

Bewertungen

Passende und persönliche Reaktion auf alle Bewertungen und auf allen Plattformen – von Google bis kununu

Copyright: Michael Holub | Consultant & Trainer

Bewertungen

KRITISCH oder NEGATIV

- Wie rasch erfolgt heute eine Reaktion?
 - ` Was erwartet der Kunde?
- Wer ist zuständig?
 - Sind genügend Ressourcen dafür vorhanden?
 - Wird die Aufgabe gerne erledigt?
- Skills der MA
 - Sind die Formulierungen individuell genug
 - Oder nur Copy & Paste, weil keiner genügend Zeit hat

NEUTRAL oder POSITIV

- Bedanken Sie sich für eine solche Bewertung
 - Welche Reaktionszeit

Bei einer negativen Bewertung:

- Die Ursache wurde behoben!
- Wird der Kunde gebeten, die Bewertung zu ergänzen?
 - Auf die Behebung hinzuweisen

AI/KI-Workflow für Bewertungen

- Schnell
- Empathisch
- Rechtssicher
- Markenkongform
- Öffentliche Wirkung maximieren
- interne Learnings erzeugen
- Trigger
- Erkennung
- Klassifizierung
- Reaktion
- Eskalation
- Follow-up
- Reporting

Zielsetzung

- Jede Bewertung wird **innerhalb von Minuten** erkannt
- AI/KI reagiert **sofort, professionell und plattformgerecht**
- Negative Bewertungen werden **entschärft und in Dialog überführt**
- Positive Bewertungen werden **verstärkt und sichtbar gemacht**
- Das Autohaus erhält **klare Learnings & Alerts**
- **GF** und Marketing erhalten **Analysen**
- Verkäufer & Serviceberater werden **automatisch eingebunden**

Trigger: „Neue Bewertung eingegangen“

Social-Media

- Google Reviews
 - Google Maps Rezensionen zu Filialstandorten
- Facebook Bewertungen
- Instagram Kommentare & DMs
- Kommentare:
 - TikTok
 - YouTube
 - LinkedIn
- X (Twitter) Erwähnungen

Plattformen

- Herstellerportale (Bonus!)
- Auto-spezifische Portale
 - mobile.de
 - Autoscout24
- Recruiting
 - Kununu
 - Indeed
 - LinkedIn

Automatische Klassifizierung

Tonalität

- positiv
- neutral
- negativ
- kritisch/emotional
- potenziell eskalierend

Themencluster

- Verkauf
- Service
- Wartezeit
- Preis
- Kommunikation
- Mitarbeiterlob
- Mitarbeiterkritik
- Fahrzeugproblem
- Garantie/Kulanz
- Arbeitsbedingungen (Kununu)

Was braucht der Kunde wirklich?

- Information
- Erklärung
- Entschuldigung
- Rückruf
- Termin
- Kulanzprüfung
- Preisklärung
- Rechnungs-
erklärung
- Nachbesserung
- Fahrzeugtausch
- Eskalation an
Führungskraft

Dringlichkeit

- niedrig
- mittel
- hoch
- kritisch
z. B.
rechtliche Themen,
Sicherheitsvorwürfe

Sofortreaktion positive Bewertungen

- Dankbarkeit zeigen
- Persönlichkeit
 - Als würde ein echter Mensch aus dem Autohaus sprechen
- Wiedererkennung
 - Der Kunde soll spüren:
 - „Ah, das ist **mein** Autohaus.“
 - „So reden die dort.“
 - „Das klingt nach dem Verkäufer, den ich kenne.“
- Dank
- Bezug auf Inhalt
- Name des Mitarbeiters erwähnen (wenn gelobt)
- Einladung zum Wiederkommen
- Kein Marketing-Blabla

AI/KI löst automatisch eine
interne **Information** aus

Sofortreaktion neutrale Bewertungen

- Interesse zeigen
- Dialog öffnen
- Kein Feedback darf ignoriert werden
 - Ein neutrales Feedback
 - mit guter Antwort wird
 - beim nächsten Mal
 - vielleicht schon ein Lob initiieren

AI/KI löst automatisch eine
interne **Information** aus

Sofortreaktion negative Bewertungen

- Entschärfen
- Verantwortung übernehmen
- Dialog aus der Öffentlichkeit holen
- Verständnis
- Entschuldigung
 - Ist kein Schuldeingeständnis!
- Dialog anbieten
- Kontaktweg nennen
- Mitarbeiter informieren

AI/KI löst automatisch eine
interne **Eskalation** aus

Sofortreaktion kritische Bewertungen

- Kritisch im Sinne von:
 - Rechtlich
 - Emotional
 - Eskalierend
- Ruhe
- Professionalität
- Keine Angriffsfläche

AI/KI löst automatisch eine
interne **Eskalation** aus

Interne Information (automatisch)

Positive Bewertung

- Mitarbeiter erhält Lob-Benachrichtigung
- Führungskraft erhält Info
- Optional: Bewertung intern teilen
 - „Mitarbeiter des Monats“

Neutrale Bewertung

- Verkäufer/Serviceberater erhält Hinweis
- Teamleiter erhält Info

Interne Eskalation (automatisch)

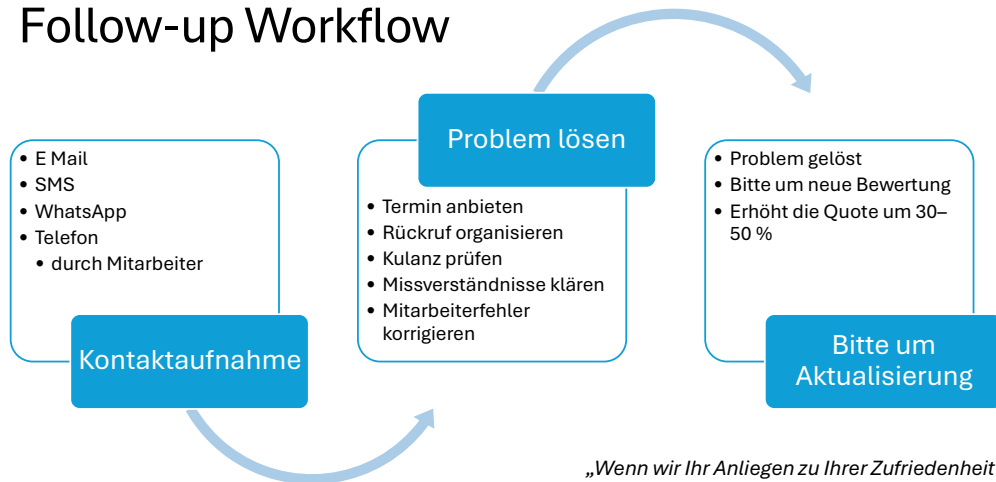
Negative Bewertung

- Sofortige Benachrichtigung an:
 - zuständigen Mitarbeiter
 - Teamleiter
 - Service-/Verkaufsleitung
 - Geschäftsführung (optional)

Kritische Bewertung

- Eskalationsstufe Rot
 - Geschäftsführung
 - Datenschutz
 - Qualitätsmanagement
- Keine automatische Antwort ohne Freigabe

Follow-up Workflow



„Wenn wir Ihr Anliegen zu Ihrer Zufriedenheit lösen konnten, freuen wir uns, wenn Sie Ihre Bewertung entsprechend aktualisieren.“

Reporting & Insights

- AI/KI erstellt automatisch:
 - Bewertungsscore pro Plattform
 - Trends (positiv/negativ)
 - Themencluster (z. B. Wartezeit, Preis, Kommunikation)
 - Mitarbeiter-Ranking
 - Zeit bis zur Reaktion
 - Erfolgsquote „Bewertung verbessert“
 - Risikoanalyse (z. B. wiederkehrende Kritikpunkte)
- Daten müssen in AI/KI gespeichert werden
 - Kaum ein DMS oder CRM-System ist darauf vorbereitet
- Ein wichtiger USP für AI/KI

Typische KPIs – wer misst das heute?

- Reaktionszeit negativ: **< 2 Stunden**
- Reaktionszeit positiv: **< 12 Stunden**
- Quote „Bewertung verbessert“: **> 30 %**
- Anteil positiver Bewertungen: **> 85 %**
- Mitarbeiterlob pro Monat: **+10 %**
- OEM-CSI: **Top-Quartil**

Qualitätsstandards für jede Antwort

- Ist die Antwort **wertschätzend**?
- Ist sie **persönlich**?
- Ist sie **klar und verständlich**?
- Bietet sie **einen nächsten Schritt**?
- Ist sie **frei von Rechtfertigungen**?
- Ist sie **plattformgerecht**?
- Entspricht sie unserer **Tonality Guideline**?

Kaum ein Teammitglied hat Zeit, Kreativität und Willen, so präzise an einer Antwort zu feilen!

AI/KI wird darauf trainiert und erledigt diese wichtige (und gleichzeitig mühsame) Aufgabe automatisch!

Warum dieser Workflow perfekt ist

- 100 % Reaktionssicherheit
- Keine Bewertung bleibt unbeantwortet
- Negative Bewertungen werden entschärft
- Positive Bewertungen werden verstärkt
- Mitarbeiter werden motiviert
- Geschäftsführung hat volle Transparenz
- AI/KI übernimmt die komplette Routinearbeit
- Perfekte Analyse aller Bewertungen
 - Importeur inkl. Bonusdiskussionen!

Welchen Mehrwert bekomme ich?

Ohne AI/KI

- Bewertungen sind lästige Zusatzarbeit
- Werden spät und manchmal unprofessionell bearbeitet
- Positive und neutrale Bewertungen werden ignoriert
 - Keine Zeit
 - Ich weiß gar nicht was ich schreiben soll
- Oftmals Antworten „copy/paste“
- Keine Auswertungen
- Keine Erkenntnisse und Verbesserungen
- KollegInnen werden nicht informiert

Mit AI/KI

- Jede Bewertung wird bearbeitet
- 100% Feedback an Kunden
 - Wertschätzung
 - Zuverlässigkeit
 - Vertrauen
- Tonalität und Sprache individuell und keine vorgefertigten Schablonen
- Sofortige Information und auch Eskalation intern
- Auswertungen sind eine exzellente Grundlage für Importeurs-Gespräche
 - Bonusrelevante Bewertungen
- Interne Kommunikation
 - Fördert den Teamgeist bei positiven Bewertungen
 - Stößt Verbesserungen an bei negativen Bewertungen

Welchen Mehrwert bekomme ich?



Optionale Ergänzung: Proaktive Bewertungsstrategie

- AI/KI kann zusätzlich:
 - Zufriedene Kunden aktiv um Bewertungen bitten
 - Zeitpunkte optimieren z. B.
 - Nach Probefahrt
 - Nach Auslieferung
 - Nach Service
 - Negative Stimmungen früh erkennen
 - Interne Verbesserungsmaßnahmen vorschlagen



Mit tiefer Integration:

- DMS / CRM
- WhatsApp
- AI/KI to go

Google Feedback Handling

What the customer expects



What sales promises



What teamlead understands



What developer delivers

