

Teil 6: Patientenbewertungen im Internet

Der Reputationsradar als Element im Praxismarketing

| Paula Hesse, M.A., Jens I. Wagner

Längst ist das Thema Patientenbewertungen im Internet in aller Munde. Für die einen erscheinen sie als ein Risiko, für die anderen als eine Chance. Wenn 70 Prozent der Zahnarztsuchenden über das Internet kommen, ist beides wahr: Patientenbewertungen bieten die Chance, neue Patienten zu akquirieren. Systematisiert gesammelt und geschickt online platziert, bilden sie das Aushängeschild für eine Praxis im Web 2.0. Gleichzeitig sind sie ein Risiko. Nämlich für den, der eine schlechte Bewertung bekommen hat. Ein schlecht bewerteter Zahnarzt wird wahrscheinlich noch seltener von Zahnarztsuchenden gewählt als ein Zahnarzt, der gar keine Bewertungen für sich verzeichnet.

Bewertungen auf Internetportalen sind für Zahnarztsuchende die überzeugendste Empfehlung nach der Empfehlung durch Bekannte. Entsprechend verhält es sich mit einer schlechten Bewertung. Die Empörung eines Patienten, der sich nicht gut behandelt fühlt, wird an die Rezipienten – seien es Bekannte oder Internetnutzer – weitergegeben. Die Hemmschwelle für den Patienten, eine negative Bewertung im Internet abzugeben, ist sicherlich niedriger als die, sich persönlich an seinen Zahnarzt zu wenden. Im Internet kann er seinem Ärger anonym Luft machen und muss sich nicht direkt mit seinem Dienstleister auseinandersetzen. Dadurch kommt es vielleicht eher zu Beschimpfungen, als bei der Kommunikation von Angesicht zu Angesicht.

Portale stehen in der Verantwortung

Mit Beschimpfungen gespickte Bewertungen nicht in die Öffentlichkeit gelangen zu lassen, ist Aufgabe der Internetportale. Die meisten Portale unterziehen die eingegebenen Bewertungen erst einer redaktionellen Überprüfung, bevor sie sie tatsächlich online erschei-

nen lassen. Doch wie genau sie die Bewertungen überprüfen, bleibt ihnen letztlich selbst überlassen. Und so kann es sein, dass hier und da eine „schmähende“ Bewertung auftaucht, obwohl sie von Gerichten wegen verboten ist. Negative Bewertungen erreichen zuerst die anderen Internetnutzer und meist erst spät den Betroffenen.

Zusätzlicher Arbeitsaufwand für den Zahnarzt

Um eine schlechte Bewertung möglichst schnell auffindig zu machen, muss der Zahnarzt regelmäßig annähernd alle oder zumindest die wichtigsten Portale besuchen und sich die dort zu ihm und seiner Praxis eingegebenen Bewertungen anschauen. Dafür muss er erstens wissen, welche Portale relevant sind. Zweitens muss er sämtliche auf den Einträgen zu seiner Praxis verzeichneten Bewertungen genau prüfen. Drittens sollte er dies alles in möglichst kurzen Zeitabständen tun. Diese Recherche bedeutet viel Arbeit mit großem zeitlichen Aufwand. Doch sie ist wichtig; ein Zahnarzt untersucht damit schließlich nichts anderes als seine Online-Reputation. Und die ist – wie eingangs erwähnt –

von immer größerer Bedeutung für sein Praxismarketing.

Der Reputationsradar

Externe Dienstleister wie die Firma DentiCheck nehmen dem Zahnarzt diese aufwendige Arbeit ab. Hier können Zahnärzte den sogenannten Reputationsradar buchen. Damit werden wöchentlich alle Bewertungen zu dem Zahnarzt auf etwa 20 Portalen überprüft. Wird eine negative Bewertung gefunden, bekommt der Zahnarzt sofort einen Bericht darüber per E-Mail zugesandt, damit er sich mithilfe von DentiCheck zeitnah um Gegenmaßnahmen kümmern kann. Schlechte Bewertungen werden so schnell identifiziert und es kann gezielt gegengesteuert werden.

Den guten Ruf retten

Bei diesen Gegenmaßnahmen kann es sich zum einen um das Anschreiben der Portale mit der Bitte um Entfernung der negativen Bewertung handeln und zum anderen um die Kontaktaufnahme zum verärgerten Patienten über das entsprechende Portal. Die dritte Möglichkeit ist selbstverständlich die, die Patienten zum Platzieren weiterer Bewertungen zu animieren, um die eine

negative zu relativieren und auch den Durchschnitt der Gesamtbewertung zu heben.

Eine negative Bewertung öffentlich kommentieren

Einige der Bewertungsportale bieten eine Kommentarfunktion, durch die der Zahnarzt direkt und für andere sichtbar auf eine Bewertung reagieren kann. Besonders bei einer negativen Bewertung sollte diese Möglichkeit genutzt werden. Ein Zahnarzt, der empathisch auf Kritik eingeht und versucht, etwaige Missverständnisse auszuräumen, zeigt der Öffentlichkeit seine Souveränität. Er nimmt der negativen Bewertung damit den Wind aus den Segeln und schafft es vielleicht sogar, den Kritiker zu besänftigen. Hierfür muss er jedoch sehr feingütig vorgehen und seine Worte abwägen. Die Experten von DentiCheck bieten hier Unterstützung.

Das Portal um Hilfe bitten

Ist es nicht möglich, eine schlechte Bewertung durch einen Kommentar abzumildern, kann sich der betroffene Zahnarzt direkt an das Portal wenden. Bei den meisten Portalen findet sich neben der Bewertung ein Link „Missbrauch melden“ oder „Unzumutbar“. Klickt der Zahnarzt hierauf, kann er unter Angabe des Grundes die Bewertung noch einmal überprüfen und wenn möglich löschen lassen. Gibt es auch diese Option nicht, sollte der Zahnarzt ein Anschreiben an das Portal verfassen. Die Entfernung einer Bewertung muss einen gewichtigen Grund haben. Schließlich bilden Bewertungen eine Meinung ab und stehen unter dem rechtlichen Schutz der Meinungsfreiheit.

Recht auf Entfernung von Schmähkritik

Damit ein Zahnarzt verlangen kann, dass eine negative Bewertung zu seiner Praxis entfernt wird, müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein: Stellt die Bewertung keine Meinung, sondern eine bloße Behauptung, die eine Tatsache in ein schlechtes Licht rückt, dar, sind die Portale verpflichtet, zu handeln. Das Gleiche gilt für Schmähkritik. Diese juristischen Fein-

heiten sind für den Laien nicht leicht zu unterscheiden. Zudem sollte auch im Umgang mit den Portalen der richtige Ton getroffen werden, um das Anliegen schnell und ohne weiteren Aufwand durchzusetzen. DentiCheck gibt seine diesbezüglichen Erfahrungen an seine Kunden weiter und hilft auf Wunsch beim Formulieren des Anschreibens.

Online Reputation Management

Der von DentiCheck angebotene Reputationsradar ist selbstverständlich nicht nur bei negativen Bewertungen interessant. Vielmehr erhält ein Zahnarzt mit dieser Dienstleistung eine Analyse seines Marktwertes. Er kann erkennen, auf welchen Portalen nur wenige Bewertungen zu seiner Praxis verzeichnet sind und aktiv gegensteuern. Er kann auch sehen, wenn er im Internet nur unzureichend repräsentiert wird und gemeinsam mit Experten eine Strategie entwickeln, seine Bekanntheit im Internet zu erhöhen. Für das sogenannte Online Reputation Management gibt es bereits heute viele Dienstleister. DentiCheck hat sich auf Zahnärzte spezialisiert und bietet außer dem Reputationsradar, dem Portaleintragservice und der professionellen Erstellung von Praxiswebseiten ein deutschlandweit einzigartiges portalübergreifendes Bewertungsmanagement an.

Literatur

1. Siehe Teil 2 der Reihe „Patientenbewertungen im Internet“ in der April-Ausgabe dieser Zeitschrift.

kontakt.

DentiCheck.

Aktives Bewertungsmanagement.
Gutes Online-Image.
Siemensstr. 12b
63263 Neu-Isenburg
Tel.: 06102 37063117
E-Mail: beratung@denticheck.de
www.denticheck.de

5Freunde ...



... lösen jeden Fall.

Beeindruckende Möglichkeiten eröffnen die fünf Implantate der m&k gmbh: Sie lassen keinen Fall ungelöst.

Mit den neuen Mini-Implantaten *Trias® Mini-ball* und *Trias® Mini-post* neben *ixx2®*, *Trias®* und *Trias® Interim* wird das Implantat-Gesamtkonzept der m&k gmbh komplettiert. Abgerundet wird es durch die zahlreich zur Auswahl stehenden unterschiedlichen Implantataufbauteile und feinmechanischen Konstruktionselemente für die Prothetik.

NEU: Erweiterung des m&k-Produktportfolios um botiss Knochen- und Weichgeweberegenerationsmaterialien – ob bovin, synthetisch oder human – Regeneration garantiert!

6. Implantologie-Tagung

Mini-Implantate: Von Anwendern für Anwender

10. November 2012 im Erich-Brost-Pavillon der Zeche Zollverein Essen

Referenten: Prof. Dr. Christoph Bourauel, Dr. Dr. Carsten Engel, Prof. Dr. Kai-Olaf Henkel, Dr. Peter Huemer, Dr. Holger Kaesemann, Dr. Wolfgang Reuter, Dr. Winfried Walzer

Jetzt anmelden unter www.mk-dental.de/tagung

m&k dental Jona

Spezielle Dental-Produkte

Im Camisch 49

07768 Kahla

Fon: 03 64 24 | 811-0

mail@mk-webseite.de