

Teil 13: Patientenbewertungen im Internet

# Google setzt auf Bewertungssterne

| Paula Hesse, Jens I. Wagner

Die meisten Zahnarztsuchen im Internet beginnen auf Google. Bisher war das oberste Ziel, mit der Praxiswebseite oder dem Google-Profil der Praxis möglichst weit oben in den Suchergebnissen zu erscheinen. In diesem Zusammenhang wurde es in der Vergangenheit zunehmend wichtig, Patienten zu motivieren, die Praxis direkt im Google-Profil zu bewerten. Nun verschärft Google die Notwendigkeit und den Nutzen von Google-Bewertungen drastisch durch die Einführung von Bewertungssternen, die allerdings nur bei häufig bewerteten Profilen angezeigt werden.

In seiner Entwicklerkonferenz I/O 2013 Mitte Mai hat Google unter anderem seine Weiterentwicklung von Google Maps vorgestellt. Der Kartendienst soll demnach in Zukunft weitgehend mit Social-Media-Aktivitäten verknüpft werden. Ziel ist eine für jeden Nutzer individualisierte Karte, die nicht nur Landmarken, sondern auch weitere Komponenten anzeigt. Eine Rolle spielen dann zum Beispiel auch wirtschaftliche und umweltspezifische Informationen sowie eigene Vorlieben und die von verlinkten Freunden.

## Bewertete Zahnarztpraxen werden häufiger in Google Maps angezeigt

Die Plattform von Google, auf der sich Nutzer aktiv beteiligen und austauschen können, nennt sich Google+. Google+ bietet seinen Nutzern die Möglichkeit, sich untereinander zu verlinken. Unter „meine Kreise“ können Kontakte verwaltet werden. Ein Nutzer von Google+, der eine Bewertung zu einem Ort abgibt, kann wählen, ob diese Bewertung öffentlich oder nur für seine Kontakte angezeigt werden kann. Eine Person aus seinen Kreisen kann so auf jeden Fall die Bewertung dieses Nutzers lesen. Gleichzeitig werden die Bewertungen der Nutzer eines Kreises mit Google Maps verknüpft. Ruft ein Nutzer von Google+ also



Google Maps auf und schaut sich einen Stadtteil an, in dem sich eine Zahnarztpraxis befindet, die eine mit ihm durch die Google+ Kreise verbundene Person bewertet hat, wird ihm diese Praxis auf der Karte angezeigt. Klickt oder tippt der Nutzer auf die Markierung der ihm bisher fremden Praxis, öffnet sich ein Ausschnitt aus dem Google+ Local-Eintrag der Praxis. Zu sehen sind unter anderem der Name und – falls vorhanden – der Durchschnitt der Bewertungen zu dieser Praxis. Ein gut gepflegter Google+ Local-Eintrag ist entsprechend nicht nur bei der Google-Suche wichtig, sondern wird zukünftig für den Kartendienst Google Maps wesentlich relevanter.

## Neue Darstellung von Google-Bewertungen steigert Relevanz drastisch

Im Zuge des Relaunches von Google Maps hat Google auch die Darstellung von Bewertungen in den Google+ Local-Einträgen überarbeitet.

Die Google+ Local-Einträge ersetzen die alten Google-Places-Einträge. Hier werden Orte, also auch Dienstleister wie Zahnärzte dargestellt. Jeder Dienstleister kann seinen Eintrag selbst erstellen oder überarbeiten, das heißt mit Fotos und weiteren Informationen versehen. Internetnutzer, die über einen Account bei Google+ verfügen, können dort beispielsweise ihren Zahnarzt bewerten.

# PD MTA White

## Laden Sie Ihr MAP SYSTEM



- ▶ Optimierte Partikelgröße
- ▶ Verhindert bakterielle Migration
- ▶ Exzellente Randabdichtung
- ▶ Stimuliert die Bildung einer Dentinschicht (Überkappung)
- ▶ 2 Beutel mit je 280 mg

Endodontisches Füllmaterial.  
2 Anwendungen (2 x 280 mg)  
und 1 Flasche 1 ml reines H<sub>2</sub>O

### MAP SYSTEM Intro kit NiTi

Für die orthograde und retrograde  
Wurzelfüllung der Frontzähne.



Die NiTi Memory Shape Spitzen können  
manuell auf jede erforderliche Krümmung  
geformt werden und passen sich leicht an  
die Form des Wurzelkanals an.



Produits Dentaires SA  
Vevey . Switzerland

Weitere Informationen  
[www.pdsa.ch](http://www.pdsa.ch)

Bisher konnten in diesen Einträgen die schriftlichen Bewertungen (Erfahrungsberichte) mit dem Gesamturteil „schlecht/mittel“ über „sehr gut“ bis „exzellent“ versehen werden. Nach dem Relaunch bei Google werden diese Begriffe ersetzt durch fünf Bewertungsterne. Fünf rote Bewertungsterne entsprechen dem besten Urteil, ein rotes Sternchen mit vier blass-grauen dem schlechtesten (siehe Grafik).

#### Verbesserte Situation für bewertete Dienstleister

Ab einer Anzahl von mindestens fünf Bewertungen wird die durchschnittliche Sternchenanzahl nicht nur im Eintrag selbst, sondern auch in der Suchergebnisliste und eben auch auf Google Maps angezeigt. Die Aufmerksamkeit von Zahnartsuchenden im Internet wird durch die roten Sternchen direkt auf die Einträge mit vielen Bewertungen gelenkt. Da viele Zahnarztpraxen weniger als fünf Google-Bewertungen verzeichnen, wird die Aufmerksamkeit der meisten Zahnartsuchen in Google auf diejenigen wenigen Praxen mit Bewertungssternen gebündelt. Der Relaunch ist noch nicht bei allen Browsern online. Wer die Sterne beim Googeln nicht automatisch angezeigt bekommt, kann sich einen ersten Eindruck von dieser neuen Anzeige verschaffen, indem er zum Beispiel „Zahnarzt Bochum“ googelt und dann oben in der Browserzeile die Parameterkette &rfmt=s an die bestehende URL anfügt.

wertungen verzeichnen, wird die Aufmerksamkeit der meisten Zahnartsuchen in Google auf diejenigen wenigen Praxen mit Bewertungssternen gebündelt. Der Relaunch ist noch nicht bei allen Browsern online. Wer die Sterne beim Googeln nicht automatisch angezeigt bekommt, kann sich einen ersten Eindruck von dieser neuen Anzeige verschaffen, indem er zum Beispiel „Zahnarzt Bochum“ googelt und dann oben in der Browserzeile die Parameterkette &rfmt=s an die bestehende URL anfügt.

#### Verbindung von Bewertungssternen mit einer AdWords-Kampagne

Die Bewertungssterne, die ein kostenfreier Google-Eintrag aufweist, können mit einer AdWords-Kampagne verbunden werden. Dazu müssen der Google-Eintrag und die AdWords-Anzeige miteinander verlinkt werden. Das ist vom Account der AdWords-Kampagne aus kostenfrei und relativ einfach möglich.

Bei Gelingen der Verlinkung wären dann die Sterne auch in der AdWords-Anzeige sichtbar.

#### Neue Herausforderung für Praxen

Häufig werden auf den Google-Profilen – wie auf allen anderen Portalen – auch kritische Bewertungen abgegeben. Mit den Bewertungssternen wird auch der Notendurchschnitt direkt in den Suchergebnissen und auch bei Google Maps transparent dargestellt. Die Herausforderung an die Praxen lautet: Wer auf der ersten Suchergebnisseite von Google steht und dort schlecht bewertet wird, wird viele potenzielle Patienten verlieren.

Ein schlechter Bewertungsnotendurchschnitt auf Google ist nicht mehr akzeptabel oder ignorierbar.

#### Bedeutung kaum zu überschätzen

Die Bedeutung von Google als Suchmaschine ist unbestreitbar. Die Anzahl von Verweisen auf Google+ Local-Ein-

ANZEIGE



# BLUE SAFETY

## Als BLUE SAFETY auf den Markt kam, gab es nichts Vergleichbares...



BLUE SAFETY entfernt Biofilme, Algen, Legionellen und Pseudomonaden. Garantiert und zertifiziert.

Für eine unverbindliche Bestandsaufnahme oder Fortbildung rufen Sie uns **kostenfrei** unter **0800 - 25 83 72 33** (0800 BLUESAFETY) an oder schauen Sie sich auf unserer Webseite **Video-Erfahrungsberichte** von Kolleginnen und Kollegen an.

träge wird durch den Relaunch von Google Maps noch einmal deutlich erhöht werden. Noch haben wenige Zahnarztpraxen diese Relevanz erkannt und beachten sie in ihren Marketingmaßnahmen. Zahnärzte, die hier auf dem neuesten Stand sind und sich um ihren Google+ Local-Eintrag kümmern, sind ihren Kollegen weit voraus. Eine Steuerung von Bewertungen durch Patienten ist möglich. Das Bewertungsmanagement von DentiCheck unterstützt Zahnarztpraxen bei der Akquirierung von Patientenbewertungen. Ohne großen Mehraufwand für die Zahnarztpraxis werden via Papierbewertungsbogen oder Bewertungs-App echte Patientenbewertungen eingeholt. Zudem kennt DentiCheck die Portallandschaft und verteilt die Bewertungen nach Absprache mit der Praxis auf die relevantesten Portale, also auch auf Google. Dem Patienten wird dabei die Arbeit abgenommen. Er spart Zeit und muss seine Daten nicht

preisgeben, um seine Zahnärztin oder seinen Zahnarzt weiterzuempfehlen. Die Experten von DentiCheck beraten Zahnarztpraxen auch hinsichtlich der Optimierung ihres Google+ Local-Eintrags und weiteren Möglichkeiten, sich im Internet gut zu positionieren. DentiCheck bietet eine allumfassende, einfache und effektive Möglichkeit des Online-Marketings.

#### Quellen

<http://blog.kennstduerein.de/2013/05/alles-neu-bei-google-maps/>

<http://blog.kennstduerein.de/2013/05/neues-design-der-google-local-seiten/>

## info.

### Seminar „Arztbewertungen, Google Ranking und Facebook“

Die Termine für die Seminarreihe „Arztbewertungen, Google Ranking und Facebook: Chancen nutzen und Risiken meiden“ sind nun für das zweite Halbjahr

2013 festgelegt. Das Seminar verschafft den Teilnehmern einen guten Überblick zu den neuen Herausforderungen im Online-Marketing. Es werden konkrete Handlungsoptionen vorgeschlagen, sodass die Teilnehmer im Anschluss selbstständig und effektiv tätig werden können. Alle Städte und Termine finden Sie unter [www.dentichck.de/Seminare](http://www.dentichck.de/Seminare)



Paula Hesse  
Infos zur Autorin



Jens I. Wagner  
Infos zum Autor

## kontakt.

### DentiCheck.

### Aktives Bewertungsmanagement. Gutes Online-Image.

Siemensstr. 12b, 63263 Neu-Isenburg

Tel.: 06102 37063117

E-Mail: [beratung@dentichck.de](mailto:beratung@dentichck.de)

[www.dentichck.de](http://www.dentichck.de)

ANZEIGE



...und daran hat sich bis heute nichts geändert.



Kompromisslose Wasserhygiene.