Den guten Ruf auch online nachhaltig schützen

Ein Beitrag von Jens I. Wagner



ONLINEMARKETING /// Der gute Ruf, den Praxen außerhalb des Internets genießen, spiegelt sich online nicht immer wider. Immer wieder stolpern Ärzte in Situationen, die ernsthaft Schaden anrichten können. Es empfiehlt sich, diese riskanten Situationen nicht nur zu kennen, sondern ihnen vorzubeugen und ein Repertoire an effektiven Maßnahmen zur Auflösung selbiger parat zu haben. So lässt sich auch der Ruf im Internet nachhaltig sichern.

Risikoszenario 1

„Schlecht benotet im Google-Suchergebnis"

Arztsuchende recherchieren zuerst fast immer in Google. Was sie bei ihrer Online-Recherche vorfinden, ist oft ein Suchergebnis mit einem schlechten Durchschnitt auf den gängigen Bewertungsportalen. Die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass bei diesem ersten Eindruck noch einmal nach einer Alternativpraxis gesucht wird.

Lösung: Das Zauberwort heißt Diversifikation. Ein Grundstock an positiven Bewertungen auf unterschiedlichen Portalen, welche im Suchergebnis zu der Praxis auf Google zu finden sind, hebeln das Schadenspotenzial kritischer Einzelmeinungen ein für alle Mal aus. Eine neue negative Bewertung wird durch andere positive relativiert. Das verschafft der Praxis Zeit, um in aller Ruhe eine geeignete Gegenmaßnahme aus dem Repertoire zu wählen und auszuführen.

Risikoszenario 2

„Google zeigt Volltext einer kritischen Bewertung direkt im Suchergebnis"

Es kommt vor, dass Google im Suchergebnis zu einer Praxis nicht nur den Link zu deren Profil in einem Bewertungsportal listet, sondern die negative Schlagzeile einer Bewertung oder gar Textblöcke daraus anzeigt. Schlimmer kann man Arztsuchende kaum verprellen.

Lösung: Im ersten Schritt sollte man sich die entsprechende Bewertung genauer ansehen. Stehen dort Unwahrheiten kann man die Bewertung von dem Portal prüfen lassen. Dies geht auch bei Google, Facebook und Co. Selbst wenn nicht gewährleistet ist, dass die Bewertung anschließend gelöscht wird, müssen alle Portale der Prüfaufforderung nachkommen.[1] Konnte die Bewertung gelöscht werden, verschwindet der Link aus dem Google-Suchergebnis jedoch nicht automatisch. Um ihn loszuwerden, kann man über ein entsprechendes Formular auf Google die Entfernung beantragen. Unter Umständen gelingt dies sogar bereits während des Prüfprozesses.

Risikoszenario 3

„Negative Bewertungen auf Social-Media-Kanälen wie Facebook"

Auch Social-Media-Plattformen wie Facebook bieten mittlerweile eine Bewertungsfunktion an. Entsprechend können kritische Bewertungen auch hier den Ruf der Praxis gefährden. Dies ist besonders heikel, da hier eine Einzelmeinung schnell eine Lawine lostreten kann.



MediEcho unterstützt Arztpraxen und Kliniken rund um die Themenkomplexe „Bewertungen fördern", „auf Negativkritik reagieren" und „den guten Ruf nutzen". Derzeit bietet MediEcho eine telefonische Beratung zum Thema Bewertungsmarketing an, die unter Angabe des Gutschein-Codes „**ZWP**" auf **www.medi-echo.de/beratung** kostenfrei buchbar ist.

Hier beantworten wir Ihre Fragen und helfen Ihnen zu verstehen, wie Sie a) Ihre Bewertungsanzahl auf allen relevanten Portalen steigern, b) auf negative Bewertungen zielführend reagieren und c) die Sichtbarkeit Ihrer Praxis im Internet erhöhen können. Es werden konkrete Handlungsoptionen vorgeschlagen, sodass Sie im Anschluss selbstständig und effektiv tätig werden können. Zur Anmeldung gelangen Sie unter **www.medi-echo.de/beratung**

1 Für weitere Informationen dazu siehe auch „Negativkritik – jetzt reicht's!" *ZWP* 04/2021



Fotos: © SHOTPRIME STUDIO – stock.adobe.com

Lösung: Hier gibt es einen einfachen Trick der es erlaubt, sämtliche Bewertungen auszublenden. Hilfreich ist dies, wenn man schnell handeln möchte, beispielsweise um das Momentum eines sich aufbauenden Bewertungssturms zu durchbrechen.

Risikoszenario 4

„Hundert negative Google-Bewertungen in wenigen Tagen"

Das wohl für Ärzte schlimmste Szenario ist ein sogenannter Shitstorm negativer Google-Bewertungen. Manche Praxen, die sich an uns wandten, verzeichneten an die hundert kritischer Bewertungen in wenigen Tagen. Doch auch dies lässt sich brechen.

Lösung: Was kaum jemand weiß: Es gibt auch in Google einen Kniff, wie man die Anzeige der gelben Bewertungssterne des eigenen Google-Profils unterdrücken kann. Dadurch lässt sich der Schaden fürs erste stark begrenzen. Dann gilt: Ruhe bewahren und differenzieren, um was für eine Art Shitstorm es sich handelt. Stammen die Bewertungen von vielen Google-Nutzern oder hat eine Person mehrere Google-Profile angelegt, mit denen sie die Praxis konsequent schlecht bewertet? Je nach Art des Shitstorms kann wieder eine passende Gegenmaßnahme aus dem Repertoire der Praxis angewandt werden.

Fazit

Um seinen Ruf im Netz zu schützen, muss eine Praxis die wesentlichen Risiken kennen und effektive Gegenmaßnahmen einleiten können. Ein empfehlenswerter präventiver Ansatz ist sicherlich das Fördern von Bewertungen zufriedener Patienten. Doch auch dies kann nicht alles abwenden. Durch die Dynamik des Internets und die regelmäßigen Weiterentwicklungen von Webseiten ist es schwierig alle Eventualitäten im Blick zu behalten. Lassen Sie sich von MediEcho kostenfrei (siehe Gutschein-Code im Infokasten) darüber beraten, wie Ihre Praxis optimal unterstützt werden kann und schützen Sie ein für alle Mal Ihren Ruf im Internet.

INFORMATION ///

MediEcho
Bewertungsmarketing für Ärzte und Kliniken
Tel.: +49 6103 5027117
beratung@medi-echo.de
www.medi-echo.de

Jens I. Wagner
Infos zum Autor