

Wenn der gute Ruf im Internet angegriffen wird

Gestrene Falschinformationen, erfundene Negativ-Bewertungen, angebliche Firmeninterna in Foren und Blogs: Online-Reputation-Manager helfen Unternehmen, deren Reputation von anonymen Heckenschützen aus dem Netz beschädigt wird. Zwei Experten von BVMW-Mitgliedsunternehmen beleuchten diese Thematik und erläutern, wie sie dabei vorgehen.

Stellen Sie sich vor, Sie seien Direktor eines beliebten Hotels mit ausgezeichnetem Ruf. Die gute Reputation Ihres Hauses wirkt sich positiv auf das ganze Unternehmen aus, sowohl nach innen als auch nach außen. Sie wird nicht nur von Ihren Gästen, Kunden und Geschäftspartnern wahrgenommen, sondern auch von der eigenen Belegschaft, die dadurch umso mehr motiviert wird, sich voll für die Firma einzusetzen. Angesehene Unternehmen wie Ihres finden zudem leichter qualifizierte Fachkräfte als solche mit zweifelhaftem Ruf.

Und dann merken Sie, dass es plötzlich immer mehr negative Beurteilungen auf den einschlägigen Bewertungsportalen im Internet

Gut zu wissen

Kundenbewertungen sind für Verbraucher das wichtigste Entscheidungskriterium bei Online-Käufen oder -Buchungen. Nach einer repräsentativen Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom geben 56 % aller Befragten an, solche Bewertungen zu nutzen. Die Meinung anderer Käufer ist vor allem für die Jüngeren wichtig – für 66 % der 16- bis 29-Jährigen und für 61 % der 30- bis 49-Jährigen. Bei den 50- bis 64-Jährigen sind es 49 %, bei den über 65-Jährigen 39 %. Auf Kundenbewertungen achten mehr Frauen (62 %) als Männer (50 %).

i



