

Wie man online auf Kommentare reagiert.

Reagieren Sie auf jegliches Feedback: Unabhängig davon, ob die Rezension positiv oder nicht so positiv ausgefallen ist, danken Sie Ihren Kunden dennoch dafür, dass sie sich die Zeit genommen haben, Ihrem Unternehmen zu helfen, sich in die richtige Richtung zu entwickeln. Hier sind ein paar praktische Antwortbeispiele, mit denen Sie aus jeder Bewertung das Beste herausholen!

Schaffen Sie die richtigen Voraussetzungen :

- » **Jede Nachricht verdient eine Antwort!**
- » **Richten Sie automatische Antworten für private Nachrichten ein**
(Das ist ganz einfach mit dem FB-Chatbot)
- » **Versuchen Sie, Ihre Reaktionszeit so kurz wie möglich zu halten** (Max. 24 Stunden)
- » **Berücksichtigen Sie Ihren Firmenstil**
- » **Beziehen Sie sich, falls erforderlich, auf die Firmenrichtlinien** (Veröffentlichen Sie Ihre Firmenrichtlinien auf FB (viele Beispiele online))

2 Nachrichtenarten

Privat

- » Nur für CCV sichtbar
- » Direkte Nachrichten

Public

- » Für alle sichtbar
- » Unternehmensbewertungen
- » Beitrag auf Seite
- » Kommentar zu Beitrag
- » Beitrag auf der Seite eines Dritten mit CCV-Tag



Antwortvorlagen



Positive Nachrichten

Beispiel:

Vielen Dank für Ihren tollen Service!

Lieber *Kundenname*, vielen Dank dafür, dass Sie Kontakt mit uns aufgenommen haben. Wir freuen uns, dass wir Ihnen weiterhelfen konnten. Für uns ist die Zufriedenheit unserer Kunden das Wichtigste, und deshalb möchten wir Ihnen für Ihre freundlichen Worte danken. Wir freuen uns darauf, Sie wiederzusehen, *Name* (ODER Ihr *Unternehmensname*-Team)



Neutrale Nachrichten

Beispiel:

Ich hätte gerne Ihre Preisliste

Individuelle Reaktion



Negative Nachrichten

Beispiel:

Mein Produkt funktioniert nicht, können Sie mir helfen?

Lieber *Kundenname*, vielen Dank dafür, dass Sie Kontakt mit uns aufgenommen haben. Es tut uns leid, dass zu hören. Kundenzufriedenheit hat für uns hohe Priorität. Bitte senden Sie uns Ihre Kontaktdaten per E-Mail, wir werden dann in Kürze Kontakt mit Ihnen aufnehmen, um eine Lösung zu finden. Vielen Dank, *Name* (ODER Ihr *Unternehmensname*-Team)



Negatives Gefühl (Krise)

Beispiel:

Ich bin sehr enttäuscht von Ihrem Produkt und Ihren Dienstleistungen, ich werde nie mehr mit CCV arbeiten, usw.

Individuelle Reaktion