

Negativen Bewertungen strukturiert begegnen – Teil 2

| Jens I. Wagner

In Teil 1 dieses Artikels (zu lesen in der ZWP-Ausgabe 10/2015) widmeten wir uns der Wichtigkeit, negative Bewertungen frühzeitig zu finden. Auch wiesen wir auf die Fallstricke im Zusammenhang mit der Reklamation (dem Löschantrag) bei Bewertungsportalen hin. Unter Umständen führt dieser zu einer Überarbeitung der Bewertung, die eine Löschung auch mit anwaltlicher Unterstützung erschwert. In diesem zweiten Teil wenden wir uns alternativen Vorgehensweisen zu.



Ein wesentlicher Punkt des ersten Teils dieses Artikels lag in der Erkenntnis, dass ein sofortiger Löschantrag nicht unbedingt die beste Reaktion auf eine frische negative Bewertung darstellen dürfte. Es kann durchaus viel Sinn machen, erst einmal für längere Zeit abzuwarten. Ein etwaig erhitztes Gemüt kühlt sich in den Wochen und Monaten nach Bewertungsabgabe eventuell ab. Nachfragen des Bewertungsportals verlieren folglich Relevanz und die Wahrscheinlichkeit eines Ausbleibens der Stellungnahme seitens des Bewertenden steigt. In diesen Fällen wird die Bewertung voraussichtlich gelöscht. Löschanträge gewinnen also im Laufe der Zeit an Erfolgsaussicht. Doch wie lässt sich die Zeit bis dahin sinnvoll überbrücken? Wie kann alternativ

reagiert werden? Vielleicht kann einer negativen Bewertung noch etwas Positives abgewonnen werden, sodass eine Löschung auch für Sie als Betroffenen gar nicht mehr im Vordergrund steht.

Negative Bewertungen positiv nutzen

Es steht außer Frage, dass eine negative Kritik zahlreiche negative Folgen mit sich bringen kann. Leider fließt die Benotung eines Arztes in aller Regel mit in die Rangfolge der Praxis auf einem Bewertungsportal ein. So kann beim Endverbraucher der Eindruck entstehen, die am besten und häufigsten bewerteten Ärzte wären tatsächlich besser als ihre Kollegen. Dabei handelt es sich bei Bewertungen immer nur um Einzelmeinungen. Rückschlüsse auf die tatsächliche Patientenzufrieden-

heit einer Praxis können nicht oder nur sehr bedingt getroffen werden. Möglicherweise werden viele Endverbraucher genau dies nicht erkennen und sich in Ihrer Arztwahl auch von der Note leiten lassen. Andererseits wirken Bewertungsprofile mit der einen oder anderen Kritik eventuell doch authentischer und interessanter, als die immer nur mit einer glatten Eins bewerteten Praxisprofile.

Wenn man sich also entscheidet, für eine negative Bewertung vorerst oder dauerhaft keinen Löschantrag zu stellen, wird die Option der Kommentierung dieser Bewertung interessant. Die meisten Bewertungsportale bieten heute die Möglichkeit der ausführlichen Kommentierung Ihrerseits, und zwar ohne eine Antwortmöglichkeit seitens des Bewertenden. Wie aber kommentiert man „richtig“?

Wenn scharf geschossen wird

Nicht selten lesen sich Kommentare wie Gegenangriffe. Hier lässt der betroffene Arzt seinem Unmut einen verhältnismäßig freien Lauf. So lässt sich beispielsweise lesen: „Hier habe ich meine Zeit verschwendet. Das war

Die wahre Evolution!

Beachten Sie
unsere aktuellen Angebote!*

Jetzt
auch als Flow



DIE ERSTE KERAMIK ZUM FÜLLEN

- Das weltweit erste rein keramisch basierte Füllungsmaterial
- Niedrigste Polymerisationsschrumpfung (1,25 Vol.-%) und besonders niedriger Schrumpfungsstress**
- Inert, somit hoch biokompatibel und extrem farbstabil
- Für höchste Ansprüche im Front- und Seitenzahnbereich
- Hervorragendes Handling, einfache Hochglanzpolitur sowie hohe Oberflächenhärte garantieren erstklassige Langzeit-Resultate
- Mit allen konventionellen Bondings kompatibel

* Alle aktuellen Angebote finden Sie unter www.voco.de oder sprechen Sie bitte Ihren VOCO-Außendienstmitarbeiter an.

** im Vergleich zu herkömmlichen Füllungscomposites

Admira Fusion



zu viel des Guten für einen gesetzlich versicherten Patienten.“ Dieser Auszug stammt aus einem Kommentar, der sich heute noch so online finden lässt. Er wurde nur in der Wortwahl etwas abgeändert.

Natürlich kennt der Betrachter nicht die Umstände, die den Arzt zu dieser Äußerung getrieben haben. Und genau darin liegt ein Teil des Problems: Da der Endverbraucher und Leser des Kommentars die Hintergründe nicht kennt, kann er nur ohne diese Kenntnis für sich bewerten, was er liest. Aus dem obigen Auszug könnte der Betrachter eine Geringschätzung gesetzlich versicherter Patienten ablesen. Dies könnte auch privat versicherten Menschen sauer aufstoßen.

Wenn erklärt und gerechtfertigt wird

Sie könnten ebenso in Versuchung geraten, die Hintergründe zu einer Bewertung in Ihrem Kommentar zu schildern. Ohne Offenlegung von Behandlungsdetails gelingt dies selten. Auch wenn das Patientengeheimnis hier nicht betroffen wäre, beziehen Sie zumindest inhaltlich zu diesem Fall Stellung. Ihnen sollte zumindest klar sein, dass Sie nun Ihren Handlungsspielraum für etwaige später folgende Schritte einschränken.

Alles hier Geschilderte kann Ihnen in einem späteren Lösungsantrag oder dem Vortrag Ihres etwaig später zugeschalteten Anwalts im Weg stehen. Dies sollten Sie zumindest wissen und in Ihre Überlegungen mit einfließen lassen.

Auch können Sie dann später nur schwerlich darlegen, diese Bewertung könnte gar nicht von einem Patienten stammen, sondern käme vielleicht von einem Konkurrenten oder missgünstigen ehemaligen Mitarbeiter.

Zudem können Rechtfertigungen schnell wie der Versuch eines Herausredens wirken. Irgendwie hat der Bewertende Recht – aber irgendwie auch nicht. Damit lässt sich nur schwerlich punkten. Auch ist das Recherchieren der Hintergründe aufwendig und emotional für Sie und das Team anstrengend. Wir würden daher empfehlen, von detaillierten Rechtfertigungsversuchen Abstand zu nehmen.

Offen, verständnisvoll, menschlich

Dies sind die Adjektive, die aus unserer Sicht einen gelungenen Kommentar beschreiben. Gehen Sie unbedingt auf die eine oder andere Bemerkung des Bewertenden inhaltlich ein. Steht beispielsweise geschrieben, man hätte sich als Patient nicht verstanden gefühlt, dann erwähnen Sie diese Äußerung und nehmen Sie darauf Bezug. Schreiben Sie, wie wichtig Ihnen eine gelungene Kommunikation ist und laden Sie den Patienten noch einmal zu sich in die Praxis ein, um es diesmal besser zu machen.

Bleiben Sie inhaltlich im Konjunktiv und stellen Sie keine Tatsachenbehauptungen auf. Wenn Ihnen unterstellt wird, Sie hätten eine Behandlung nur aus Profitgier empfohlen, dann widerstehen Sie der Versuchung der inhaltlichen Rechtfertigung anhand von Behandlungsdetails. Wenn der Bewertende den Vorgang so empfunden hat, lag der Fehler hier sicher in der Kommunikation. Schreiben Sie ruhig, dass es Ihnen hier wohl nicht gelungen ist, die Behandlungsoptionen mit samt ihren Vor- und Nachteilen sowie den verbundenen Kosten gut zu vermitteln.

In aller Regel werden Sie schreiben können, dass Sie die Bewertung zum Anlass nehmen, Ihre Kommunikation in nächster Zeit besonders kritisch zu hinterfragen. Vielleicht wäre es auch eine gute Idee, in Ihrem Kommentar darauf hinzuweisen, dass Sie negative Bewertungen eben nicht gleich löschen lassen (bzw. die Löschung beantragen), sondern auch diese wertschätzen. So kann durch Ihre Toleranz von Kritik sowie Ihren offenen Umgang mit derselben ein positives Differenzierungsmerkmal im Vergleich zu den immer nur mit einer glatten Eins bewerteten Praxen entstehen.

Unterstützung im Umgang mit Arztbewertungen

Aufgrund der Schwierigkeiten im Umgang mit Arztbewertungsportalen sowie auch im Sammeln von Bewertungen sind Dienstleistungen wie DentiCheck entstanden. Diese beschränken sich nicht nur auf eine Beratung, sondern bieten eine sehr effektive Unterstützung, die das Sammeln von neuen

Bewertungen im Internet stark vereinfacht. Bitte beachten Sie diesbezüglich den Hinweis unter „Info“.

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.

Einfach echte Bewertungen sammeln.

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

So scharf habe ich digitales Röntgen noch nie gesehen.

DÜRR DENTAL AG · Höpfigheimer Straße 17 · 74321 Bietigheim-Bissingen



Der VistaScan Mini View: Röntgenbilder mit maximaler Auflösung.

Scannen Sie mit dem kompakten Speicherfolienscanner VistaScan Mini View alle intraoralen Formate sekundenschnell mit höchster Auflösung. Kontrollieren Sie das Ergebnis direkt am großen Touch-Display. Und bleiben Sie dank WLAN völlig flexibel.

Mehr unter www.duerdental.com