag**“ immer aktuell. Über den Button in der Box „**Sind Sie der Geschäftsinhaber?**“ können Sie schnell Ihre Angaben hinzufügen oder ändern. Nutzen Sie dort auch die Möglichkeit **Beiträge** zu schalten und eine **Firmenbeschreibung** zu verfassen.

Kunden die Ihre Firma bewerten möchten, brauchen allerdings auch einen **Google-Account**. (Als Android- User hat man diesen automatisch.)

Bewertungsportale für den Erfahrungsaustausch

Bewertungen die von Google anerkannt werden und die das Ranking positiv beeinflussen, erhält man auch über gute Bewertungsportale.

Um Verbrauchern und Kunden die Möglichkeit zu geben schnell und einfach ihre Meinung über Firmen im Internet zu veröffentlichen, wurden spezielle Portale geschaffen. Kunden können in diesen Portalen zum Beispiel über die Qualität von Produkten, Lieferzeiten, Zahlungsmodalitäten und Kundenbetreuung berichten.

Auch Suchmaschinen messen den Bewertungsportalen einen hohen Stellenwert bei. Deshalb werden diese häufig auf den **ersten Positionen in den SERPs** geschaltet!

Beispiele von hochrangigen Bewertungsportalen

- [Amazon](#): Der größte Online-Händler der Welt bietet seinen Kunden die Möglichkeit, Rezensionen zu den gekauften Artikeln zu schreiben und zu lesen. Die Rezensionen haben eine Skala von 1 bis 5 Sternen und einen Text, der die Vor- und Nachteile des Produkts beschreibt. Die Rezensionen helfen anderen Kunden, sich über die Qualität und Eignung der Produkte zu informieren und Kaufentscheidungen zu treffen.
- [Tripadvisor](#): Die weltweit größte Reiseplattform ermöglicht es Reisenden, Bewertungen zu Hotels, Restaurants, Sehenswürdigkeiten und Aktivitäten zu schreiben und zu lesen. Die Bewertungen zeigen mit 1 bis 5 Sternen an, wie zufrieden der Reisende war, und einen Text, der die Erfahrungen und Empfehlungen des Reisenden wiedergibt. Die Bewertungen helfen anderen Reisenden, sich über die Angebote und Erwartungen an verschiedene Reiseziele zu informieren und Reisepläne zu machen.
- [Yelp](#): Eine beliebte Website für lokale Geschäfte, die es Nutzern ermöglicht, Bewertungen zu verschiedenen Branchen wie Restaurants, Friseure, Ärzte, Handwerker und mehr zu schreiben und zu lesen. Die Bewertungen bewerten mit 1 bis 5 Sternen den Service oder das Produkt und einen Text, der die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit des Nutzers ausdrückt. Die Bewertungen helfen anderen Nutzern, sich über die Qualität und Zuverlässigkeit der lokalen Anbieter zu informieren und bessere Entscheidungen zu treffen.
- [Trustpilot](#): Eine unabhängige Website für Online-Bewertungen, die es Nutzern ermöglicht, Bewertungen zu allen Arten von Online-Unternehmen wie E-Commerce, Finanzen, Gesundheit, Bildung und mehr zu schreiben und zu lesen. Die Bewertungen beurteilen mit 1 bis 5 Sternen das Unternehmen und einen Text, der die Erfahrung oder das Feedback des Nutzers zu dem Unternehmen beschreibt. Die Bewertungen helfen anderen Nutzern, sich über die Seriosität und den Ruf der verschiedenen Online-Unternehmen zu informieren und vertrauenswürdige Anbieter zu finden.
- [YourRate](#): Eine Online-Plattform für Kundenbewertungen von Produkten und Dienstleistungen. Hier können Verbraucher die Qualität und Leistung verschiedener Anbieter anhand von Erfahrungsberichten und Sternebewertungen beurteilen und vergleichen. Die Sternebewertung reicht von 1 (sehr schlecht) bis 5 (sehr gut) und spiegelt die Kundenzufriedenheit wider. YourRate ist kostenlos, unabhängig und transparent. Jede Bewertung wird einer Qualitätskontrolle unterzogen, um die Authentizität zu gewährleisten.

Vor - & Nachteile von Bewertungen

Positive Wirkung:

- Bewertungen können die Kundenbindung und das Vertrauen in eine Marke oder ein Unternehmen erhöhen, indem sie zeigen, dass andere Menschen zufrieden sind.
- Potentielle Kunden fällt die Kaufentscheidung leichter, wenn sie viele positive Aussagen dazu lesen können.
- Bewertungen können auch als Feedback für die Anbieter dienen, um ihre Produkte oder Dienstleistungen zu verbessern oder anzupassen.
- Internetnutzer werden erst über topplatzierte Bewertungsportale, auf Produkte und Firmen aufmerksam.
- Viele Bewertungen und Rezensionen spielen wegen der Reputation und Glaubwürdigkeit einer Webseite auch bei Google eine wichtige Rolle und können somit das Ranking steigern.
- Bewertungen können die Sichtbarkeit und den Traffic einer Webseite erhöhen, indem sie mehr Keywords und Inhalte generieren, die von Suchmaschinen indiziert werden können.

Negative Wirkung:

- Bewertungen können gefälscht oder manipuliert sein, um ein falsches Bild von einem Produkt oder einer Firma zu vermitteln.
- Potentielle Neukunden die negative Kommentare lesen sind meistens verunsichert und nicht mehr interessiert!
- Bewertungen können auch zu unrealistischen Erwartungen oder Enttäuschungen bei den Kunden führen, wenn sie nicht mit ihrer eigenen Erfahrung übereinstimmen.
- Konkurrenten und Mitbewerber benutzen manchmal diese Portale, um den Ruf von Firmen vorsätzlich zu schädigen!
- Bewertungen können rechtliche Konsequenzen haben, wenn sie unwahre oder diffamierende Aussagen enthalten, die gegen das Persönlichkeitsrecht oder das Wettbewerbsrecht verstoßen.
- Als Webseitenbetreiber oder Firma hat man so gut wie keine Möglichkeit negative Bewertungen zu löschen! Die einzige Möglichkeit ist: Mit vielen positiven Kommentaren, die negativen zu relativieren und in den Hintergrund zu drängen!



Wie kann man mit negativen Bewertungen im Internet umgehen?

Negative Bewertungen können für jeden, der sie erhält, frustrierend und verletzend sein. Doch wie kann man damit konstruktiv umgehen, ohne sich selbst oder andere zu schaden?

Hier sind einige Tipps, die Ihnen helfen können:

- Lesen Sie die Bewertung sorgfältig und versuchen Sie, die Perspektive des Schreibers zu verstehen. Was sind seine Erwartungen, Bedürfnisse und Motive? Hat er einen berechtigten Grund für seine Kritik oder handelt es sich um einen unfairen Angriff?
- Reagieren Sie nicht impulsiv oder emotional auf die Bewertung. Atmen Sie tief durch und lassen Sie sich Zeit, bevor Sie antworten. Überlegen Sie, ob eine Antwort überhaupt nötig oder sinnvoll ist. Manchmal ist es besser, die Bewertung zu ignorieren oder zu löschen, wenn sie unhöflich, beleidigend oder falsch ist.
- Wenn Sie sich entscheiden, zu antworten, seien Sie höflich, professionell und sachlich. Bedanken Sie sich für das Feedback und entschuldigen Sie sich für etwaige Unannehmlichkeiten oder Fehler. Erklären Sie, wie Sie das Problem lösen oder verbessern wollen und bieten Sie gegebenenfalls eine Entschädigung oder einen Rabatt an. Vermeiden Sie es, sich zu rechtfertigen, zu beschweren oder den Schreiber anzugreifen. Das könnte die Situation nur verschlimmern und Ihren Ruf schädigen.
- Nutzen Sie die Bewertung als eine Chance, aus Ihren Fehlern zu lernen und Ihren Service oder Ihr Produkt zu verbessern. Fragen Sie sich, was Sie tun können, um die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu erhöhen und negative Bewertungen in Zukunft zu vermeiden. Seien Sie offen für Kritik und Feedback und zeigen Sie, dass Sie sich darum kümmern.
- Fokussieren Sie sich auf die positiven Bewertungen, die Sie erhalten haben. Lassen Sie sich nicht von den negativen Bewertungen entmutigen oder verunsichern. Denken Sie daran, dass es unmöglich ist, es allen recht zu machen und dass es immer Menschen geben wird, die unzufrieden sind oder schlechte Absichten haben. Konzentrieren Sie sich auf Ihre Stärken und Ihre zufriedenen Kunden und lassen Sie sich von ihnen motivieren.

Ethische und moralische Grundsätze bei Erfahrungsberichten

Bewertungen und Kommentare sollten immer auf ehrliche und aufrichtige Aussagen basieren!

Leser und potentielle Kunden sollten nicht mit Falschaussagen beeinflusst werden. Dies gilt für Positivberichte die zum Kauf von qualitativ minderwertigen Dingen verleiten, ebenso für Negativberichte die vom Kauf einwandfreier Produkte oder Dienstleistungen abraten.

Meistens ist es schwer zu unterscheiden, welche Beiträge auf ehrlichen Aussagen beruhen und welche die Kaufentscheidungen nur manipulieren sollen.

Als Leser muss man darauf vertrauen können, dass veröffentlichte **Erfahrungsberichte** nach **ethischen** und **moralischen Grundsätzen** geschrieben worden sind:

- Ein Verfasser von Erfahrungsberichten übernimmt die volle **Verantwortung** für seine Aussagen und Entscheidungen. Daher sollte er nicht in unfairen und unlauterer Weise den Wettbewerb manipulieren.
- Bei seinen Berichten sollte man sich eine **Unabhängigkeit** und **Neutralität** bewahren. Dies bedeutet auch, dass Kraftausdrücke, Beschimpfungen und direkte Angriffe gegenüber Personen und Unternehmen unangemessen sind.
- Ein Verfasser sollte immer hundertprozentig hinter seinen Aussagen stehen und auch die möglichen Folgen seiner Aussage bedenken. Von Aussagen die mit dem eigenen **Gewissen** nicht vereinbar sind, sollte man Abstand nehmen.

Online-Verzeichnisse, Erfahrungsberichte, Internetwerbung, Offpage-Optimierung » Tipps & Infos:

- ▶ [Firmeneinträge in Branchenportale](#)
- ▶ [Vor- und Nachteile bei Webkatalog Einträgen](#)
- ▶ [Über Artikelverzeichnisse & Leitfaden für Fachartikel](#)
- ▶ [Über Presseportale & Ratschläge für Presseartikel](#)
- ▶ [Über Anzeigenmärkte & Kleinanzeigen](#)
- ▶ [Sinn und Zweck von Blogbeiträgen & Gastartikeln](#)
- ▶ [Über Social-Bookmarks & Bookmark Einträge](#)
- ▶ [Über Bewertungsportale & Erfahrungsberichte](#)
- ▶ [Über unterschiedliche Formen von Internetwerbung](#)
- ▶ [OffPage-Optimierung: Was ist das und warum ist es wichtig?](#)
- ▶ [Über Lokales Marketing im Internet](#)

Zurück zur **Übersicht** » [SEO Infos, Wissen & Ratgeber](#)