

Online Reputation Management schützt bei Fehlern im Kundenservice vor Imageschäden

Studie: Konsumenten tauschen sich online über negative Erfahrungen mit unprofessionellem Kundenservice aus

Konsumenten beschwerten sich zunehmend online über mangelhaften Kundenservice und inkompetente Call-Center. Schnell werden kritische Statements auf vorderen Google-Positionen sichtbar und gefährden Image und Wettbewerbsfähigkeit. Online Reputation Management kann dabei helfen, Kundenvertrauen zurückzugewinnen und dauerhafte Imageschäden zu vermeiden.

Verbraucher erwarten heute von einem Kundenservice schnelle und kompetente Unterstützung – werden sie enttäuscht, tauschen sie sich über schlechte Erfahrungen häufig online aus. Dies ist das Ergebnis einer aktuellen Studie von NewVoiceMedia unter britischen Konsumenten. Rund ein Fünftel der Befragten gibt an, als Reaktion auf negative Erfahrungen mit Call-Center-Agenten kritische Kommentare und Berichte im Internet veröffentlichen zu wollen; in der Altersgruppe der 16- bis 24-jährigen ist es sogar ein Drittel. Darüber hinaus erklären 14 Prozent der Umfrageteilnehmer, sie würden ihrem Ärger über mangelhaften Kundenservice in den Social Media Luft machen.

So unterschiedlich die Gründe für diese Unzufriedenheit im Einzelfall sind, so riskant und schädlich sind sie nicht selten für die öffentliche Wahrnehmung des Unternehmens in der Öffentlichkeit. Und das hat Konsequenzen, die auch Wettbewerbsfähigkeit und Umsatz betreffen. Werden kritische Berichte und Erfahrungen in Social Networks, Blogs, Foren und vor allem in Bewertungsportalen gepostet, kann die Online-Reputation schnell dauerhaft Schaden nehmen. So viel ist sicher: Konsumenten gehen auf Distanz zu Unternehmen, wenn sie mit kritischen Interneteinträgen konfrontiert werden, umso mehr wenn Bekannte und Freunde negative Bewertungen online abgeben. Generell gilt: Die Kaufentscheidung wird aufgeschoben oder der Kunde wendet sich direkt einem Mitbewerber zu, wenn ein Dienstleister im Netz unseriös erscheint.

Doch ein erstklassiger Kundenservice allein garantiert noch kein sauberes Internetimage. Um dauerhafte Imageverluste zu verhindern, benötigen Dienstleister und andere Unternehmen vor allem ein überzeugendes Konzept in Sachen Online Reputation Management.

Der OnlineMarketingBerater entwickelt für Kunden aus allen Branchen Lösungen, die helfen, Reputationsrisiken frühzeitig zu erkennen und Handlungspläne zu konzipieren, die das Kundenvertrauen stärken – oder nötigenfalls wiederherstellen. In Phase 1 erfolgt eine gründliche Erfassung der bestehenden Online-Reputation unter den relevanten Google-Suchbegriffen. Dabei analysiert *Der OnlineMarketingBerater* Einträge in traditionellen Online-Medien sowie in Bewertungsportalen, Blogs, Foren und Social Networks, um Inhalte, Problemfelder und

agierende Personen sowie Institutionen zu identifizieren. Basierend auf einem ORM-Handlungsplan und vorhandenen Grundsätzen der Unternehmenskommunikation erfolgt in Phase 2 die Erweiterung und Neugestaltung der Internet Public Relations. Dies umfasst die direkte Reaktion auf imagegefährdende Postings und Google-Einträge – zum Beispiel durch das Entwickeln von Kulanzlösungen mit den Betroffenen oder durch offizielle Stellungnahmen – sowie die Schaffung neuer, effektiver Channels der Kommunikation. Über diese Channels wird ein direkter und indirekter Kundendialog hergestellt, der Kompetenz vermittelt, Vertrauen aufbaut und die Kundenbindung stärkt. Plattformen hierfür sind Corporate Blogs, neue Websiteprojekte, natürlich aber auch Social Networks. Flankierend bringt *Der OnlineMarketingBerater* Techniken der Suchmaschinenoptimierung zum Einsatz, die neu generierte und bestehende Unternehmenspräsenzen prominent in Google platzieren. Ein kontinuierliches Google-Monitoring ermöglicht eine dynamische Kampagnensteuerung sowie ein frühzeitiges Erkennen neu auftretender Reputationsrisiken.

Für eine Sofortberatung zum Thema Online-Reputation erreichen Sie das Team von *Der OnlineMarketingBerater* telefonisch unter 0931 - 260 27500 oder online auf <http://online-marketing-berater.com/unser-angebot/online-reputation-management/>

Der OnlineMarketingBerater

Mit einem bundesweiten Expertennetzwerk entwickelt *Der OnlineMarketingBerater* für Kunden aus verschiedenen Branchen individualisierte Lösungskonzepte zur Umsatz- und Imagesteigerung im Internet. Das Leistungsportfolio umfasst mit den Bereichen Suchmaschinenoptimierung (SEO), Google AdWords (SEA), Social Media Marketing (SMM), Internet Public Relations (IPR), und Online Reputation Management (ORM) alle wesentlichen Disziplinen, die heute im Online Marketing und damit in der digitalen Geschäftswelt erfolgsentscheidend sind.

Der OnlineMarketingBerater betreibt Niederlassungen in Würzburg, Frankfurt am Main und Stuttgart.

Der OnlineMarketingBerater
Peter Zahn

Mozart-Center
Berliner Platz 12
97080 Würzburg

Tel.: +49 (0) 931 - 260 27500
Fax: +49 (0) 931 - 260 2750-29

E-Mail: presse@online-marketing-berater.com
Internet: <http://www.online-marketing-berater.com>