

Der richtige Umgang mit Google-Rezensionen – auch bei schlechter Bewertung

Ein Ratgeber für Gärtner:innen und Florist:innen

Gliederung

1. Einleitung
2. Warum Google-Rezensionen wichtig sind
3. Können schlechte Rezensionen gelöscht werden?
4. Was tun bei ungerechten oder falschen Bewertungen?
5. So meldest du eine Rezension bei Google
6. Der richtige Umgang mit negativer Kritik – mit Textvorlagen
7. Bonus: Tipps für den Umgang mit positiven Bewertungen
8. Fazit

Einleitung

Eine schlechte Google-Bewertung kann einem erst mal den Tag verderben – das verstehen wir gut. Doch wie damit umgehen? In diesem Beitrag zeigen wir dir, was du tun kannst, wenn eine Rezension ungerecht erscheint oder einfach zu schlecht ist – und wie du professionell darauf antwortest, um sogar gestärkt daraus hervorzugehen.

Warum Google-Rezensionen wichtig sind

Google-Rezensionen sind für viele potenzielle Kunden der erste Eindruck von deinem Betrieb. Sie beeinflussen nicht nur deine Sternebewertung, sondern auch dein Ranking bei der Google-Suche.

Können schlechte Rezensionen gelöscht werden?

Nein – nicht einfach so. Google löscht Rezensionen nur dann, wenn sie gegen die Richtlinien für Nutzerbewertungen verstoßen.

Was tun bei ungerechten oder falschen Bewertungen?

Wenn eine Bewertung beleidigend, diskriminierend oder erfunden ist, kannst du sie melden. Google prüft dann, ob sie entfernt wird.

So meldest du eine Rezension bei Google

1. Öffne dein Google-Unternehmensprofil.
2. Klicke in der linken Navigation auf „Bewertungen“.
3. Suche die problematische Rezension.
4. Klicke auf die drei Punkte neben der Bewertung.
5. Wähle „Als unangemessen melden“.

Der richtige Umgang mit negativer Kritik – mit Textvorlagen

Auch wenn eine Bewertung nicht löschar ist: Deine Antwort darauf ist Gold wert. Sie zeigt, dass du Kritik ernst nimmst.

Textbausteine:

- ❶ Allgemein enttäuschter Kunde:
„Es tut uns leid, dass Sie mit Ihrem Besuch nicht zufrieden waren...“
- ❷ Kritik am Service:
„Vielen Dank für Ihr Feedback...“
- ❸ Unklare oder beleidigende Bewertung:
„Schade, dass Sie unzufrieden waren...“
- ❹ Unfaire Bewertung:
„Wir legen großen Wert auf ehrliches Feedback...“

ChatGPT hilft dabei, auf Bewertungen zu antworten.

Einfach den folgenden Prompt eingeben: Antworte auf diese Google-Bewertung für den (Betriebsname): (TEXT)

Ganz schnell kommt eine Reaktion, die kopiert und eingefügt werden kann.

Bonus: Tipps für den Umgang mit positiven Bewertungen

Sag auch Danke, wenn du eine gute Bewertung bekommst! Beispiel: „Herzlichen Dank für Ihre lieben Worte...“

Fazit

Google-Rezensionen sind keine Einbahnstraße. Auch wenn sie manchmal unfair erscheinen – du kannst darauf reagieren und durch Freundlichkeit punkten.