

Das Potenzial kritischer Online-Bewertungen

24.09.2018, 13:31 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: SEFICON - converting feedback

Presseagentur: SEFICON - converting feedback



SEFICON Customer-Experience Dashboard

Positive wie negative Online-Bewertungen zu Geschäften und Dienstleistern können bei jeder Kaufentscheidung des Kunden einen entscheidenden Unterschied machen. Und sie bieten enormes Potenzial.

In Zeiten zunehmender Digitalisierung liegen die Hausaufgaben für die verbliebenen "analogen Marktteilnehmer" auf der Hand: es gilt sich effektiv gegenüber dem Online-Handel zu differenzieren. Und exzellente Kundenzufriedenheit ist eine der Grundvoraussetzungen dafür. Diese wird heute mehr denn je transparent gemacht - und zwar ausgerechnet in der Online-Welt: öffentlich zugängliche Bewertungsplattformen wie Google Places oder Facebook nutzen das bekannte und beliebte 5-Star-Rating. Kunden und Nutzer können darüber ihre Erfahrungen kundtun - und sie nutzen diese Möglichkeit zusehends. "Alleine im letzten Jahr haben wir bei einigen Kunden einen Anstieg der Bewertungen von bis zu 900% registriert", erläutert Sebastian Schulz, Geschäftsführer der Münchner Spezialberatung SEFICON (<https://seficon.de>). Die Plattformen werden zunehmend akzeptiert, genutzt, frequentiert und vor Kaufentscheidungen herangezogen. Und wer ein schlechtes Online-Image hat, riskiert Umsatz und Gewinn. Denn die wirtschaftliche Bedeutung der Bewertungen ist enorm: ein Stern mehr im Durchschnitt kann 10% Prozent mehr Umsatz bedeuten. Und nur eine einzige schlechte Bewertung hält im Durchschnitt bis zu 30 Kunden vom Kauf ab. Diese zu ignorieren ist für Inhaber keine Option. Dabei bleiben Kunden enttäuscht zurück und es wird die Chance vertan, den Ursachen für die kritischen Bewertungen auf den Grund zu gehen. Auch der Kauf positiver Fake-Bewertungen kann das Problem nicht lösen, sondern verstärkt es sogar. Denn die Wahrscheinlichkeit ist groß, dass die Fehler die zu den schlechten Bewertungen geführt haben immer wieder gemacht werden, was i. d. R. weitere negative Bewertungen nach sich zieht. Einen neuen Ansatz, die kritischen Bewertungen wirtschaftlich zu nutzen um die eigene Organisation besser aufzustellen bietet SEFICON (<https://seficon.de>): "Unser Customer-Experience Dashboard zeigt auf einen Blick die Bewertungssituation im Netz und offenbart die Handlungsfelder zur Verbesserung", so Schulz. In dem Tool werden sämtliche relevante Bewertungen erfasst, geclustert und auf verschiedenen Aggregationsebenen (z. B. Land, Region, Händlerbetrieb oder Beschwerde-Thema) dargestellt. Erfahrungswerte zeigten, dass der 5-Star-Score i. d. R. eine sehr hohe Korrelation (>0,8) zur Kundenloyalität aufweist. Verbessere man die Handlungsfelder, so erhöhe man mit hoher Wahrscheinlichkeit auch die Loyalität - und damit Umsatz und Gewinn, so Schulz. Das Tool kann eigenständig oder mit Unterstützung der Münchner Berater aktiv zur gezielten Verbesserung der Kundenorientierung genutzt werden.

Weitere Informationen bietet SEFICON auf seiner Website unter www.seficon.de.

Pressekontakt:

SEFICON - converting feedback
Herr Sebastian Schulz
Lindwurmstraße 75
80337 München

fon ..: 089/30780393
web ..: <http://www.seficon.de>
email : info@seficon.de

Portrait

SEFICON ist als Unternehmensberatung spezialisiert auf die Steigerung von Kundenzufriedenheit und damit von Umsatz und Gewinn. Realisiert wird dies durch den Einsatz des Customer-Experience Dashboard zur Verbesserung von Unternehmensprozessen und -strukturen auf Basis vorhandener Web-Feedbacks. Das Leistungsspektrum von SEFICON beinhaltet neben der Erfassung und Darstellung der Feedbacks auch deren Analyse sowie die Erarbeitung und operative Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen im Unternehmen.

News-ID: 1019613 • Views: 534 (Stand: 01.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1019613/Das-Potenzial-kritischer-Online-Bewertungen.html>