

MANAGEMENT VON
GOOGLE BEWERTUNGEN
MIT

REVIEW SHERPA



WARUM SIND GOOGLE BEWERTUNGEN RELEVANT?

- △ Nutzer von Android Smartphones (ca. **75% Marktanteil***) werden von Google **aktiv zum Schreiben von Bewertungen aufgefordert**
- △ Die Anzahl der **Google Bewertungen erhöht sich Jahr für Jahr**** stark
- △ Über **80%** der Kunden lesen Onlinebewertungen, **52%** sogar vor **jeder Kaufentscheidung***
- △ Kunden erwarten eine **Reaktion** auf ihre Bewertungen – jedoch antworten **nur 40%*** der Unternehmen
- △ **86% der Kunden*** bevorzugen ein Unternehmen, das auf Bewertungen antwortet

Google Bewertungen**



Quellen:
*uberall.com, brightlocal.com, yext.de, northwestern.edu, statista.com
**Interne Untersuchung von 3.786 Einzelhandelsstandorten (2020)

BEWERTUNGEN SIND EIN WICHTIGES ELEMENT DER DIREKTEN KUNDEN-KOMMUNIKATION – DANK UNS KEIN EINWEG-KOMMUNIKATIONSKANAL!



- △ Antwortet ein Unternehmen auf eine Bewertung, werden Kunden per E-Mail benachrichtigt, sodass sie auf die Antwort reagieren können
- △ Dank **REVIEW SHERPA** werden alle Änderungen von Bewertungen dokumentiert*
- △ Nach einer Antwort durch das Unternehmen verbessert sich die Bewertung eines Google Standortes durchschnittlich um 28%**
- △ Onlinebewertungen sind in dieser Form ein wichtiger Feedback- und Kommunikationskanal und essenzielles Instrument des Customer Relationship Managements

Antwortverlauf

★★★★★ 31.10.2019 12:36:49
War am 29.10.2019 einkaufen dort und ein Parkticket erhalten von Park and Control. Parkplatz sehr eng dort, dass ich etwas breiter parken musste, sodass ich mit meinem A5 was breiter ist über 1,3 Parkplätze parken musste. Ticket bekommen. Abzocke.

04.11.2019 19:15:45
Hallo [Name], wir wollen uns kurz erklären. Prinzipiell bieten wir unseren Kunden kostenlose und frei zugängliche Parkplätze an. Leider lockt das auch Dauer- und Fremdparker an, die Parkflächen blockieren. An Orten, wo dieses Problem nicht anders gelöst werden konnte, haben wir Parkplatzregelungen eingeführt, auf die auch hingewiesen wird. Bei deren Einhaltung bleibt das Parken für unsere Kunden auch weiterhin kostenfrei. Mit einer Beschwerde und deinem Kassenzettel kannst du aber auch gerne direkt zum Dienstleister gehen, welcher in solchen Fällen meist kulant ist. Liebe Grüße, dein [Name]

★★★★★ 13.11.2019 08:15:27
Update: Habe ein sehr angenehmes Gespräch geführt mit Herrn [Name]. Dieser bedauert es leider und Park and Control verteilt dort willkürlich die Strafzettel. Vom Markt her kann ich sagen dass ich immer freundlich bedient werde. Vom Markt selber her gibt es 5 Punkte. Danke Herr [Name] für das angenehme Gespräch. Update2: Sache ist erledigt Dank Herrn [Name]. Strafe wurde bezahlt von mir aber als Entschädigung einen Gutschein von [Name] erhalten zu gleicher Höhe! Vielen lieben Dank für das tolle Entgegenkommen und Ihre Mühe!

*Auf Google sind nur die aktuellen Versionen von Bewertungen und Antworten sichtbar. Informationen aus früheren Bewertungsversionen und Antworten gehen dadurch verloren.

**Quelle: yext.de

EIN STRINGENTES BEWERTUNGSMANAGEMENT BIETET UNTERNEHMEN VIELE MÖGLICHKEITEN UND CHANCEN



- △ Steigerung von **Kundenbindung und -zufriedenheit**
- △ **Bessere Durchschnittsbewertungen**
- △ Wichtiger **Bestandteil der Local SEO**
- △ Mehr **Sichtbarkeit** in der **Google Suche** und bei **Google Maps**
- △ **Online Reputation** verbessern
- △ Von **Wettbewerbern** abheben
- △ **Daten analysieren, Wissen generieren, Unternehmenserfolg sichern!**

DER RICHTIGE UMGANG MIT GOOGLE BEWERTUNGEN STELLT UNTERNEHMEN VOR GROßE HERAUSFORDERUNGEN

Die Lösung: **REVIEW SHERPA!**

Ihre Vorteile:

- △ Zentrales Bewertungsmanagement
- △ Effiziente Bearbeitung
- △ Nutzerorientiert und übersichtlich
- △ Kostengünstig
- △ Einheitliche Markenkommunikation
- △ Positives Gesamtbild aller Standorte
- △ Individuell anpassbar
- △ Kontrolle über Ihren Online-Auftritt



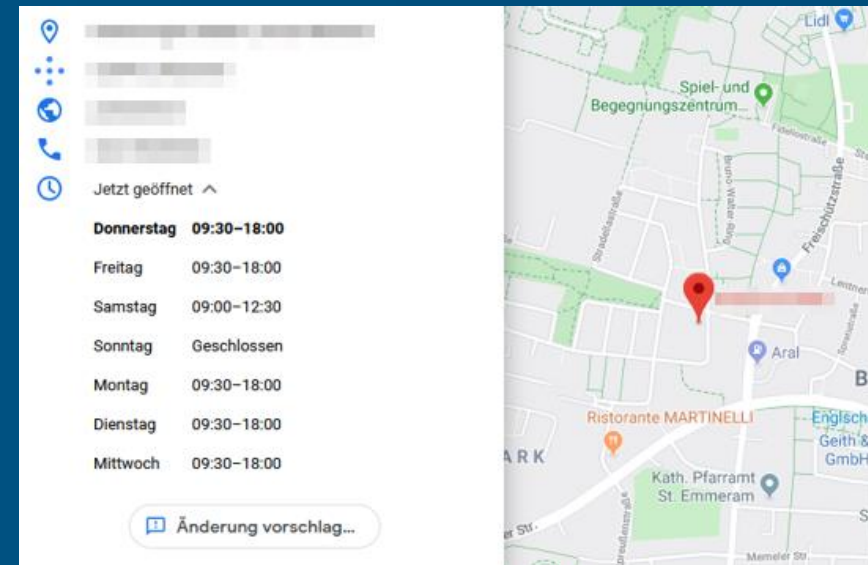
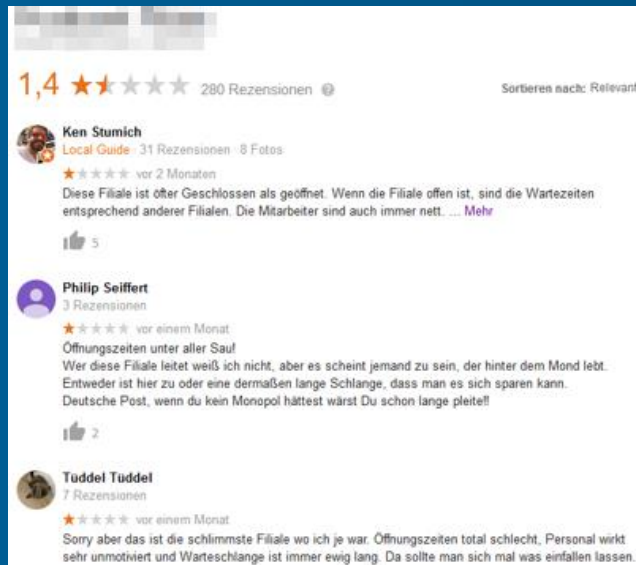
REVIEW SHERPA BIETET IHNEN VIELE FEATURES UND MÖGLICHKEITEN FÜR EIN EFFIZIENTES BEWERTUNGSMANAGEMENT



- △ Intuitives Userinterface, zentral und übersichtlich
- △ Messbarkeit und Analyse der wichtigsten KPIs
- △ Systematisierung durch individuelle Schlagwörter
- △ Priority-Inbox, Monitoring, Alert Management
- △ Teamworkoptimierte Usability
- △ Umfangreiche Dokumentations- und Archivfunktionen
- △ Benchmarks, Reports auf Standort-, Regionen- und Unternehmensebene
- △ Service Option: Bearbeitung und Analyse Ihrer Google Bewertungen durch das **REVIEW SHERPA** Team

NUTZEN SIE DAS FEEDBACK IHRER KUNDEN, UM PROBLEME ZU ERKENNEN UND OPTIMALE LÖSUNGEN ZU FINDEN

- △ Bewertungen sind **individuelle Erfahrungen**. Nutzen Sie sie, um Ihren **geschäftlichen Erfolg** zu sichern!
- △ Identifizieren Sie die Probleme einzelner Standorte und reagieren Sie auf **Kritik und Lob** Ihrer Kunden



MIT **REVIEW** SHERPA NUTZEN SIE DIE POTENTIALE DER GOOGLE BEWERTUNGEN OPTIMAL FÜR IHREN ERFOLG!



CRM-Instrument

Kundenkommunikation

Monitoring

Datenquelle

Immense Anzahl an Google-Bewertungen erfassen und bearbeiten!

Dank der All In One Lösung REVIEW SHERPA

- Skalierbares **Bewertungsmanagement** für tausende Bewertungen pro Tag
- **Zentrale SaaS Lösung** für dir Bewertungen aller Standorte
- Individuelles **Monitoring** und **Alert Management**
- **Analyse** auf Standort-, Regionen- und Unternehmensebene
- **Aktives Bewertungsmanagement** durch das **REVIEW** SHERPA Team

JETZT TERMIN VEREINBAREN!

Marcus Graf



www.review-sherpa.com/demo



m.graf@review-sherpa.com



+49 (0) 351 850 7348 5

