

CHECKLISTE

STARS & STERNCHEN **ORIENTIERUNG IM** **BEWERTUNGS-JUNGLE**

BETRIEB:

DEIN NAME:

Diese Checkliste sowie die Präsentation ist unter folgender Adresse digital verfügbar:
www.j.mp/dahme201027

AUF WELCHEN BEWERTUNGSPORTALEN WIRD DEIN BETRIEB BEWERTET?

Bewertungsportal	Anzahl Bewertungen	Bewertungs-Durchschnitt	Eintrag beansprucht?
Google			

Folgendes ist mir bei meinen Bewertungen aufgefallen:

AUF FOLGENDE BEWERTUNGEN MÖCHTE ICH ZUKÜNFTIG ANTWORTEN

keine

alle

nur auf 1*

alle unter 4 von 5 Sternen

Wörter, die zu vermeiden sind:

- » kann nicht
- » will nicht
- » soll nicht
- » das ist gegen die Firmenpolitik
- » Leider
- » Probleme bezüglich
- » Enttäuscht
- » Inakzeptable
- » Sorry, aber...

Wörter, die du benutzen solltest:

- » Können
- » wollen
- » ich versichere Ihnen
- » garantieren
- » wir bemühen uns
- » wir sind stolz darauf
- » schätzen, aufrichtig
- » sicher/beruhigt sein

SO ANTWORTE ICH AUF BEWERTUNGEN

«Der Verkehrslärm ist nervig.»

Deine Antwort:

Negative Aussage eines Kunden von dir:

Deine perfekte Antwort:

**SO KANN ICH DEN KUNDEN IN MEINEM
BETRIEB POSITIV ÜBERRASCHEN**

**SO KANN ICH DEN KUNDEN MOTIVIEREN, MIR
EINE (POSITIVE) BEWERTUNG ZU GEBEN**

DIESE 3 TO-DO'S MÖCHTE ICH NACH DEM WORKSHOP UMSETZEN:

MEINE NOTIZEN
