
DER BEWERTUNGSLEITFADEN

Zufriedene Kunden.

Zu wenige Bewertungen?

Deine Bewertungsroutine
ohne ständiges Hinterherlaufen.



DAS NIMMST DU MIT

Einen festen Ablauf, drei Nachrichtenvorlagen und
einen Plan, den du direkt in deinem Betrieb nutzen kannst.

Henriette Gladiator

GoHighLevel Certified Admin · Strategie & Automatisierung

01 / DER ABLAUF

Mach Bewertungen zu einem festen Schritt.

Dieser Leitfaden richtet sich an Selbstständige und kleine Unternehmen mit Kunden, die ihre Leistung bereits erlebt haben. Die Beispiele beziehen sich auf Google-Bewertungen.

Ein Lob im Gespräch wird nicht automatisch zu einer öffentlichen Bewertung. Lege deshalb einmal fest, wann du fragst, wie du den Link teilst und wer sich darum kümmert.

01 Wähle einen nachvollziehbaren Anlass.

Zum Beispiel: Auftrag abgeschlossen, Aufenthalt beendet oder vereinbarter Meilenstein erreicht. Frage erst, wenn der Kunde die Leistung beurteilen kann.

02 Bitte um eine ehrliche Bewertung.

Nutze denselben Ablauf für vergleichbare Kunden. Die Anfrage hängt nicht davon ab, ob du eine positive Bewertung erwartest.

03 Erwinnere einmal, wenn es sinnvoll ist.

Als Startpunkt: **einmal nach fünf bis sieben Tagen**. Prüfe vorher, ob schon bewertet, geantwortet oder widersprochen wurde. Danach endet die Anfragefolge.

04 Lies und beantworte neue Bewertungen.

Prüfe jeden Morgen oder Abend neue Bewertungen und antworte **möglichst innerhalb von 24 Stunden**. So zeigst du Kunden und Mitlesenden, dass du Rückmeldungen ernst nimmst.

Dein erster Schritt: Schreibe den einen Anlass auf, nach dem deine Bewertungsanfrage künftig startet.

Mach es deinen Kunden leicht.

Je eindeutiger der nächste Schritt ist, desto weniger müssen deine Kunden selbst suchen.

So findest du deinen Google-Bewertungslink

- Öffne dein Unternehmensprofil mit dem Google-Konto, das es verwaltet.
- Wähle „Rezensionen lesen“ und anschließend „Mehr Rezensionen erhalten“.
- Kopiere den Rezensionslink. Den QR-Code kannst du im Computerbrowser als Bild speichern.
- Teste den Link auf deinem Smartphone und prüfe, ob er zum richtigen Unternehmen führt.

Setze Link und QR-Code gezielt ein.

Nutze den Link in deiner Bewertungsanfrage. Ein QR-Code passt auf eine Abschlusskarte, einen Beleg oder einen Aufsteller. Ergänze eine klare Beschriftung wie „Deine Erfahrung mit uns auf Google teilen“.

Ehrliche Bewertungen bleiben freiwillig

Bitte um die tatsächliche Erfahrung, ohne Sternezahl oder Inhalt vorzugeben. Verzichte auf Rabatte, Geschenke und Gewinnspiele als Gegenleistung. Eine vorgeschaltete Zufriedenheitsabfrage darf nicht nur zufriedene Kunden zu Google weiterleiten.

Gib Kunden Zeit und Raum. Dränge sie nicht, noch vor Ort zu bewerten. Versende persönliche Anfragen nur über einen Kanal, für den das erforderliche Einverständnis vorliegt.

Gut zu wissen: Für eine Google-Rezension müssen Kunden in einem Google-Konto angemeldet sein.

Drei Nachrichten. Ein klarer Ablauf.

Ersetze die Angaben in eckigen Klammern und passe die Ansprache an deine Kunden an.

1. Die persönliche Anfrage

Hallo [Vorname],
vielen Dank für dein Vertrauen bei [Leistung / Auftrag]. Möchtest du deine Erfahrung mit [Unternehmen] auf Google teilen? Deine ehrliche Bewertung hilft anderen, sich ein Bild von unserer Arbeit zu machen.
Hier geht es direkt zur Bewertung: [Bewertungslink]
Vielen Dank und liebe Grüße
[Name]

2. Eine freundliche Erinnerung

Hallo [Vorname],
hier noch einmal der Link, falls du deine Erfahrung mit [Unternehmen] auf Google teilen möchtest: [Bewertungslink]
Falls du bereits bewertet hast, vielen Dank! Die Bewertung ist natürlich freiwillig.
Das ist meine letzte Erinnerung dazu.
Liebe Grüße
[Name]

3. Ein persönliches Dankeschön

Hallo [Vorname],
vielen Dank, dass du dir Zeit für eine Bewertung genommen hast. Ich schätze es, dass du deine Erfahrung mit uns teilst.
Liebe Grüße
[Name]

Die Erinnerung entfällt, sobald eine Bewertung sicher zugeordnet ist oder der Kunde keine weitere Anfrage möchte. Eine öffentliche Antwort kann das separate Dankeschön ersetzen.

Zeige, wie du mit Feedback umgehst.

Deine Antwort lesen auch Menschen, die noch keine Kunden sind. Bleibe persönlich, sachlich und bei dem, was du tatsächlich weißt.

Eine positive Bewertung beantworten

Vielen Dank für deine Rückmeldung, [Name]. Es freut mich, dass du [bereits öffentlich genannten Aspekt] positiv erlebt hast. Danke für dein Vertrauen!

Eine kritische Bewertung beantworten

Danke, dass du deine Erfahrung schilderst. Es tut mir leid, dass [öffentlich angesprochener Punkt] nicht deinen Erwartungen entsprochen hat. Ich möchte den Ablauf prüfen. Bitte melde dich unter [Kontaktmöglichkeit], damit wir die Einzelheiten direkt besprechen können.

Eine Bewertung lässt sich nicht zuordnen

Danke für deine Rückmeldung. Ich kann den geschilderten Vorgang anhand dieser Angaben noch nicht zuordnen. Bitte kontaktiere uns unter [Kontaktmöglichkeit], damit wir das prüfen können.

Vor dem Veröffentlichen prüfen

Greif nur Informationen auf, die bereits in der Bewertung stehen. Ergänze keine privaten Auftrags-, Gesundheits- oder Zahlungsdetails. Versprich eine Lösung erst, wenn du sie anbieten kannst. Kritik ist kein Grund, eine Bewertung pauschal als falsch zu bezeichnen.

KI kann dir einen Antwortentwurf liefern. Prüfe Ton, Fakten und vertrauliche Angaben vor der Veröffentlichung selbst. Bei vermuteten Richtlinienverstößen kannst du eine Rezension bei Google melden.

Richte deine Routine ein.

Trage deine Entscheidungen ein. Danach brauchst du für jede neue Anfrage nur noch den festgelegten Ablauf.

Nach diesem Ereignis frage ich nach einer Bewertung:

Diesen Kanal nutze ich mit dem nötigen Einverständnis:

Diese Person ist für Anfragen und Antworten zuständig:

Zu dieser Uhrzeit prüfe und beantworte ich täglich Bewertungen:

Deine Checkliste für den Start

- ☐ Bewertungslink kopiert und auf dem Smartphone getestet.
- ☐ Vorlagen angepasst und eine Testnachricht an mich selbst gesendet.
- ☐ Anlass, Zuständigkeit und **höchstens eine Erinnerung** festgelegt.
- ☐ Stopp bei Widerspruch, Antwort oder zugeordneter Bewertung eingerichtet.

Behalte drei Zahlen im Blick.

Notiere pro Monat: versendete Erstanfragen, neue Bewertungen und noch unbeantwortete Bewertungen. Dein tägliches Ziel: **möglichst innerhalb von 24 Stunden antworten**. Prüfe bei Kritik zuerst den Sachverhalt und antworte ruhig und persönlich.

Ein Klick auf den Bewertungslink beweist noch keine veröffentlichte Bewertung. Prüfe die Zuordnung vor weiteren Nachrichten; Google-Namen können vom Kundennamen abweichen.

Eine gute Routine. Weniger Handarbeit.

Mit diesem Leitfaden hast du die Grundlage, um Bewertungen regelmäßig anzufragen und aufmerksam zu beantworten.

Starte mit deinem festen Anlass, den angepassten Vorlagen und einem kurzen täglichen Blick auf neue Bewertungen. So merkst du im Alltag, welche Schritte bereits gut funktionieren und wo du Unterstützung gebrauchen könntest.

Wenn du den Ablauf automatisieren möchtest

Ich unterstütze Selbstständige und kleine Unternehmen dabei, solche Abläufe in ihren Betrieb zu integrieren. Das Bewertungsmanagement ist ein Teil meines Sichtbarkeits- und Vertrauenssystems (SVS).

Anfragen zum passenden Zeitpunkt, eine begrenzte Erinnerung und Unterstützung beim Bearbeiten neuer Bewertungen können dir wiederkehrende Arbeit abnehmen. Welche Schritte sinnvoll sind, hängt von deinem Kundenablauf ab. Bei kritischen Rückmeldungen bleibt deine persönliche Einschätzung wichtig.

Wenn du herausfinden möchtest, ob das zu deinem Unternehmen passt, antworte einfach auf die E-Mail, mit der du diesen Leitfaden erhalten hast. Erzähle mir kurz, wie du bisher nach Bewertungen fragst und was du dir erleichtern möchtest.

Henriette Gladiator

GoHighLevel Certified Admin
Strategie & Automatisierung

Stand: September 2026