

Bewertung von Kunden und Arbeitnehmern im Internet.

Bewertungen von Produkten, Leistung und Firmen sind im Internet allgegenwärtig und gehören mittlerweile zum festen Bestandteil vieler großer Webseiten. Ob Facebook, Google Place, Branchenbücher oder qype, alle diese Seiten buhlen um die Bewertungen ihrer Nutzer. Der Hintergrund der steigenden Integration von Bewertungsmechanismen auf vielen Webseiten ist ihre Beliebtheit. Reiseportale nutzen diese Funktion seit Jahren um Nutzer zu lenken, zu binden und zu werben. Ganze TV-Werbekampagnen basieren auf der Echtheitsbekundung von Bewertungen bei Portal-Anbietern. Jedoch sind nicht alle Bewertungen immer fair und korrekt. Bewertungen können gefälscht oder beschönigt werden, was nur über eine Vielzahl von Bewertungen harmonisiert werden kann. Ein Vorbild hierfür stellt sicherlich das Hotel- und Gastronomiegewerbe dar. In der Summe haben Bewertungen (ob richtig oder falsch) einen großen Einfluss auf die Entscheidung von Interessenten und Kunden.

In der ambulanten und stationären Pflege sind Bewertungen kein Fremdwort, der MDK bewertet jährlich alle Einrichtung und veröffentlicht die Ergebnisse online. Diese Bewertungen fallen den Suchenden jedoch erst in zweiter Instanz ins Auge. Die erste Bewertung, welche die Suchenden über die Einrichtung zu sehen bekommt, ist die Bewertung in Facebook, Google, qype oder regionalen Branchenbüchern, da der Ausgangspunkt der Suche häufig die Suchmaschine oder das Firmenverzeichnis selbst ist.

Warum werden Bewertungen im Internet neben der MDK-Note relevanter?

Suchen sie nach einem Pflegeunternehmen in einer Suchmaschine ob Google, Bing, T-Online oder Yahoo fallen Ihnen die regionalen Einträge in den Suchmaschinen auf, die sehr häufig mit Bewertungsmöglichkeiten versehen sind. Google geht sogar soweit und sammelt aus einer Vielzahl an Bewertungsportalen alle Einträge zu einem Unternehmen zusammen und zeigt diese gebündelt im seinem Branchenbuchdienst Google Place an. Zudem gewinnen diese Einträge immer mehr an Bedeutung, da sie an prominenten Stellen in den Suchergebnissen platziert werden und sogar auf die Position des Eintrages positive oder negative Auswirkungen haben können.

Die Bewertungen ihres Unternehmens oder ihrer Dienstleistung wird wichtiger je mehr die Anbieter, die Bedeutung der Anzahl und Qualität von Bewertungen in ihren Suchergebnisse steigern. Für den Raum Hamburg haben bereits zwei der ersten zehn Einträge für den Suchbegriff „Pflegeheim Hamburg“ eine Bewertung.¹

Wie können sie auf Bewertungen im Internet reagieren.

Häufig sind unsere Kunden überrascht, was mit ihrem Namen und ihren Daten im Internet passiert und wünschen sich, dass die Einträge in Facebook und anderen Portalen entfernt werden. Die Online-Welt funktioniert jedoch anders. Jeder kann ihr Unternehmen ob gewollt oder ungewollt in einem sozialen Netzwerk anlegen. Branchenbuchdienste gehen sogar so weit und legen diese Einträge eigenständig an und warten darauf, dass Sie selbst bemerken, dass sie einen Eintrag besitzen.

¹ Suchanfrage in Google vom Standort Hamburg aus mit dem exakten Begriff „Pflegeheim Hamburg“. Stand: 19.10.2011.

Bewertungen dieser Einträge sind ab diesen Zeitpunkt bereits möglich und sie erhalten keinerlei Notiz davon.

Eine offensivere Strategie im Umgang mit diesen Systemen ist empfehlenswert. Suchen sie gezielt nach erlaubten und unerlaubten Einträgen und versuchen sie diese zu entfernen oder Hoheit über diese Einträge zu gewinnen. Es kommt sehr häufig vor, dass Einträge mit falschen Angaben zu Adressen, Telefonnummern oder Ansprechpartnern versehen sind. Aufgrund der Erfahrung die wir in der Erstellung und Überwachung von Einträgen unserer Kunden gemachte haben, können wir berichten, dass circa 40 Prozent aller Einträge mit fehlerhaften und unvollständigen Angaben ohne Wissen unserer Kunden im Netz online verfügbar waren.

Es ist mittlerweile schier unmöglich geworden sein Unternehmen aus Facebook herauszuhalten da jeder aktuelle oder ehemalige Mitarbeiter, der eine Angabe über seinen Arbeitsplatz macht einen entsprechenden Eintrag in Facebook generiert. Nehmen Sie sich in regelmäßigen Abständen Zeit und machen Sie sich die Mühe, die wichtigsten Dienste nach Ihrem Firmenname zu durchsuchen. Erstellen Sie eine Arbeitsanweisung für Mitarbeiter im Umgang mit Facebook. Wenn Sie die Einträge bestehen lassen wollen, geben Sie vor, wie der Mitarbeiter ihr Unternehmen anzugeben hat in Facebook oder auch Google+. Zudem können Sie mit Hilfe von Google Alert ihren eigenen Firmennamen überwachen lassen. Alle Einträge, die Google auf der täglichen Suche nach neuen Inhalten im „world wide web“ findet, die ihrem Namen entsprechen, werden von diesem Suchdienst gefunden und ihnen mitgeteilt. Gerade unbekannte Portale, hierunter zählen auch einige Arbeitgeberbewertungsportale, können mit diesem Service leicht und zeitsparend im Blick behalten werden. Dieser nützliche Dienst von Google ist kostenlos. Sie benötigen lediglich ein Google-Account.

Sie sind keineswegs hilflos ausgeliefert

Sie stehen der Flut an Portalen, Social Media-Plattformen und Communities keineswegs hilflos gegenüber. Verschaffen Sie sich einmalig einen Überblick, wie ihr Unternehmen aktuelle im „word wide web“ dargestellt ist und entwickeln sie eine Vorgabe für ihre Mitarbeiter im Umgang mit Facebook und anderen Social Media-Plattformen. Jeder Eintrag, den sie finden, kann geändert und gelöscht werden. Der Einsatz kostenloser digitaler Suchdienste und die regelmäßige Kontrolle der wichtigsten Portale für die ambulante und stationäre Pflege helfen ihnen dabei, die Außendarstellung ihres Unternehmens auch zukünftig im Blick zu behalten. Einen Überblick, welche Portale von Bedeutung sind, erhalten Sie bei der Redaktion von Pflegemarkt.com.² Anfrage richten sie bitte an info@pflegemarkt.com.

Autor: **Peter Voshage**

2011/10/24

² Durch die Erfahrungen mit aktuellen Kundenprojekten und die Analyse von Web-Statistiken konnte das Team der pm pflegemarkt.com GmbH eine Liste mit Portalen und Webverzeichnissen aufstellen, die aktuell von hoher Bedeutung für den Internetauftritt eine ambulanten oder stationären Pflegebetriebs ist. Die Autoren behalten sich vor Anfrage abzulehnen.