



Im Tourismus ging's los: Online-Bewertungen von Hotels, Restaurants oder Ausflugszielen schufen eine ganz neue Form von Transparenz rund um die Qualität dieser Dienstleistungen ...

## Online-Bewertungen

Mittlerweile werden fast alle Unternehmen bewertet - Google macht's möglich. Ob Autogarage, Buchhandlung oder Apotheke: die Kunden schreiben, wie sie sich als «Kunde» behandelt fühlen.

Auch wenn nicht immer sichergestellt ist, dass die Bewertungen von echten Kunden stammen, ist die Qualität von Dienstleistungen, insbesondere die Servicequalität, zum Thema mit hoher Priorität geworden. Und das ist gut für uns Kunden!

Sorgen Sie in Ihrem Team für einen guten Informationsfluss rund um Online-Bewertungen. Klären Sie, wer welche Antworten verfasst und welche Antworten «Chefsache» sind. Die Qualität Ihrer Antworten ist wirklich wichtig. Wenn ich lese, dass eine Autogarage negative Kundenkommentare immer mit den gleichen Worten («nicht unser Kunde») quittiert, ist das wenig glaubwürdig. «Herzlichen Dank für Ihren Kommentar - wir haben durch Ihre Rückmeldung dazu gelernt und freuen uns auf Ihren nächsten Besuch» klingt mutiger und ist für potenzielle Kunden ansprechender.

Zeigen Sie Ihren Kunden auf diesem wichtigen Kanal, dass Sie einen Dialog führen und trauen Sie sich was. Verblüffend gute Kommunikation ist gar nicht so schwer und der Einfluss auf die Kundenzufriedenheit ist spürbar.

Falls Sie Lust haben, Ihr Kundenerlebnis mit NeumannZanetti & Partner zu bewerten, dann tun Sie dies - wir freuen uns darauf.

Jörg Neumann



joerg@nzp.ch