



Reputationsmanagement  
Ihr guter Ruf im Internet bei  
Bewertungsplattformen und  
facebook

Vortragender - Michael Kohlfürst  
Eigentümer PromoMasters® und  
KOHLFÜRST®

# Hohe Salve

# Ihr Vortragender – Michael Kohlfürst

## Michael Kohlfürst

- » Seit 1996 im Internet Business
- » Eigentümer und Gründer von PromoMasters sowie KOHLFÜRST

## Stationen

- » 1996 INTERTOPS.com  
1st Online Sportsbook & Casino
- » 1999 PromoMasters<sup>®</sup>  
Suchmaschinen Optimierung & Eintrag
- » 2004 KOHLFÜRST<sup>®</sup>  
Internet Marketing Coaching & Beratung

# Agenda

## Unser gemeinsames Programm heute Abend

Ist der Ruf erst ruiniert, Lebt es sich ganz ungeniert!  
Wilhelm Busch?

- » Clipping / Bestandsanalyse
- » Wo bewertet wird
- » Was tun bei (schlechten) Bewertungen
- » Allgemeine Vorkehrungen
- » facebook



# Bestandsanalyse – das Clipping

Wissen Sie, was über Ihr Unternehmen im Internet steht?

- » Google Check - Top 100 für "Mein Betrieb"
- » Google Alerts
- » Clipping Services wie quEDIT - n2day - eClipping
- » Blogsuche wie Google oder Technorati
- » openbook
- » Accounts bei Bewertungsplattformen
- » Ihre Statistik (Analytics – Checkeffect – etracker ...)

# Bewertungsplattformen

... hier werden Sie ([un]fair) bewertet

- » trivago (Multi Suchmaschine)
- » TripAdvisor
- » Holidaycheck
- » Booking.com
- » myhotelcheck.de
- » Google Maps
- » QYPE (+2 Mio Nutzern/Monat DE)



tripadvisor®



# Schlechte Bewertungen I



## Was tun bei (schlechten) Bewertungen?

- » Bewahren Sie Ruhe und atmen Sie zuerst einmal tief durch
- » Wann wurde die Bewertung ausgeführt
- » Prüfen Sie die Bewertung auf sachliche Richtigkeit in einem Mitarbeitergespräch
- » Nutzen Sie die Reaktionsmöglichkeiten (Kommentarfunktion) der Plattform
- » Sprechen Sie den unzufriedenen Gast an  
"Hallo, ich bin der Geschäftsführer ...."
- » Bleiben Sie bei Kommentaren auf der Sachebene
- » Bleiben Sie bei der Wahrheit

# Schlechte Bewertungen II



## Was tun bei (schlechten) Bewertungen?

- » Stellen Sie konkrete Lösungen in Aussicht
- » Nehmen Sie eine Beschwerde ernst – in einer Beschwerde kann eine Chance liegen
- » Verwandeln Sie wenn möglich negativen Kritiker in positive Multiplikatoren
- » Stammgäste Bewertungen verändern kurzfristig das Meinungsbild
- » Rechtsanwalt wann immer möglich VERMEIDEN

# (re)Agieren in Bewertungsplattformen

**Kommen Sie schlechten Bewertungen zuvor!**

- » Schalten Sie Ihr Konto/Betrieb in Bewertungsportalen frei
- » Vervollständigen Sie Ihre Daten und aktivieren Sie den Benachrichtigungsservice
- » Reagieren Sie auch bei den positiven Bewertungen
- » Integrieren Sie Bewertungsplattformen Widgets in Ihre Homepage (Bräuwirt trivago)
- » Weisen Sie zufriedene Gäste aktiv darauf hin Sie zu bewerten (Hotel-Manager oder Rezeptionsassistent)
- » Arbeiten Sie an der Qualität Ihres Betriebes



# facebook

The Facebook logo, consisting of the word "facebook" in white lowercase letters on a blue rectangular background.

... denn auch auf facebook werden Sie bewertet

- » Erstellen Sie Ihr eigenes Profil um „Vor Ort“ zu sein
- » Sichern Sie sich Ihre Vanity URL
- » Erstellen Sie eine Informationsseite
- » Beobachten Sie die Postings anderer Benutzer in openbook
- » Reagieren Sie auf positive und negative Postings
- » Heben Sie positive Aspekte Ihres Betriebes und der Region sowie Veranstaltungen mit Text Bild Video oder Link hervor
- » facebook Statistiken (Pages > Statistiken anzeigen)
- » Suchmaschinen und Plattformen lesen facebook aus!

# Sieben-Meilen Stiefel zum Internet Marketing Erfolg

Wer nur den Fuss-Stapfen anderer folgt,  
kann nicht überholen !

- » Optimieren Sie Ihre Website für Suchmaschinen
- » Verbreiten Sie sich laufend im Internet
- » Sorgen Sie für eine lebendige und gute Online Reputation
- » Beachten Sie die Netiquette
- » Pflegen Sie Ihre Interessenten UND Kunden
- » Seien Sie offen für Innovationen
- » Einmalige Fehler sind Investitionen

# Sieben-Meilen Stiefel zum Internet Marketing Erfolg

Viel Spaß & Erfolg beim Internet Marketing!  
... es ist nun Zeit für Fragen und Antworten.

Laufend aktuelle Infos erhalten Sie ...

- » Seminar Updates <http://www.kohlfuerst.at/seminar/>
- » Blog <http://www.promomasters.at/blog/>
- » Newsfeed <http://www.promomasters.at/blog/feed/>
- » Podcast <http://www.kohlfuerst.at/podcast.xml>

Michael Kohlfürst

Internet Marketing Coaching & Beratung

[www.kohlfuerst.at](http://www.kohlfuerst.at) – [info@kohlfuerst.at](mailto:info@kohlfuerst.at)