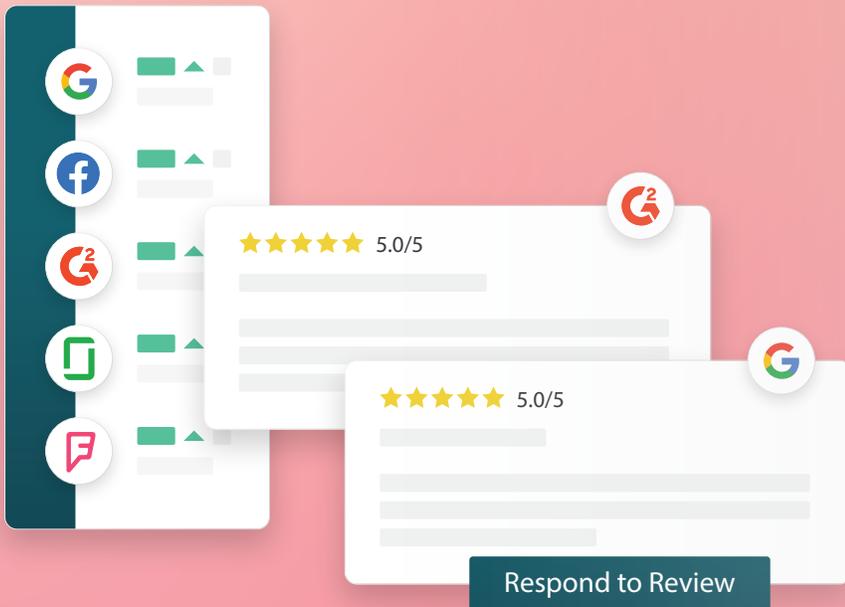
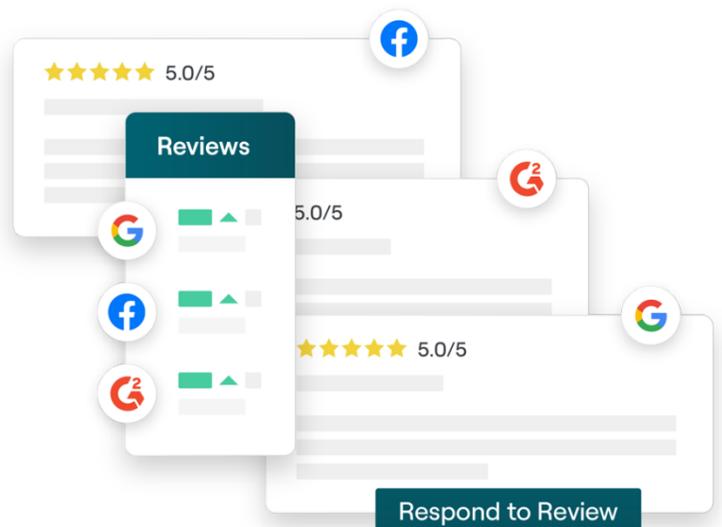


# Bewertungen

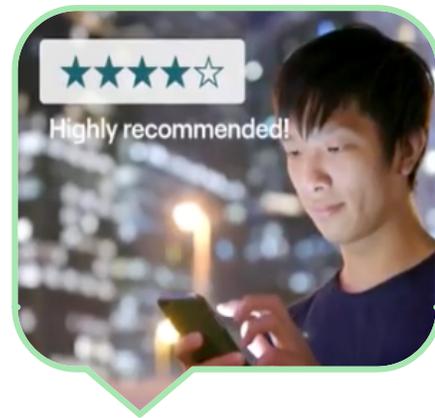


# Inhaltsverzeichnis

I.	Bewertungen-Übersicht.....	2
	a. Übersicht über die Verwaltung von Bewertungen	
	b. Übersicht über die Beantwortung von Bewertungen	
II.	Bewertungen verwalten.....	4
	a. Filter	
	b. Quellen	
	c. Rating-Durchschnitt	
	d. Diagramme	
	e. Komponenten einer Bewertung	
	f. Handlungsoptionen für Bewertungen	
	g. Bewertungen anfechten und Benutzer sperren	
III.	Auf Bewertungen antworten - Übersicht.....	11
	a. Von der Plattform aus antworten	
	b. Antwortstatus überprüfen	
	c. Bewertungsantwort von Name	
	d. Optionen für automatische Antworten	
IV.	Makros verwalten.....	14
	a. So fügen Sie Makros hinzu	
V.	Best Practices für die Beantwortung von Bewertungen.....	16
VI.	Zusammenfassungen für Bewertungen verwalten.....	21
	a. Konfigurieren von Benutzerzusammenfassungen	
VII.	Bewertungs-Widget – Übersicht.....	23
VIII.	Kostenpflichtige Premium-Dienste.....	24
IX.	Zusätzliche Ressourcen.....	25



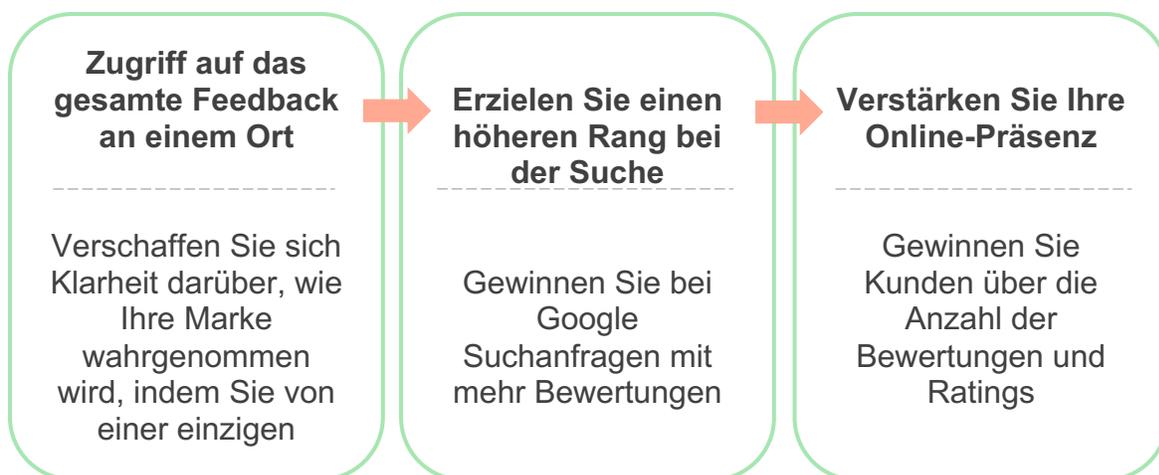
# Bewertungen - Übersicht



Gewinnen Sie Kunden, erhalten Sie mehr Aufträge und verbessern Sie Ihr Kundenerlebnis, indem Sie Kundenbewertungen im gesamten Internet mühelos verfolgen, verwalten und darauf reagieren.

Kunden hinterlassen ihr Feedback für jeden Standort Ihres Unternehmens auf Hunderten von verschiedenen Websites. Erhöhen Sie Ihre Kenntnis darüber, was Kunden online über Ihr Unternehmen sagen, und werden Sie aktiv, indem Sie zeitnah darauf reagieren.

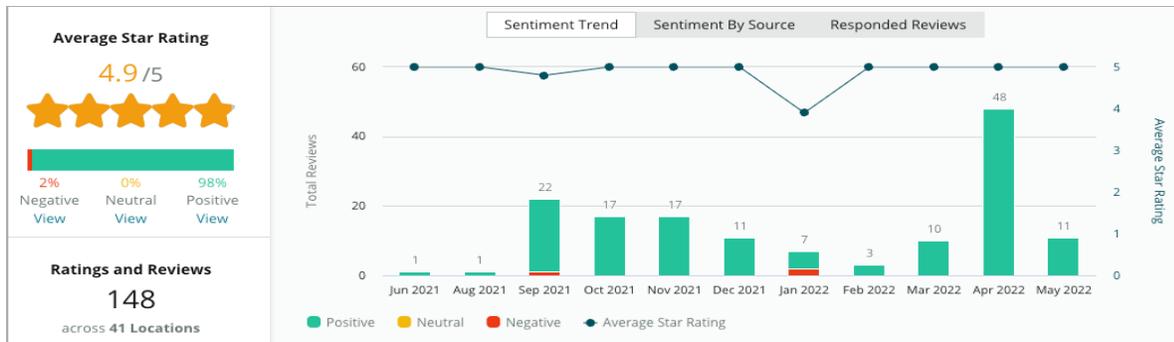
Die Registerkarte **Reviews** (Bewertungen) erleichtert das Sammeln von Bewertungen von Drittanbieter- Webseiten an einem zentralen Ort. Sie können problemlos überwachen, was gesagt wird, öffentlich in angemessenem Umfang darauf antworten und damit letztlich mehr Aufträge generieren.



## Verwalten von Bewertungen

Mithilfe der Registerkarte **Reviews** (Bewertungen) können Sie die Bewertungen Dritter überwachen, organisieren und weiterleiten. Sie können Bewertungen auf Ihrer eigenen Website oder über Ihre Kanäle in den sozialen Medien veröffentlichen und teilen. Exportieren Sie Bewertungen, um sie in Ihrem Unternehmen zu verbreiten.

Überwachen Sie auf einfache Weise die Stimmung im Zeitverlauf, Stimmung nach Quelle sowie den Anteil beantworteter und nicht beantworteter Bewertungen.

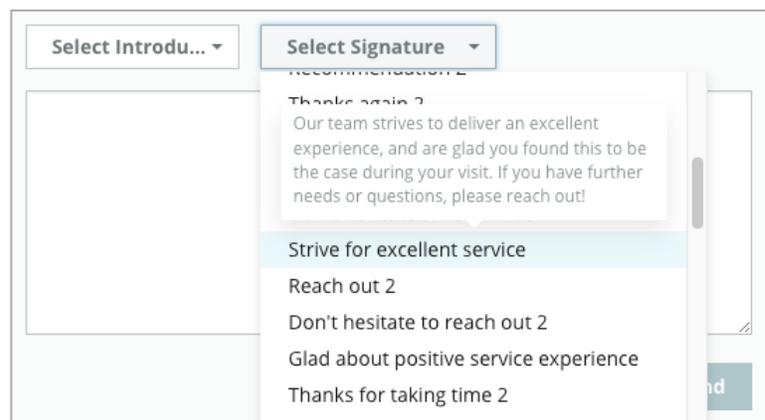


## Auf Bewertungen antworten

Das **Responding to reviews** (Antworten auf Bewertungen) ist der Schlüssel zu einem großartigen Kundenerlebnis und einem starken Reputations-Score.

Nutzen Sie positive Bewertungen als Chance, um die Wiederholungsrate und die Zufriedenheit zu steigern.

Nutzen Sie negative Bewertungen als eine Chance zur Rückgewinnung von Kunden, indem Sie ein Problem entschärfen, den Kritiker auffordern, die Konversation offline weiterzuführen, und letztlich die Abwanderung von Kunden verringern.



Verwenden Sie vorgefertigte Antworten auf Bewertungen (**Makros**) als Ausgangspunkt für eine vereinfachte und effiziente Antwortstrategie für Bewertungen.

**Note:** (Hinweis:) Benötigen Sie Unterstützung bei der Beantwortung oder Moderation von Kundenbewertungen? Informieren Sie sich über unser Angebot bzgl. [managed review response](#) (verwaltete Antworten für Bewertungen).

# Verwalten von Bewertungen

Sammeln Sie Feedback von externen Websites, überwachen Sie, was gesagt wird, und reagieren Sie öffentlich in angemessenem Umfang — alles von einem zentralen Ort aus.

## Filter

Filter in der obersten Zeile bestimmen die auf der Registerkarte angezeigten Daten. Sekundäre Filter werden ausgeführt, wenn Sie auf interaktive Diagrammdaten klicken.

STATE	CITY	BUILDING	SOURCE	DATE RANGE
FL	All	All	Facebook	Last year

▲ Hide Filters    🔄 Reset Filters

Standardmäßig werden **All** (alle) Bewertungen angezeigt, sortiert nach **Newest First** (Neueste zuerst).

### Filtern Sie die Bewertungen, um nur die folgenden anzusehen:

- Markierte Bewertungen
- Aktualisierte Bewertungen
- Ungelesene Bewertungen
- Bewertungen, die mit Kommentaren versehen sind\*  
"Nur mit Rating" auslassen\*

### Sortieren Sie Bewertungen nach:

- Neueste zuerst
- Älteste zuerst
- Positive zuerst
- Negative zuerst
- Wortzahl (aufsteigende Reihenfolge)
- Wortzahl (absteigende Reihenfolge)

**Note:** (Hinweis:) Wählen Sie **All** (Alle), um andere Filtereinstellungen zu entfernen.

## Quellen

Die externen Bewertungsseiten, die Ihnen angezeigt werden, wie z. B. Google und Facebook, werden durch die ausgewählten source groups (Quellengruppen) vorgegeben. (Siehe **Admin > General Settings > Company Information**)

Standardmäßig werden alle mit Ihrem Konto verbundenen Quellen im Filter ausgewählt. Je nach Branche können die mit Ihrem Konto verknüpften Quellen variieren.

**Note:** (Hinweis:) Wenn Sie eine Quelle hinzufügen möchten, die Sie nicht in Ihrem Konto sehen, wenden Sie sich an das [Support Team](#).

## Rating-Durchschnitt

Der Abschnitt **Average Rating** (Rating-Durchschnitt) besteht aus drei Hauptbereichen. Wenn Sie auf eine der Verknüpfungen im Abschnitt Rating-Durchschnitt klicken, werden die Grafik und die Liste der Bewertungen gefiltert.

- **Star Rating:** (Rating Sterne) Der Durchschnitt aller Ratings (Sterne) für die ausgewählten Filter (Summe geteilt durch die Anzahl der ausgewählten Elemente). Die Bewertungsskala reicht von 1-5 mit bis zu einer Dezimalstelle.
- **Sentiment** (Stimmung) - Der Prozentsatz der Positiven ( $\geq 4$ ), Neutralen (3) und Negativen ( $\leq 2$ ) Bewertungen.
- **Response** (Antwort) - Die Anzahl und der Prozentsatz der Bewertungen, auf die Ihr Unternehmen geantwortet hat oder die nicht beantwortet wurden.

**Achtung!** Wenn die Prozentsätze für beantwortete / nicht beantwortete Bewertungen nicht 100 ergeben, liegt dies höchstwahrscheinlich daran, dass nicht alle für Ihr Konto aktivierten Bewertungsquellen Antworten für Bewertungen zulassen.

**SOURCE**

All ▼

Filter

All

Google

Facebook

DocSpot

Glassdoor



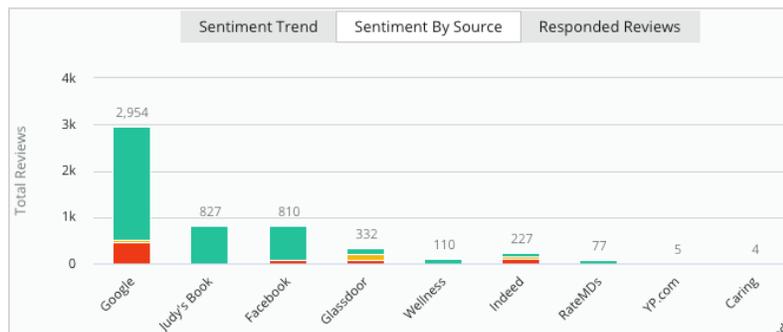
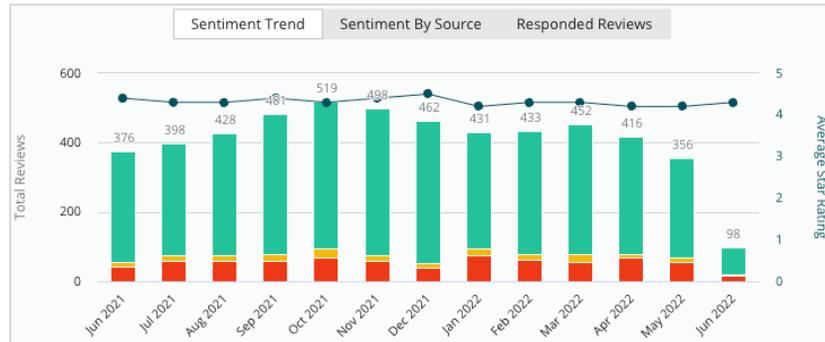
## Diagramme

Der Abschnitt **Charts** (Diagramme) enthält bis zu drei Diagramme. Wenn Sie auf einen der Balken im Diagrammbereich klicken, werden die Grafik und die Liste der Bewertungen gefiltert.

### Stimmung-Trend

Zeigt die Trends für die Stimmung über den ausgewählten Zeitraum an. Zu den Elementen gehören:

Durchschnittliche Bewertung (blaues Liniendiagramm), Bewertungen insgesamt (graue Beschriftungen), positive Bewertungen insgesamt (grüne Balken), neutrale Bewertungen insgesamt (gelbe Balken) und negative Bewertungen insgesamt (rote Balken).



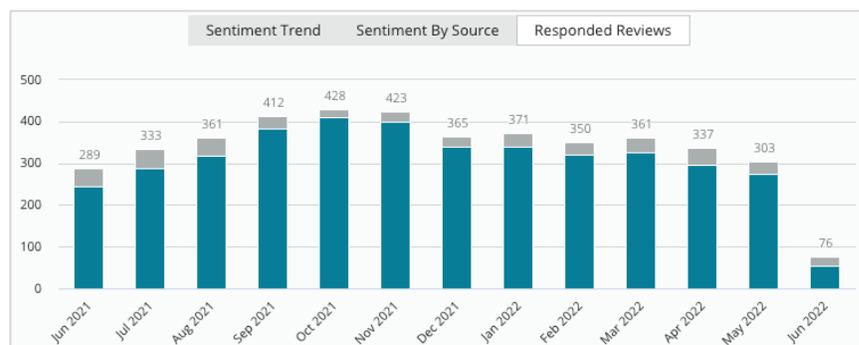
### Stimmung nach Quelle

Zeigt Trends für die Stimmung nach Bewertungsquelle (im obigen Filter ausgewählt) über den ausgewählten Zeitraum an. Zu den Elementen gehören: Bewertungen insgesamt (graue Beschriftungen), positive Bewertungen insgesamt (grüne Balken), neutrale Bewertungen insgesamt (gelbe Balken) und negative Bewertungen insgesamt (rote Balken).

(grüne Balken), neutrale Bewertungen insgesamt (gelbe Balken) und negative Bewertungen insgesamt (rote Balken).

### Beantwortete Bewertungen

Zeigt Ihnen den Trend bei der Beantwortung Ihrer Bewertungen für den ausgewählten Zeitraum an. Zu den Elementen gehören: Bewertungen insgesamt (graue Beschriftungen), unbeantwortete Bewertungen insgesamt (graue Balken) und beantwortete Bewertungen insgesamt (blaue Balken).



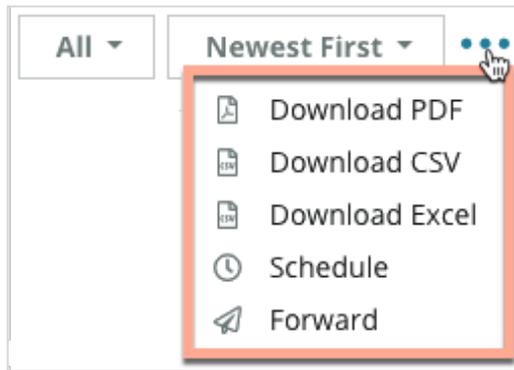
## Bewertungen

Im Abschnitt **Reviews** (Bewertungen) werden alle Bewertungen für die ausgewählten Filter oder Wahlmöglichkeiten der Diagramme angezeigt. Die Bewertungen werden nahezu in Echtzeit angezeigt. Jede Bewertung enthält die folgenden Komponenten:

Woraus besteht eine Bewertung?	Wie sieht sie auf der Plattform aus?	Was bedeutet dies?
Bewertungsquelle		Hier hat der Kunde seine Bewertung abgegeben. Es werden nur die für Ihr Konto aktivierten Quellen mit den für jeden Standort geladenen Seiten-URLs aufgelistet
Name und Link der Quellseite der Bewertung		Der Standort, auf den sich die Bewertung bezieht. Je nach Quelle der Bewertung können weitere Metadaten erscheinen.
Die bewertende Person		Je nach den Einstellungen auf der Bewertungsseite können die Profile der Rezensenten ein Foto, den Vor- und Nachnamen sowie einen Hyperlink zum Seitenprofil der bewertenden Person enthalten. (Dies kann als "Anonym" angezeigt werden, wenn die Bewertungsseite für bewertende Personen keine Registrierung fordert.)
Status der Beantwortung		Zeigt an, ob auf eine Bewertung geantwortet wurde oder nicht. Zu den Statusoptionen gehören "Beantwortet", "Veröffentlicht" und "Ticket anzeigen". Ändern Sie einen Beantwortungsstatus, indem Sie eine Antwort einreichen oder manuell über die drei Punkte in der Bewertung einen Status auswählen. Klicken Sie auf den Link "Chronik anzeigen", um ein Änderungsprotokoll für diese bestimmte Bewertung anzuzeigen.
Das von der bewertenden Person gewählte Sterne-Rating		Zeigt das vom Bewerter gewählte Sterne-Rating, gefolgt vom Datum, an dem die Bewertung eingereicht wurde.
Kommentare der bewertenden Person		Die Kommentare von Rezensenten, die gegebenenfalls mit dem gewählten Rating einhergehen. Je nach Quelle der Bewertung können weitere Metadaten erscheinen.
Bewertungskategorien		Die Kategorien beschreiben die Kommentare zu den Bewertungen und werden automatisch von der plattformeigenen Datenanalysefunktion zugewiesen. Die Registerkarte "Betriebsvorgänge" verwendet sie, um weitere Erkenntnisse für Ihre Bewertungen bereitzustellen.
Antwort zur Bewertung		Wenn auf die Bewertung bereits geantwortet wurde, können Sie die Antwort einsehen. Andernfalls wird ein Antwortfenster angezeigt. Wenn kein Antwortfenster erscheint, benötigen Ihr Konto Anmeldeinformationen für die ursprüngliche Bewertungsseite. Die Anmeldeinformationen werden innerhalb von 24-48 Stunden verifiziert.

## Optionen für Alle Bewertungen

Um auf zusätzliche Optionen zuzugreifen, klicken Sie auf die drei Punkte in der oberen, rechten Ecke der Seite **Reviews** (Bewertungen). Alle Filter, die aktuell auf den Datensatz angewendet werden, bleiben für alle Bewertungsoptionen erhalten.



### **Download PDF** (PDF herunterladen):

Exportieren Sie den aktuellen Datensatz in einen PDF-Bericht. Die **Title Page** (Titelseite) des Berichts enthält das Logo Ihres Kontos, den Namen des Berichts, den ausgewählten Zeitraum und die ausgewählten Standorte.

**Download CSV:** (CSV herunterladen) Exportiert den aktuellen Datensatz in ein CSV-Format.

**Download Excel:** (Excel herunterladen)

Exportiert den aktuellen Datensatz in ein CSV-Format.

**Schedule:** (Terminieren) Erstellen Sie einen terminierten Bericht, um automatisch eine E-Mail mit dem aktuellen Datensatz als PDF- oder CSV-Anhang an andere Benutzer innerhalb der Plattform (Einzelperson oder Rolle) oder an E-Mail-Adressen außerhalb des Kontos zu senden. Geben Sie einen Berichtsnamen, die Häufigkeit, das Format und eine Nachricht an, die in den Text der E-Mail aufgenommen werden soll.

- Die E-Mails enthalten einen Link zum Herunterladen des Berichts sowie einen Link zum Starten des Berichts innerhalb der Plattform, um eine Interaktion mit den Daten und das Hinzufügen von Änderungen zu ermöglichen (verfügbar für Benutzer mit Anmeldeinformationen für das Konto). Sie können terminierte Berichte auf der Registerkarte **Reports** (Berichte) bearbeiten.

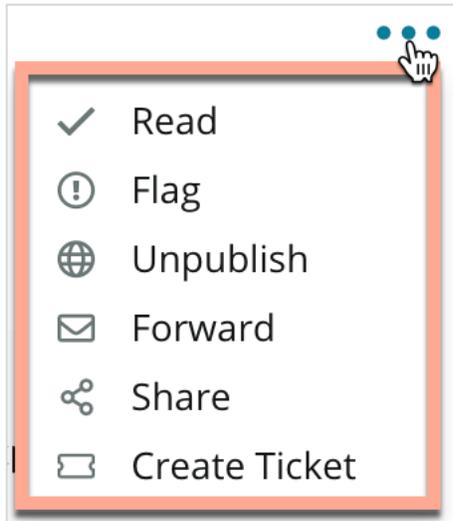
**Forward:** (Weiterleiten) Sendet den aktuellen Datensatz per E-Mail mit einem PDF- oder CSV-Anhang an andere Teilnehmer innerhalb der Plattform (Einzelperson oder Rolle) oder an E-Mail-Adressen außerhalb des Kontos. Geben Sie einen Betreff und eine Nachricht ein, die in der E-Mail enthalten sein sollen.

- Die E-Mails enthalten einen Link zum Herunterladen des Berichts sowie einen Link zum Starten des Berichts innerhalb der Plattform, um eine Interaktion mit den Daten und das Hinzufügen von Änderungen zu ermöglichen (verfügbar für Benutzer mit Anmeldeinformationen für das Konto).

**Note:** (Hinweis:) Bei Vorgängen, die zur Verarbeitung großer Datenmengen Zeit benötigen, kann ein Popup-Fenster erscheinen, das Ihnen entweder die Möglichkeit gibt, zu warten, bis der Vorgang als Download fortgesetzt wird (Sie müssen auf demselben Bildschirm bleiben) oder Sie können sich per E-Mail mit einem Link zum Download benachrichtigen lassen (Sie können zu anderen Bildschirmen wechseln).

## Optionen für eine Einzelbewertung

Um auf zusätzliche Optionen zuzugreifen, klicken Sie im Feld der jeweiligen Einzelbewertung auf die drei Punkte in der oberen, rechten Ecke. Möglicherweise sind nicht alle Optionen für Ihr Konto verfügbar.



**Marking a Review as Read/Unread:** (Eine Bewertung als gelesen / ungelesen markieren:) Hierdurch wird ein interner Indikator innerhalb Ihres Bewertungsteams gesetzt. Andere Benutzer in Ihrem Konto können Bewertungen nach dem Status "ungelesen" sortieren. *Dieser Indikator ist auf der Bewertungsseite nicht sichtbar.*

**Flagging a Review/Not flagging:** (Eine Bewertung markieren/ Markierung aufheben:) Hierdurch wird ein interner Indikator für eine Bewertung gesetzt, die möglicherweise weitere Untersuchungen in Ihrem Team erfordert. Andere Benutzer in Ihrem Konto können Bewertungen nach dem Status "markiert" sortieren.

**Publishing/Not publishing:** (Veröffentlichen / Nicht veröffentlichen:) Standardmäßig werden Bewertungen, die nur über ein Rating (ohne Kommentar) verfügen, in den entsprechenden Bewertungs-Widgets ausgelassen. Mit der Option "Veröffentlichen" wird diese Einstellung überschrieben. *Mit dieser Option werden Bewertungen NICHT auf der Ursprungsseite veröffentlicht oder zurückgezogen.*

**Forwarding Reviews:** (Bewertungen weiterleiten:) Senden Sie eine E-Mail mit der ausgewählten Bewertung an andere Benutzer innerhalb der Plattform (Einzelperson oder Rolle) oder an E-Mail-Adressen außerhalb des Kontos. Geben Sie einen Betreff und eine Nachricht ein, die in der E-Mail enthalten sein sollen. Die E-Mails enthalten alle Metadaten der Bewertung, einschließlich eines Links zur ursprünglichen Bewertungsseite. Das Weiterleiten ist eine schnelle Möglichkeit, eine Bewertung an eine andere Person zwecks Anerkennung oder Beratung weiterzuleiten.

**Sharing Reviews: Bewertungen teilen:** (Bewertungen teilen:) Das Teilen von Bewertungen ermöglicht es Ihnen, eine Bewertung auf den mit Ihrem Konto verknüpften Social Media-Seiten (Facebook, Twitter, Instagram und Google My Business) zu veröffentlichen.

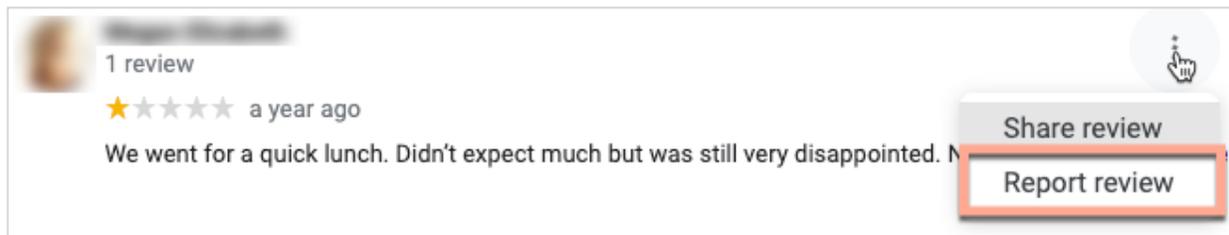
**Create Ticket:** (Ticket erstellen:) Wenn eine Bewertung weitergereicht werden muss, erstellen Sie ein Ticket, um die Kommentare des Bewertenden an das zuständige Team weiterzuleiten, damit dieses sich damit befassen kann.

**Note:**(Hinweis:) Um Ihre positiven Bewertungen in einem konsolidierten Ansatz auf Ihrer Website zu präsentieren, sollten Sie in Betracht ziehen, ein Bewertungs-Widget zu erstellen.

### Anfechtung von Bewertungen

Wenn Sie wissen, dass eine bestimmte Bewertung fälschlicherweise für Ihr Unternehmen abgegeben wurde (d. h. für ein anderes Unternehmen bestimmt war) oder Verleumdungen bzw. unangemessene Ausdrücke enthält, können Sie auf der Bewertungsseite verlangen, dass die Bewertung entfernt wird, oder einen Verstoß melden. Klicken Sie auf die Bewertung, um die Seite aufzurufen, und suchen Sie nach Optionen, die für den Beitrag verfügbar sind. Im Google Review-Fenster können Sie zum Beispiel auf die Ellipse klicken und wählen, die Bewertung an Google zu melden.

Sie sollten nur dann einen Antrag auf Entfernung einer Bewertung stellen, wenn die Bewertung unter die Richtlinien der Website für Verstöße fällt. Mit anderen Worten: Beantragen Sie nicht die Entfernung einer Bewertung, nur weil sie Ihnen nicht gefällt.



### Benutzer blockieren

Wenn Sie einen Benutzer blockieren, damit er Ihrer Seite auf Facebook nicht mehr folgen kann, bleiben die Bewertungsbeiträge des Benutzers dennoch erhalten. Allerdings werden alle Kommentare, die der Benutzer zu anderen Bewertungen oder Beiträgen abgegeben hat, nicht mehr angezeigt.

**Note:** (Hinweis:) Das Melden von Bewertungen oder das Sperren von Nutzern muss über die Bewertungsseite erfolgen, da dies innerhalb der Reputation-Plattform nicht möglich ist.

# Auf Bewertungen antworten - Übersicht

Ihre Antwortquote zu erhöhen, ist eine Maßnahme, die Sie sofort ergreifen können, um aktuellen und potenziellen Kunden zu zeigen, dass Sie sich engagieren, um neue Kunden zu gewinnen und Ihren Reputationswert zu verbessern.

Auf der Registerkarte **Reviews** (Bewertungen) können Sie von einem zentralen Ort aus auf Bewertungen von verschiedenen Bewertungsquellen antworten. Verwenden Sie die Filter in der obersten Zeile, klicken Sie auf **Average Rating** (Rating-Durchschnitt) oder die Balken im Diagramm, um sekundäre Filter anzuwenden.

## Von der Plattform aus antworten

**Note:** (Hinweis:) Um von der Plattform aus auf Bewertungen zu antworten, stellen Sie sicher, dass Sie die Anmeldeinformationen für die Bewertungsportale der einzelnen Standorte eingegeben haben. Nicht alle Bewertungsportale lassen Antworten zu (siehe **Admin > General Settings > Sources**).

### So antworten Sie auf eine Bewertung:

#### 1. Klicken Sie in das Fenster **Review** (Bewertung)

Der Bewertungsbereich wird um Optionen für Einleitung und Unterschrift erweitert. Diese Optionen enthalten Anfangs- und Schlusstexte unter Verwendung vordefinierter Vorlagen, die Ihnen helfen, Ihre Antworten zu variieren und effizienter zu antworten. Bewegen Sie den Mauszeiger über den Namen des Makros, um eine Vorschau des Textes anzuzeigen. Die verfügbaren Vorlagen werden auf der Registerkarte für **Macros** in Ihren Admin-Einstellungen verwaltet.

- Wählen Sie aus den passenden Antwortoptionen aus oder geben Sie Ihre Antwort direkt im Bewertungsbereich ein. Sie können automatisch generierte Antworten vor dem Versenden bearbeiten.

- Click (**Klicken Sie**) Antworten

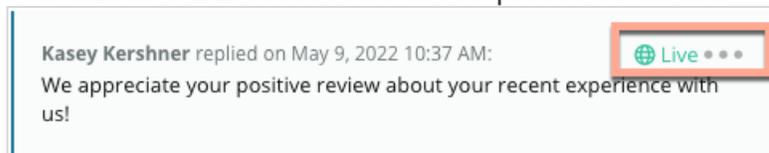
Sie können die Bewertung sofort hier auf der Registerkarte **Reviews** (Bewertungen) einsehen. Die Antwort erscheint jedoch erst auf der externen Seite, wenn sie den Status "Live" aufweist.

## Antwortstatus überprüfen

Nach der Einsendung einer Bewertungsantwort über die Plattform wird ein Antwortstatus angezeigt. Der Status ändert sich automatisch, je nach den Umständen.

Folgende Statusoptionen sind möglich:

**Pending:** (Ausstehend:) Eine Antwort auf eine Bewertung wurde eingereicht, aber noch nicht auf der externen Website veröffentlicht ODER das Review Response Team hat diese Antwort markiert, da sie über keine gültigen Anmeldedaten verfügt.



### **Pending Approval:**

(Genehmigung ausstehend:) Nur verfügbar, wenn die Genehmigung von Antworten aktiviert ist. Diese Antworten wurden von Benutzern eingereicht, die keine Genehmigungsrechte oder keine Rolle als "Beantworter" haben. Beantworter können Antworten bearbeiten, während "Genehmiger"-Rollen Antworten bearbeiten und/oder genehmigen können.

**Posted:** (Veröffentlicht:) Die Antwort auf die Bewertung wurde auf der externen Bewertungsseite veröffentlicht, aber von der Plattform nicht als live auf dieser Website bestätigt.

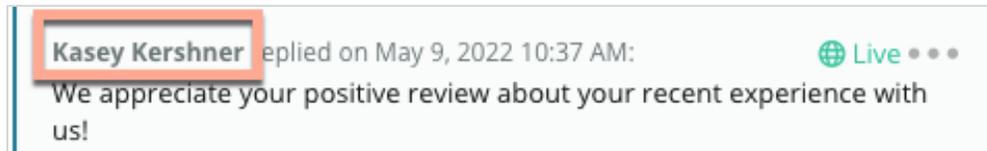
**Live:** Die Antwort auf die Bewertung wurde auf der externen Website verifiziert.

**Failed:** (Fehlgeschlagen:) Die Antwort auf die Bewertung konnte aufgrund einer fehlgeschlagenen API-Integration oder Moderation nicht auf der externen Website veröffentlicht werden.

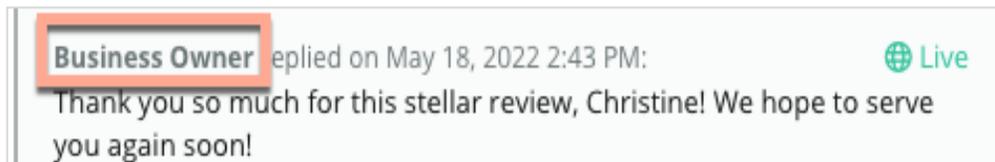
## Bewertungsantwort von Namen

An Kunden gerichtete Antworten werden auf jeder Bewertungsseite unter Verwendung des Names im Feld "from" (von) veröffentlicht, der in den Kontoeinstellungen der jeweiligen Bewertungsseite angegeben ist. Auf der Registerkarte **Review** (Bewertung) in der Plattform bezeichnet "from" jedoch in der Regel den Namen der Person in Ihrem Konto, von der die Antwort initiiert wurde.

Obwohl dieser Name für den Kunden nicht sichtbar ist, ist es für andere Benutzer Ihres Kontos hilfreich zu wissen, von wem die Antwort stammt — insbesondere, wenn Ihr Konto über managed services (verwaltete Dienste) verfügt.



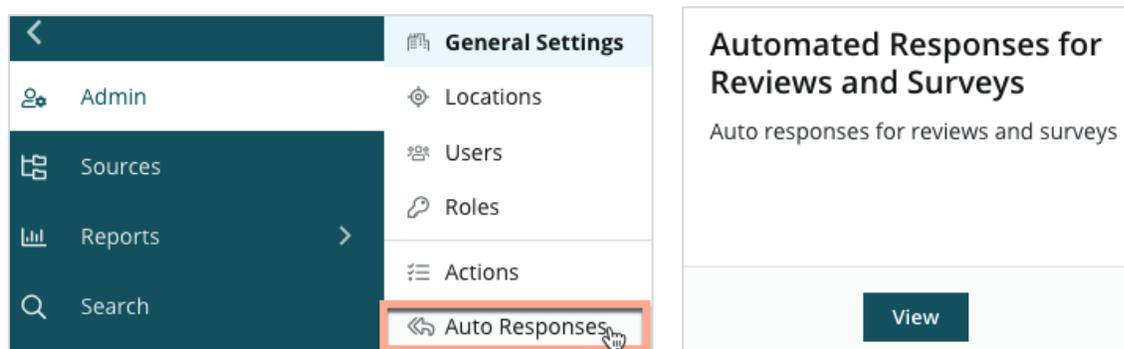
Wenn "Business Owner" (Geschäftsinhaber) angegeben ist, bedeutet dies, dass die Antwort von der Quellseite der Bewertung stammt und nicht innerhalb der Plattform initiiert wurde.



## Automatische Antworten

Ziehen Sie die Konfiguration automatischer Antworten in Ihrem Konto in Betracht für Fälle, in denen ein Kunde zwar eine Bewertung mit einem Sterne- Rating einreicht, die aber keine zusätzlichen oder spezifischen Kommentare enthält.

These templated responses can be found within the (Diese Antwortvorlagen finden Sie in der Registerkarte) Admin und durch Anklicken von **Auto Responses** (automatische Antworten). In der Liste finden sich sowohl positive Antworten für 4- oder 5-Sterne-Bewertungen als auch negative Antworten für 1- oder 2-Sterne-Bewertungen.

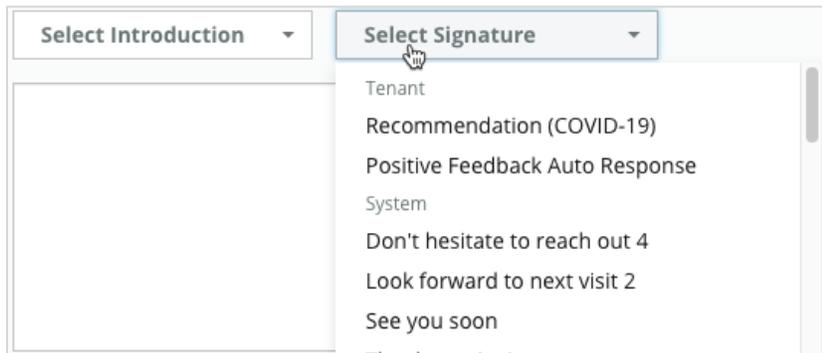


**Note:** (Hinweis:) Ratings mit 3 Sternen erhalten keine automatische Antworten. Da es sich hierbei um neutrale Bewertungen handelt, gibt es keine Möglichkeit, eine angemessene Reaktion abzuschätzen.

# Makros verwalten

Skalieren Sie die Antwortvorgänge mit genehmigten benutzerdefinierten Antwortvorlagen (Makros). Mit Hilfe von Makros können Sie Ihre Antworten auf Bewertungen problemlos abwechslungsreicher gestalten.

Mit Hilfe von Makros können Sie den Einstiegstext hinzufügen oder ändern, der in Drop-Down-Menüs für "Einleitung" und "Unterschrift" im Fenster **Review Response** (Bewertungsantwort). Diese Optionen helfen denjenigen, die Bewertungen beantworten,



**Achtung!** Sie müssen über Administratorrechte für Ihr Konto verfügen, um Makros hinzuzufügen oder zu ändern. Wenn Sie Unterstützung benötigen, wenden Sie sich an das [Support Team](#).

Ihre Antworten zu differenzieren und effizienter zu antworten.

**So fügen Sie ein Makro hinzu:**

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Plattform auf **Settings** (Einstellungen).
2. Klicken Sie in der linken Navigation auf **Macros** (Makros).

Die Liste aller Makros (Vorlagen) wird angezeigt. Standardmäßig sind die Makros für positive Antworten ausgewählt. Sie können auf Negativ umschalten oder das Filterfeld verwenden, um alle Makros nach Schlüsselwörtern zu durchsuchen.



"System"-Makros werden von der Plattform für alle Benutzer bereitgestellt und können nicht bearbeitet werden. Alle von Ihnen neu erstellten Makros werden als "Mandant", "Benutzer" oder "Standort" nur für Ihr Konto identifiziert.

3. Click (**Klicken Sie auf**) **Add Macro (Makro hinzufügen)**.

#### 4. Ändern Sie die folgenden Einstellungen:

- **Type:** (Art:) Das Dropdown-Menü, in dem das Makro im Antwortfenster erscheinen soll: "Einleitung" oder "Zusammenfassung".
- **Level:** (Ebene:) Die Verfügbarkeit des Makros. Um das Makro auf einen Standort zu beschränken, klicken Sie auf **Location** (Standort) und wählen den Standort aus einem zusätzlichen Dropdown-Menü aus. Um es auf Ihr Benutzerprofil zu beschränken, wählen Sie **User** (Benutzer). Um das Makro für Benutzer Ihres Kontos verfügbar zu machen, klicken Sie auf **Tenant** (Mandant).
- **Sentiment** (Stimmung): Kategorisieren Sie das Makro zum Zwecke der Sortierung als Antwort auf eine positive oder eine negative Bewertung. Positive Vorlagen werden in der Antwort-Dropdown-Liste nur für Bewertungen mit 4–5 Sternen angezeigt. Negative Vorlagen werden in der Dropdown-Liste nur für Bewertungen ohne Rating oder mit 1–3 Sternen angezeigt.
- **Name:** Der Name des Makros, wie er in der Dropdown-Liste für die Bearbeiter der Antworten angezeigt wird.
- **Body** (Körper): Der Text, der im **Response** (Antwortfenster) erscheint, nachdem das Makro ausgewählt wurde. Sie können den Text nicht formatieren, aber Sie können Variablen einfügen. Variablen sind Platzhalter für Elemente, die zum Zeitpunkt der Beantwortung mit den zugehörigen Daten überschrieben werden.

**Note:** (Hinweis:) Die Syntax der Variablen wird wie folgt formatiert: {{Variablenname}}. Sie können ein vertikales Linienzeichen ("|") und alternativen Text hinzufügen, falls die zugehörigen Daten für die Variable nicht verfügbar sind. Im dargestellten Beispiel wird in der Meldung, anstelle des Namens, "Hi" verwendet, wenn der Name der Person, von der die Bewertung stammt, nicht eingetragen ist.

The screenshot shows a configuration form for a macro. It includes the following fields and options:

- Type:** A dropdown menu set to "Introduction".
- Level:** Three radio buttons: "Location", "User", and "Tenant".
- Sentiment:** Two radio buttons: "Positive" (selected) and "Negative".
- Name:** A text input field containing "Thanks and appreciation".
- Body:** A text area containing the macro body: "{{reviewer-name | Hi}}, thank you so much for the positive review! We appreciate your business.".

At the bottom right of the form, there is a note: "You can insert variables in your macro" with an information icon. Below the form are "Cancel" and "Save" buttons.

#### 5. Klicken Sie auf **Save** (Speichern).

Das Makro wird zur Liste hinzugefügt und ist im Fenster **Review Response** (Bewertungsantwort) entsprechend der angegebenen Ebene (Standort, Benutzer oder Mandant) verfügbar.

# Best Practices für die Beantwortung von Bewertungen

89 % der Verbraucher sind "sehr" oder "ziemlich" geneigt, ein Unternehmen zu nutzen, das auf alle seine Online-Bewertungen reagiert ([BrightLocal](#), 2022).

Die Beantwortung von Bewertungen ist ein wichtiger Schritt, um treue Kunden zu gewinnen und zu halten. Verbraucher wünschen sich Antworten, die höflich sind und direkte Kontaktmöglichkeiten bieten. Selbst eine negative Bewertung wird oft wohlwollender betrachtet, wenn das Unternehmen darauf reagiert hat.

Ihre Antwortquote zu erhöhen, ist eine Maßnahme, mit der sie sofort Ihren Online-Reputations-Score verbessern können. Versuchen Sie, auf **100% of negative reviews** (100 % der negativen Bewertungen) zu reagieren und mindestens **20% response of positive reviews** (20 % der positiven Bewertungen) zu antworten. Setzen Sie sich langfristig Ziele, um diese Werte konstant zu halten und weiter zu verbessern.

## Allgemeine Best Practices

Unabhängig vom Rating gibt es einige bewährte Vorgehensweisen für die Beantwortung von Bewertungen.

### 1. Reagieren Sie prompt, aber nicht überstürzt.

Setzen Sie sich das Ziel, innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens (z. B. 48 Stunden) auf Bewertungen zu reagieren. Eine durchdachte Antwort zeigt, dass Sie zuhören und sich Gedanken machen. Der Einzelhandelsbericht von Reputation ergab, dass 33 Prozent der Verbraucher, die eine prompte Antwort auf eine negative Bewertung erhielten, anschließend eine positive Bewertung abgaben.

### 2. Seien Sie höflich und zuvorkommend.

Denken Sie daran, dass Sie nicht nur einer Person antworten. Ihre anderen Kunden oder potenziellen Kunden können Ihre Antworten ebenfalls sehen. Seien Sie immer respektvoll, auch wenn die Kundenbewertung ungünstig oder unfair war.

### 3. Legen Sie fest, wer auf Bewertungen antwortet.

Je nachdem, wie viele Bewertungen Sie erhalten, müssen Sie vielleicht eine Person in Ihrem Unternehmen bestimmen, die auf die Bewertungen antwortet oder die Aufgabe zu gleichen Teilen unter Ihren Mitarbeitern aufteilen. Idealerweise sollte die Person, die auf die Bewertungen antwortet, über ausgezeichnete redaktionelle Fähigkeiten verfügen.

- 4. Take advantage of the approval workflow,** (Nutzen Sie die Vorteile des Genehmigungsablaufs) insbesondere, wenn es sich um sensible Kundendaten handelt.

Unternehmen im Gesundheitswesen müssen beispielsweise darauf achten, dass sie nicht gegen die HIPAA-Bestimmungen verstoßen, wenn die Bewertungen personenbezogene Gesundheitsinformationen (PHI) enthalten. Ein Genehmigungsprozess gibt mehr Mitarbeitern die Möglichkeit, Antworten zu verfassen, während ein geschulter Endredakteur alle Bewertungen vor der Veröffentlichung stichprobenartig überprüft.

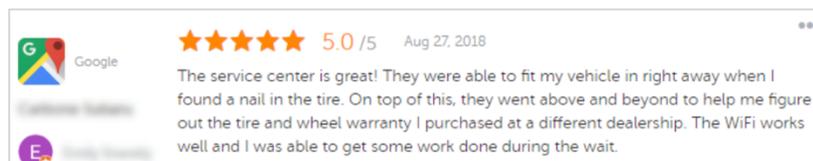
- 5. Überprüfen Sie auf Tippfehler.**

Einige Bewertungsportale lassen keine Änderungen mehr zu, sobald eine Bewertung oder Antwort veröffentlicht wurde. Nehmen Sie sich die Zeit, Rechtschreibung und Grammatik nochmals zu überprüfen.

## Auf positive Bewertungen reagieren

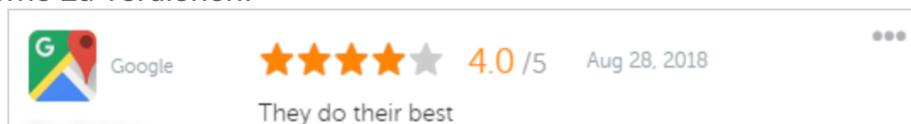
Kunden, die positive Bewertungen schreiben, gehören zu Ihren besten Kunden. Damit diese Kunden auch weiterhin zu Ihnen kommen, sollten Sie den Wert ihres Feedbacks würdigen. Eine Antwort ist eine Gelegenheit, dem Kunden zu danken - nicht nur für seinen Kauf, sondern auch dafür, dass er sich die Zeit genommen hat, seine Erfahrungen mitzuteilen.

- 1. Wiederholen Sie in Ihrer Antwort, was der Kunde positiv hervorgehoben hat.** Die Erwähnung einiger Einzelheiten zeigt dem Kunden und künftigen Kunden, dass jemand die Bewertungen tatsächlich liest:



*"Danke, dass Sie uns Ihre Erfahrungen mitgeteilt haben! Es bedeutet uns sehr viel, dass Sie unseren Kundendienst erwähnen. Es war uns ein Vergnügen, Sie zu bedienen, und wir hoffen, Sie bald wiederzusehen."*

- 2. Fragen Sie Rezensenten, die keine Kommentare hinterlassen (oder nur geringfügige), was Sie besser machen können.** Finden Sie heraus, welche Faktoren die nächste Erfahrung der Kunden mit Ihnen wirklich außergewöhnlich machen würden oder fragen Sie nach, was sie tun müssten, um die fehlenden Sterne zu verdienen.



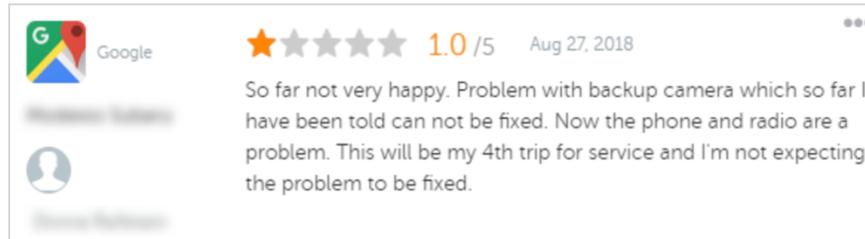
*"Vielen Dank für die positive Bewertung! Bitte lassen Sie uns wissen, ob wir etwas tun können, um Ihre Erfahrung bei Ihrem nächsten Besuch noch zu verbessern."*

## Auf negative Bewertungen reagieren

Sie können zwar nicht genau kontrollieren, was online über Sie gesagt wird, aber Sie können (und sollten) sich an der Diskussion beteiligen und Verantwortung für Ihren Ruf übernehmen. Ein paar niedrige Bewertungen verleihen Ihrem Unternehmen Legitimität, wenn sie von potenziellen Kunden gelesen werden. Selbst wenn die Bewertung hart oder unfair war, zeigen Sie dem Kunden (und zukünftigen Kunden), dass Sie sich in jeder Situation respektvoll und professionell verhalten.

### 1. Nehmen Sie negative Bewertungen nicht persönlich!

Wenn Sie defensiv reagieren, könnten Sie unbeabsichtigt etwas schreiben, das noch schlimmer ist als die eigentliche Bewertung. Bei den meisten negativen Bewertungen sollten Sie den Kunden einladen, sich mit Ihnen in Verbindung zu setzen (oder, wenn Sie wissen, um wen es sich handelt, direkt mit ihm Kontakt aufzunehmen). Auf diese Weise zeigen Sie, dass Sie sich um eine Lösung des Problems bemühen, während Sie die Einzelheiten für sich behalten:

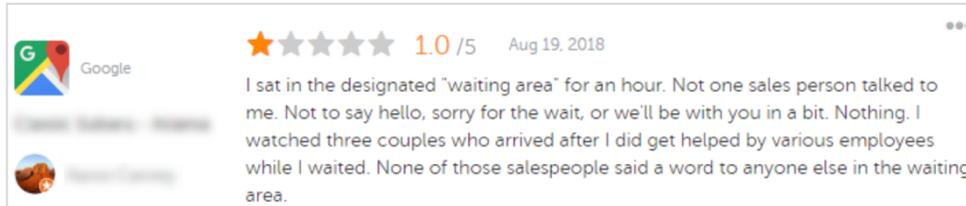


*"Wir bedauern, dass Sie eine negative Erfahrung bei uns gemacht haben, aber wir würden uns freuen, wenn Sie uns die Chance geben, Ihre Erfahrung zu verbessern. Ein Kundenbetreuer wird sich direkt mit Ihnen in Verbindung setzen, um Ihnen zu helfen, Ihr Problem zu lösen. Sie können sich auch gerne direkt an unseren Kundendienstleiter unter [Telefon] oder [email] wenden."*

Nachdem Sie den Kunden offline erreicht und sich auf eine Lösung geeinigt haben, bitten Sie ihn, die Bewertung zu ändern oder zu entfernen. Bieten Sie jedoch niemals Anreize als Gegenleistung für das Schreiben oder Ändern der Bewertung an. Erklären Sie einfach, wie wertvoll das Feedback für Sie persönlich ist. Wenn der Kunde die Bewertung nicht ändert, nachdem Sie eine Lösung angeboten haben, kehren Sie zu der ursprünglichen Online-Konversation zurück und bedanken sich für die Möglichkeit, das Problem zu beheben. Auf diese Weise können andere Kunden sehen, dass Sie den Kreislauf geschlossen haben.

## 2. Recherchieren Sie die Fakten, bevor Sie auf eine Bewertung reagieren.

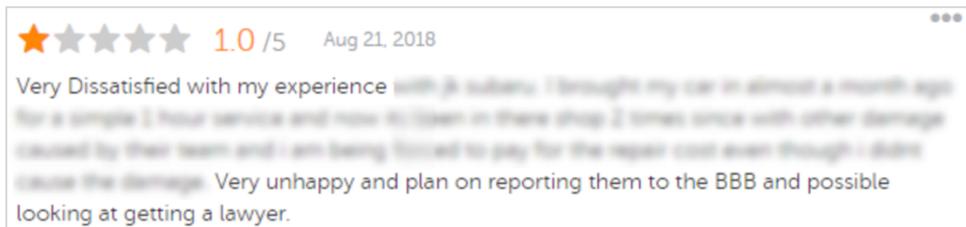
Stellen Sie fest, ob vernünftige Schritte zur Lösung der Situation unternommen werden können, ohne einen Kunden entschädigen oder belohnen zu müssen:



*"Danke, dass Sie uns auf ein wichtiges Ausbildungsproblem aufmerksam gemacht haben. Wir haben das Problem behoben und hoffen, dass Sie uns eine weitere Chance geben werden."*

Ein Kunde wird in der Regel tolerieren, dass ein Problem nicht vollständig behoben wird, solange der darunter liegende Prozess als fair angesehen wird. Suchen Sie nicht nach Schuldzuweisungen, sondern stehen Sie zu Ihren Fehlern, wenn Sie welche gemacht haben.

## 3. Ignorieren Sie auf keinen Fall drohende oder beleidigende Bewertungen.



*"Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, uns dieses ausführliche Feedback über Ihre Erfahrungen mit unserer Kundendienstabteilung zu geben. Wenn Sie möchten, kontaktieren Sie uns bitte unter der Nummer [Telefon] oder*

Wenn Kommentare von Kritikern bedrohlich werden, reagieren Sie schnell und respektvoll. Je nach Inhalt sollten Sie gegebenenfalls Ihre Rechtsabteilung um Unterstützung bitten. Es ist in Ihrem besten Interesse, feindselige Situationen zu unterbinden, bevor sie aus dem Ruder laufen.

## Anfechtung von Bewertungen

Wenn eine bestimmte Bewertung fälschlicherweise zugeordnet wurde (d. h. für ein anderes Unternehmen bestimmt war) oder Verleumdungen bzw. unangemessene Ausdrücke enthält, können Sie direkt auf der Bewertungsseite die Entfernung der Bewertung beantragen. Beantragen Sie die Entfernung einer Bewertung jedoch NUR, wenn die Bewertung den Nutzungsbedingungen der Website und den Richtlinien für Verstöße entspricht (beliebte Bewertungsseiten, ihre Richtlinien sowie Links zu weiteren detaillierten Richtlinien siehe unten). Beantragen Sie nicht die Entfernung einer Bewertung, nur weil Ihnen das Gesagte missfällt.



Zu den verbotenen und eingeschränkten Inhalten gehören bei Google:

- Ziviler Diskurs: Belästigung, Hassreden, beleidigende Inhalte, persönliche Informationen
- Irreführende Inhalte: Vorgetäuschte Interaktion, Identitätsbetrug, Falschdarstellung
- Nicht jugendfreie Inhalte: Obszönität, Inhalte für Erwachsene, Gewalt und blutige Szenen
- Reglementierte, gefährliche, gesetzwidrige und terroristische Inhalte



Facebook verpflichtet sich zu:

- Authentizität,
- Sicherheit,
- Datenschutz
- und Würde

Facebook wird Inhalte entfernen, die diesen Werten zuwiderlaufen.



Glassdoor ermutigt Rezensenten, Arbeitsleistungen aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten und Vor- und Nachteile einzubeziehen, um eine ausgewogene Bewertung zu gewährleisten. **Glassdoor lässt keine Bewertungen zu:**

- Die negativen Kommentare über identifizierbare Personen außerhalb der Gruppe, bestimmte Obszönitäten, Gewaltandrohungen oder diskriminierende Sprache enthalten
- Die vertrauliche, nicht öffentliche interne Unternehmensinformationen offenlegen



Cars.com wird Ihre Bewertung entfernen oder ändern, wenn sie verbotene Inhalte enthält, wie zum Beispiel:

- Obszönitäten, diskriminierende Sprache oder verleumderische oder unangemessene Kommentare
- Jegliche Form der Belästigung, Bedrohung, Unzüchtigkeit oder Fanatismus; Sprache, die illegale Aktivitäten darstellt oder dazu auffordert
- Werbung, Spam-Inhalte oder Kontaktinformationen



healthgrades

Veröffentlichen Sie keine Inhalte auf Health Grades, die:

- Beleidigend, verleumderisch, belästigend, bedrohend oder aufrührerisch sind
- Obszönitäten, Schimpfwörter oder diskriminierende Sprache verwenden
- Irreführend, täuschend oder betrügerisch sind
- Persönliche Informationen, Links zu persönlichen Websites usw. enthalten.
- Bestimmte Marken, einschließlich Arzneimittel, erwähnen oder befürworten
- Rechtliche Angelegenheiten oder Verfahren erwähnen



Bewertungen auf Apartments.com sollten keinesfalls:

- Falsch oder irreführend sein
- Geistiges Eigentum Dritter schädigen oder verletzen
- Gegen Gesetze, Verordnungen oder Vorschriften verstoßen, einschließlich Fair-Housing, Antidiskriminierung und mehr
- Informationen von anderen Websites, Kontaktinformationen oder Spam-Inhalte einschließen

Wenn Sie das Problem eines Kunden nicht lösen und eine negative Bewertung nicht in eine positive umwandeln können, lassen Sie es ruhen. Der Versuch, eine negative Bewertung zu entfernen, kann die Situation verschlimmern und zu weiteren Kommentaren führen. Konzentrieren Sie sich stattdessen darauf, eine Fülle von positiven Bewertungen zu sammeln.

# Zusammenfassungen für Bewertungen verwalten

Zusammenfassungen sind ein Benachrichtigungstyp, bei dem Sie oder andere Benutzer Ihres Kontos eine E-Mail-Zusammenfassung erhalten können, in der die Bewertungsaktivitäten auf den Websites Dritter dokumentiert sind.

**Achtung!** Sie müssen über Administratorrechte für Ihr Konto verfügen, um Benachrichtigungen hinzufügen oder ändern zu können. Wenn Sie Unterstützung benötigen, wenden Sie sich an das [Support Team](#).

## Benutzer-Zusammenfassungen

Benutzer-Zusammenfassungen sind mit einem bestimmten Benutzer des Kontos verknüpft. Zusammenfassungen, die auf Benutzerebene konfiguriert sind, werden nur an die E-Mail-Adresse des ausgewählten Benutzers gesendet. Sie können verschiedene Zusammenfassungen pro Benutzer konfigurieren. Diese Zusammenfassungen können nicht für mehr als einen Benutzer gleichzeitig konfiguriert werden.

### So konfigurieren Sie eine Benutzer-Zusammenfassung:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Plattform auf **Settings** (Einstellungen).
2. Klicken Sie in der linken Navigation auf **Users** (Benutzer), klicken Sie auf den Benutzer, für den Sie eine E-Mail mit einer Zusammenfassung erstellen möchten und klicken Sie auf **My Notifications** (Meine Benachrichtigungen). Die Liste aller "Alerts" für den ausgewählten Benutzer wird standardmäßig angezeigt.

**Note:** (Hinweis:) Sie können auch eine Zusammenfassung für den eingeloggtten Benutzer (Sie selbst) konfigurieren, indem Sie auf My Account > Notifications (Mein Konto > Benachrichtigungen) klicken. Alle hier konfigurierten Zusammenfassungen werden auch unter User > Notification (Benutzer > Benachrichtigungen) angezeigt und umgekehrt.

3. Click (**Klicken Sie auf**) **Add Notification** (Benachrichtigung hinzufügen).
4. Click (**Klicken sie auf**) **Alert For** (Warnmeldung für).

## 5. Ändern Sie die folgenden Einstellungen:

- **Frequency** (Häufigkeit) – Wie häufig die Zusammenfassung gesendet werden soll: Täglich, Wöchentlich, Monatlich und Vierteljährlich.
- **Summary For** (Zusammenfassung für) – Erhalten Sie zusammengefasste Daten für alle Standorte (klicken Sie auf **All** (Alle)) oder wählen Sie einzelne Standorte aus. Wenn Sie mehr als eine Filteroption "Zusammenfassung für" haben, verfügt Ihr Konto über benutzerdefinierte Filter, mit denen Sie benutzerdefinierte Segmente zur Verknüpfung mit der Zusammenfassungs-E-Mail auswählen können.

**Achtung!** Wenn in Ihrem Benutzerprofil bereits genehmigte Standorte angegeben sind, geben Sie diese NICHT erneut in den Einstellungen für Benachrichtigungen an. Die Ebene des Benutzerprofils überträgt Standorteinstellungen automatisch auf alle betreffenden Benachrichtigungen, so dass Sie die Eigenschaften einzelner Benachrichtigungen nicht ändern müssen. Wenn Sie Standorteinstellungen innerhalb einer Benachrichtigung ändern, gelten Änderungen auf der Benutzerprofilebene nicht mehr für die ausgewählte Benachrichtigung.

- **Group By** (Gruppieren nach) – Zur Anzeige von Daten verwendete Gruppierungsparameter: Bundesland, Stadt, Ort und alle benutzerdefinierten Filter, die für Ihr Konto eingerichtet wurden.
- **Include Peer Comparison** (Peer-Vergleich einschließen) – Fügt eine Tabelle mit Statistiken für jeden Filter hinzu, der nicht in der Einstellung **Gruppieren nach** ausgewählt wurde.

The screenshot shows a user profile page for 'Laura Raymond' with the 'My Notifications' tab selected. Under the 'Summary Alert' section, the 'Rule Name' is 'Summary Alert', the 'Channel' is 'Email' (checked), and the 'Frequency' is set to 'Daily'.

## 6. Klicken Sie auf **Save** (Speichern).

Die Zusammenfassung wird aktiviert und sendet in der eingestellten Häufigkeit eine E-Mail an den ausgewählten Benutzer.

**Note:** (Hinweis:) Um sofort eine E-Mail mit einer Zusammenfassung an den Benutzer zu senden, klicken Sie auf das Symbol "Send Now" (Jetzt senden). (Dieser Vorgang kann mehrere Minuten beanspruchen, wenn Sie eine große Anzahl von Standorten ausgewählt haben). Für Einstellungsänderungen oder das Deaktivieren einer Konfiguration im Zusammenhang mit Zusammenfassungen klicken Sie auf das Symbol "Bearbeiten". Um die Konfiguration der Zusammenfassung dauerhaft zu löschen, klicken Sie auf das Symbol "Delete" (Löschen).

# Bewertungs-Widget - Übersicht

Sie können auch ein Bewertungs-Widget einrichten, um Ihre Kundenbewertungen direkt auf Ihrer Website anzuzeigen.

Durch die Veröffentlichung dynamischer, kriterienbasierter Bewertungen auf Ihrer Website können sich potenzielle Kunden/Klienten einen Überblick darüber verschaffen, was andere Kunden auf verschiedenen Bewertungsportalen über Ihr Unternehmen sagen.

**Achtung!** Sie müssen über Administratorrechte für Ihr Konto verfügen, um Widgets hinzuzufügen oder zu ändern. Wenn Sie Unterstützung benötigen, wenden Sie sich an das [Support Team](#).

**Christie Mulvey, MD**  
 KootenaiClinic  
 Medical Director of Oncology Services  
 Cancer Services  
 Rating: 5.0/5 - 3,452 Reviews

**Profile**   **Location and Contact**   **Reviews**

Explains: ★★★★★ 5.0/5  
 Listens: ★★★★★ 5.0/5  
 Shows respect: ★★★★★ 5.0/5

Knows medical history: ★★★★★ 5.0/5  
 Spends enough time: ★★★★★ 5.0/5

★★★★★ 5.0/5  
 She saved my life. Her excellent office staff, his keen ability to diagnose a problem reasons why my family and I will always be indebted to her. When we left our city it her, and inspite of this aggressive nature of my leukemia AML. I am still alive eight after the last dose of chemo. She was an incredible professional. She was always to show he cared.

★★★★★ 5.0/5  
 Very professional and friendly.

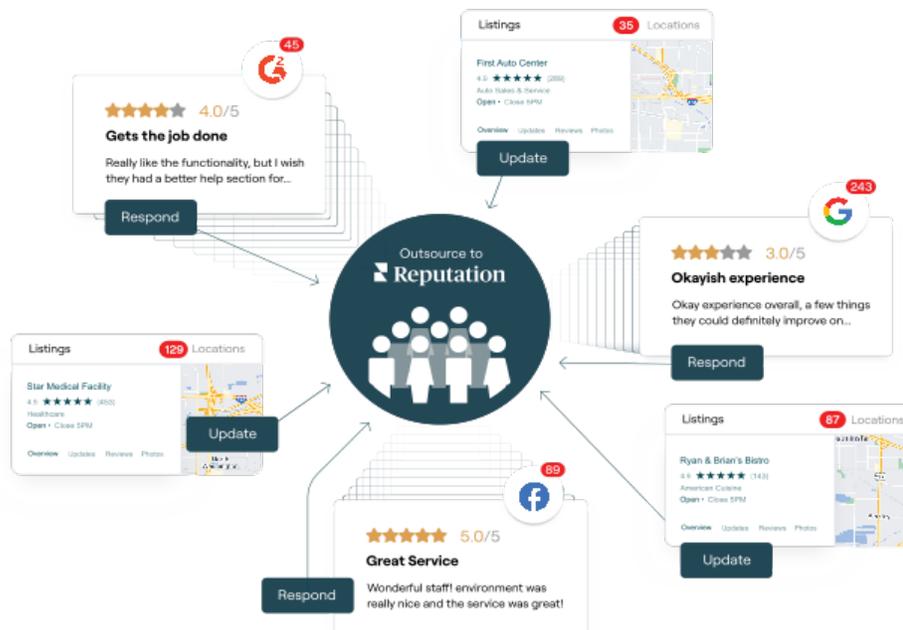
**Wellman Financial | Find a Brand**  
 Christie Mulvey, MD. Provider Spark. Medical Director of Oncology Services. Cancer Services. 4.8 /5. 1,208 reviews. Profile; Make an Appointment; Reviews  
 Rating: 5.0/5 - 3,452 Reviews

# Kostenpflichtige Premium-Dienste

Lassen Sie unsere Plattform-Experten für Premiumdienste gegen Bezahlung für Sie arbeiten.

Auch wenn wir bestrebt sind, unsere Plattform intuitiv und effizient zu gestalten, wissen wir, dass Ihre Zeit wertvoll ist und Ressourcen und Bandbreite begrenzt sein können. Reputation verfügt über ein engagiertes Expertenteam, das Sie bei der Verwaltung Ihrer Verzeichnisse, der Optimierung von SEO und dem Verfassen, Veröffentlichen und Kuratieren Ihrer Beiträge in sozialen Netzwerken gerne unterstützt — und gleichzeitig auch Ihre Antworten auf Bewertungen verwaltet. Mit dieser Reihe von Zusatzleistungen, die von unserer Plattform und unseren Produkten unterstützt werden, können wir unseren Kunden Spitzenleistungen garantieren. Diese Experten stehen Ihnen zur Seite:

- Mehr als nur **Accuracy** (Genauigkeit) (Verwaltete Unternehmensverzeichnisse)
- Maximale **Appeal** (Attraktivität) Ihrer Unternehmensprofile (Verwaltete Dienste für Google)
- Die **Power** (Macht) der sozialen Medien nutzen (Social Media-Verwaltung)
- Die Marke mit der besten **Cares** (Kundenbetreuung) **Wins** (gewinnt) (Verwaltung der Antworten auf Bewertungen)



Kontaktieren Sie Ihre/n Kundenbetreuer/in für weitere Informationen zu unseren  
Kostenpflichtige Premium-Dienste.

# Zusätzliche Ressourcen

In unserem vollständigen Satz von Benutzerhandbüchern erfahren Sie mehr über die Reputation-Plattform.

- Aktionen
- Admin
- Social Media-Markenbewusstsein
- Unternehmensverzeichnisse
- Dashboards
- Nutzererlebnis
- Posteingang
- Mobile App
- Seiten & Widgets zur Verzeichnissuche
- Rep Connect
- Berichte
- Reputation-Score
- Anfragen
- Social Media-Analyse
- Social Suite
- Umfragen
- Widgets