

Das Google-Bewertungsportal gewinnt an Präsenz

| Jens I. Wagner

Noch hat nicht jeder internetinteressierte Arzt bemerkt, wie Google mit seinem Dienst Google+ ein eigenes Bewertungsportal ins Leben gerufen hat. Wir berichteten bereits Anfang des Jahres in der ZWP unter dem Titel „Google forciert eigenes Bewertungsportal“ über die zunehmende Relevanz der in der Suchmaschine direkt integrierten Bewertungsfunktionalität für Arztpraxen. Dies ist nur wenige Monate her und schon zeigen sich weitere beachtenswerte Entwicklungen.

Ihre Praxis kann bereits heute direkt in der Suchmaschine Google bewertet werden. Gemeint sind nicht die bekannten Arztbewertungsportale und auch nicht die Branchenverzeichnisse wie die Gelben Seiten, welche heute im Internet ebenfalls zu Bewertungsportalen geworden sind. Selbst im klassischen Telefonbuch kann man Sie heute bewerten. Nein, gemeint ist tatsächlich die Suchmaschine Google selbst, welche eine Bewertung Ihrer Praxis in den Suchergebnissen erlaubt.

Googlen Sie einmal Ihre Praxis nach dem Muster „Zahnarzt Musterstadt

Nachname“ und finden Sie das Suchergebnis, welches direkt auf Ihre Homepage verlinkt. Es sollte recht weit oben auf der Seite auftauchen. Das Suchergebnis dürfte sich in den Titel, die Internetadresse, einen Kurztext und die Adressdaten untergliedern lassen. Und zwischen dem Kurztext und Ihren Adressdaten dürften sie den folgenden Satz finden: „Schreiben Sie die erste Bewertung“.

Sollten Sie schon Google-Bewertungen aufweisen, ist der Hinweis vermutlich verkürzt auf „Bewertung schreiben“. Doch gleich welcher Wortlaut hier zu finden ist, an dieser Stelle verbirgt sich

der Link, welcher es einem jeden Nutzer ermöglicht, Ihre Praxis direkt in der Suchmaschine zu bewerten. Und genau an dieser Stelle, also direkt in dem Suchergebnis zu Ihrer eigenen Homepage, werden dann von der Suchmaschine die für Ihre Praxis vorliegenden Bewertungen dargestellt.

Google-Bewertungen sind nicht zu übersehen

Die ersten Bewertungen werden noch relativ unscheinbar dargestellt. Hier finden Sie einfach nur den Vermerk z.B. „2 Google-Bewertungen“ in der üblichen blauen Schrift, die das Vorhandensein einer Verlinkung visualisiert. Doch schon mit wenigen zusätzlichen Bewertungen ändern sich die Darstellung und die Sichtbarkeit der Google-Bewertungen grundlegend. Sie werden direkt sichtbar und zwar gleich an mehreren Stellen auf der Suchergebnisseite (siehe Abbildung).

Direkt in dem Suchergebnis, welches auf Ihre eigene Homepage führt, werden auffällige gelbe Bewertungssterne dargestellt. Hier kann der Endverbraucher gleich das durchschnittliche Bewertungsergebnis zu Ihrer Praxis ablesen: Je mehr Sterne, desto besser. Selbst die älteren und weniger internetaffinen Nutzer unter uns kennen diese Sternendarstellung bereits von Arztbewertungsportalen, aber auch von Hotel-, Restaurant- und Produktbewertungen.

The screenshot shows a Google search result for 'DentiSmile, Musterstadt'. The search bar contains the text 'DentiSmile, Musterstadt'. Below the search bar, there are navigation tabs for 'Web', 'Bilder', 'Maps', 'Videos', 'News', 'Mehr', and 'Suchoptionen'. The search results show approximately 16,000 results in 0.22 seconds. The first result is for 'Dr. Max Mustermann DentiSmile in Musterstadt' with a 5.0 star rating and 13 Google reviews. The snippet includes the website 'www.dentismile.de', a description 'Schöne, gesunde Zähne und ein zufriedenes, sympathisches Lächeln - seit über 20 Jahren setzen wir uns dafür ein!', and the address 'Musterstraße 1, 12345 Musterstadt, 01234 56789'. A map snippet shows the location. Below the main result, there are more search results for 'Dr. Mustermann, Musterstadt, Zahnarzt' and 'Dr. Max Mustermann - Musterstadt'. A pop-up window displays the reviews for 'Zahnarztpraxis DentiSmile' with a 5.0 star rating and 13 Google reviews. The reviews listed are: 'Sehr freundlich und kompetent', 'Ich bin schon seit 15 Jahren Patient', and 'Die beste Praxis in der ich je Patientin war!'. There is a button 'Bewertung schreiben' and a link 'Alle Google-Bewertungen ansehen'.

Doch damit nicht genug. Rechts neben den Suchergebnissen wird in den allermeisten Fällen eine kleine Karte mit der Lage Ihrer Praxis auf einem Stadtplan angezeigt. Lassen Sie Ihren Blick etwas nach unten schweifen und Sie finden hier nun ebenfalls die zu Ihrer

Praxis sicher einen Stein mehr im Brett als eine unbewertete Praxis. Wenn der Zahnartzsuchende eine besonders kostspielige Behandlung vor sich hat, wird er sicher den Arzt aufsuchen wollen, der ihm das bestmögliche Ergebnis bietet. Auch hier

die genau die hier beschriebenen Hürden adressieren und eine Brücke zwischen Patientenstamm und Internet bilden. Dem Patienten wird hier eine sehr effektive Unterstützung gegeben, sodass es ohne die Notwendigkeit der Kenntnis des Internets einfach wird, eine Bewertung abzugeben. Bitte beachten Sie diesbezüglich den Hinweis unter „Info“.

[...] Wenn der Zahnartzsuchende eine besonders kostspielige Behandlung vor sich hat, wird er sicher den Arzt aufsuchen wollen, der ihm das bestmögliche Ergebnis bietet. Auch hier dienen positive Meinungen anderen Patienten als Indiz und verstärken die Entscheidungsfindung in Richtung Ihrer Praxis.

Praxis vorliegenden Google-Bewertungen mitsamt der auffälligen Darstellung als gelbe Bewertungssterne. Dieselbe Information wird also von Google doppelt dargestellt.

Und etwas weiter darunter finden sich Auszüge aus den Texten von Google-Bewertungen. In der Regel werden hier drei von Google als besonders relevant eingeschätzte Zitate wiedergegeben. Nun lässt sich also nicht nur die durchschnittliche Bewertungsnote Ihrer Praxis direkt auf Google ablesen, sondern auch Auszüge aus den Bewertungstexten. Dies sind die neuesten Änderungen in Googles Bemühungen, die hauseigenen Bewertungen in den Vordergrund zu rücken.

Google beeinflusst die klassische Mund-zu-Mund-Weiterempfehlung

Aus unserer Sicht sind Google-Bewertungen auch dann relevant, wenn Ihre Praxis von der persönlichen (offline) Weiterempfehlung lebt. Denn stellen Sie sich einmal vor, jemand fragt in seinem Bekanntenkreis nach einer Zahnarzttempfehlung. Vielleicht wird er nicht nur eine, sondern zwei oder drei Empfehlungen erhalten und nun die Praxen googeln, um eine finale Entscheidung zu treffen. Er wird die Praxen also online vergleichen.

Sieht er nun auf Anhieb in den Suchergebnissen, dass eine Praxis sehr gerne weiterempfohlen wird, dann hat diese

dienen positive Meinungen anderen Patienten als Indiz und verstärken die Entscheidungsfindung in Richtung Ihrer Praxis.

Google steigert den Bewertungsdruck

Viele Praxen möchten für die Suchanfrage „Zahnarzt Musterstadt“ auf die erste Google-Suchergebnisseite. Starke Einflussfaktoren auf das Google-Ranking sind seit geraumer Zeit, wenig überraschend, die Anzahl und die Regelmäßigkeit von Google-Bewertungen. Und wer eine Mindestanzahl von fünf Google-Bewertungen aufweist, darf sich über die auffälligen gelben Bewertungssterne auch auf der ersten Google-Suchergebnisseite freuen.

Google erhöht also ganz bewusst den Druck auf Praxen, sich um Google-Bewertungen zu bemühen. Leider werden die Patienten von sich aus kaum auf die Idee kommen, die Praxis direkt auf Google zu bewerten. Man muss aktiv auf die Patienten zugehen. Außerdem wird es weniger internetaffinen Patienten relativ schwerfallen, sich durch den Google-Bewertungsprozess zu kämpfen.

Unterstützung im Sammeln von Bewertungen

Aufgrund der Schwierigkeiten im Sammeln von Bewertungen sind Dienstleistungen wie DentiCheck entstanden,

info.

DentiCheck bietet zurzeit einen Online Bewertungs-Check an, der unter Angabe des **Gutschein Codes „ZWP2015“** auf www.dentichck.de kostenfrei buchbar ist. Dieser hilft Ihnen, zu verstehen, wie Ihre Praxis aktuell auf zahlreichen Portalen und auf Google bewertet wird und welche Konsequenzen sich für Ihr Online-Image ergeben.

• *Wie wird Ihre Praxis im Internet bewertet?* • *Wie gut ist Ihre Praxis vor negativen Einzelmeinungen geschützt?* • *Wo steht Ihre Praxis im Bewertungsvergleich zu Ihren lokalen Konkurrenten?* • *Wie können Bewertungen Ihre Platzierung bei Google und anderen Portalen verbessern?*

Das Resultat wird in einem etwa 30-minütigen Telefonat präsentiert. Es werden konkrete Handlungsoptionen vorgeschlagen, sodass Sie im Anschluss selbstständig und effektiv tätig werden können. Zur Anmeldung gelangen Sie unter www.dentichck.de



Jens I. Wagner
Infos zum Autor

kontakt.

DentiCheck.
Aktives Bewertungsmanagement.
Gutes Online-Image.

Siemensstr. 12b, 63263 Neu-Isenburg
Tel.: 06102 37063117
beratung@dentichck.de
www.dentichck.de