



Foto: Tobias Mächtaus/stock.adobe.com

Online-Bewertungen optimal nutzen

Bewertungsmanagement-Tools für das Praxismarketing

Online-Bewertungen in den verschiedenen Bewertungsportalen werden von Praxisinhabern manchmal mit gemischten Gefühlen betrachtet. Dennoch: Mehr als 66 Prozent der Patienten erkundigen sich vor der Wahl einer Praxis zunächst über Bewertungen im Internet – Tendenz steigend!

Die sogenannten „Google My Business“-Einträge, die jedes Unternehmen und jede Praxis identifizieren und darstellen sollen, fungieren bei der häufig gewählten Google-Suche als „Googles Branchenbuch“. Durch die genaue Verortung der Einträge werden diese für die lokale Umfeldsuche genutzt. Die lokalen Suchergebnisse, also die Google-Business-Profile, werden mittlerweile sogar vor den normalen Suchergebnissen angezeigt.

Wichtiger Bestandteil eines „Google My Business“-Profils ist die Möglichkeit, dass Kunden dieses bewerten können. Die Bewertungen haben wiederum Einfluss auf die Relevanz und die Sichtbarkeit des bewerteten Unternehmens bei der Google-Suche. Doch selbst eine ausdrückliche Empfehlung kann wackeln, wenn ein Zahnarzt seine Bewertungen nicht im Griff hat. Positive Online-Reviews wiederum sind eine sehr gute Werbung.

Vertrauenswürdige Bewertungen generieren

Schlechte Bewertungen werden von Patienten geschrieben, wenn sie unzufrie-

den über eine Behandlung waren und diesen Unmut so über ein Bewertungsportal zum Ausdruck bringen. Positive Bewertungen wiederum bedürfen oft einer aktiven Anregung. Als effektiv hat sich erwiesen, Patienten im Nachgang an einen Behandlungstermin per SMS direkt um eine Bewertung seines Zahnarztbesuchs bei Google zu bitten. Voraussetzung ist selbstverständlich, dass der Patient mit der Kontaktaufnahme per SMS einverstanden ist.

Der Anspruch an die eigene Online-Reputation muss sein, echte Bewertungen von behandelten Patienten zu erhalten und keine Fakes. In Papierform und via E-Mail werden nur etwa acht Prozent an tatsächlichen Bewertungen erreicht. Die Quote bei einer Ansprache per SMS liegt hingegen bei etwa 25 Prozent.

Bewertungsmanagement-Tools bieten die Möglichkeit, die Online-Reputation einer Praxis, die sich aus den Bewertungen ergibt, in einem einzigen Siegel zu bündeln. Mit dem Siegel wird die „Durchschnittsnote“ angezeigt, die sich aus den Bewertungen aller bekannten Online-Portale zusammensetzt. Das Siegel lässt sich einfach auf der Website integrieren.

Die Steuerung der Online-Reputation erfolgt in modernen Bewertungsmanagement-Lösungen per App auf dem Handy. So können zum Beispiel eingehende Bewertungen von ausgewählten Portalen schnell beantwortet werden. Außerdem informiert die App via Push-Nachricht,

wenn für die Praxis eine neue Bewertung eingegangen ist. Durch die Benachrichtigung auf dem Smartphone kann im Falle einer fragwürdigen Bewertung schnell reagiert werden.

Neue Dienstleistung für Praxen

Die eazf Consult bietet seit Ende 2019 ein Dienstleistungspaket zum Praxismarketing an (Internet: www.eazf.de/praxismarketing). Im Rahmen einer weiteren Kooperation erhalten bayerische Praxen nun auch Sonderkonditionen für die Nutzung des Bewertungsmanagement-Tools „PraxReviews“, mit dem positive Google-Bewertungen generiert, die gesamte Online-Reputation gebündelt dargestellt und über aktuelle Bewertungen schnell informiert wird.

Dipl.-Volkswirt Stephan Grüner
Geschäftsführer der eazf Consult GmbH

KONTAKT

Bei Interesse an dieser Dienstleistung senden Sie bitte den Coupon auf Seite 49 an die Faxnummer 089 230211-488.

Weitere Informationen finden Sie im Internet:

www.eazf.de/bewertungsmanagement
Kooperationspartner für die Dienstleistung ist die Agentur PraxReviews in München.

eazf Consult GmbH
 Fallstraße 34
 81369 München

Per Fax: 089 230211-488

Praxisstempel/-anschrift

Informationen unverbindlich und kostenfrei anfordern

Ich bin Zahnarzt/-ärztin Assistent/-in Angestellte/-r Zahnarzt/-ärztin

Praxisberatungen und -trainings

Ich habe Interesse an den Praxisberatungen, Praxistrainings und Serviceleistungen der eazf und bitte um Informationen bzw. unverbindliche Kontaktaufnahme zu folgenden Angeboten:

- Erfolgreiche Prophylaxe – Individuelle PZR-Schulung für Ihr Team in Ihrer Praxis
- Notfallsituationen in der zahnärztlichen Praxis – Individuelles Teamtraining in Ihrer Praxis
- Premium Abrechnung Bayern – Professionelle Abrechnung für Ihre Praxis
- QM-Check: Qualitätsmanagement, Arbeitssicherheit und Hygiene (inkl. QM-Handbuch und Implementierung einer QM-Ablagestruktur)
- Praxis-Check zu den Praxisbegehungen
- Datenschutz-Check, Externer Datenschutzbeauftragter für Ihre Praxis
- Praxisedesign – Entwicklung einer Praxismarke, Praxismarketing
- PraxReviews – Bewertungsmanagement-Tool und Online-Reputation
- TV-Wartezimmer – Multimediale Patientenkommunikation in Ihrem Wartezimmer

Ich bitte um Kontaktaufnahme für eine kostenfreie individuelle Erstberatung zu rechtlichen, steuerlichen und betriebswirtschaftlichen Fragen oder zur Praxisbewertung:

- Praxisübergabe/-aufgabe Praxisübernahme/-gründung Allgemeine Praxisberatung

Versicherungsberatung und Gruppenversicherungen

Ich habe Interesse an Versicherungen im Rahmen von Gruppenversicherungsverträgen für Zahnärzte.

Bitte informieren Sie mich unverbindlich über folgende Angebote (bitte ankreuzen):

- Versicherungspaket für Praxisgründer Berufsunfähigkeitsversicherung Kfz-Versicherung
- Berufshaftpflichtversicherung Pflegezusatzversicherung Unfallversicherung
- Praxisausfallversicherung Kranken(zusatz)versicherung, Tagegeld Lebens- und Rentenversicherungen
- Praxisinventar-/Elektronikversicherung Wohngebäude-/Hausratversicherung Betriebliche Altersversorgung
- Zahnarzt-Rechtsschutz-Paket Private Haftpflichtversicherung

Ich bin bereits privat krankenversichert und wünsche eine individuelle Beratung zu meinem bestehenden Versicherungsschutz.
 Vertragsnummer: _____ Versicherungsunternehmen: _____

Ich bitte um eine kostenfreie Versicherungsanalyse: Bitte prüfen Sie die Konditionen zu den beiliegenden Versicherungen und informieren Sie mich unverbindlich über Einsparmöglichkeiten. Versicherungsscheine und Policen habe ich beigelegt.

Servicepartner für Zahnärzte:

