100 Bewertungen in einem Jahr – legale und illegale Wege

Ein Beitrag von Jens I. Wagner

BEWERTUNGSMANAGEMENT /// Schnell viele Bewertungen – davon träumt so mancher Arzt. Doch Patienten dazu zu motivieren, die positive Meinung über die Praxis oder den Arzt im Internet kundzutun, ist nicht einfach. Auch deswegen kommt es immer wieder vor, dass Praxen schwere Geschütze auffahren und sich nicht selten auf illegales Terrain begeben. Zu welchen Maßnahmen der ein oder andere greift, mit welchen Konsequenzen diese verbunden sind und welche ganz legalen Wege es gibt, gute und vor allem echte Bewertungen zu erhalten, erläutert der vorliegende Beitrag.

Viele Ärzte berichten immer wieder von ominösen Angeboten oder Werbungen, die schnell und einfach viele Bewertungen versprechen – gegen Bezahlung versteht sich, und diese ist oft ziemlich hoch.

© vladwel – stock.adobe.com

Bewertungskauf – illegal und ohne Langzeitwirkung

Der ein oder andere denkt nun sicher: „Egal, Hauptsache mein Suchergebnis sieht endlich wieder ordentlich aus." Doch Bewertungen kaufen ist nicht nur illegal, auch die Abhängigkeit von diesen halbseidenen Unternehmen, in die man sich als Praxis begibt, und die damit einhergehende Erpressbarkeit, ist nicht zu unterschätzen.

Je mehr Geld man beim Kauf dieser Bewertungen in die Hand nimmt, desto echter wirken die Bewertungen – sagen zumindest die Unternehmen. Dennoch haben die Portale mittlerweile äußerst gute Prüfmechanismen entwickelt. Allen voran steht jameda, die mit einem automatischen und selbstlernenden Prüfalgorithmus regelmäßig alle eingehenden Bewertungen analysiert. Entdecken sie Auffälligkeiten, beginnt das Portal alle(!) Bewertungen der letzten vier Jahre erneut zu prüfen und eine SMS-Bestätigung der vermeintlichen Patienten einzufordern. Kommt keine Rückmeldung, werden die Bewertungen gelöscht. Da diese erneute Bestätigung mehrere Schritte erfordert und nicht mit einem Klick erledigt ist, gehen dadurch reihenweise Bewertungen von echten Patienten ebenfalls verloren. Die wenigsten haben schließlich Lust, den Bestätigungsprozess noch einmal zu durchlaufen.

Fake-Bewertungen auf Google sind auch nur auf den ersten Blick eine gute Idee: Nicht nur werden die als „falsch" enttarnten Bewertungen nach einigen Wochen und Monaten wieder gelöscht, viele Praxen rutschen im Google-Ranking deutlich ab. Ärgerlich, besonders wenn die Praxis vorher (abgesehen vom Bewertungskauf) auch für die SEO-Optimierung viel Geld in die Hand genommen hat.

Bei all den Prüfmechanismen und Strafmaßnahmen der Portale ist ein Risiko besonders groß: Bekommen Patienten Wind von den illegalen Aktionen der Arztpraxis, kann dies neben einem Vertrauensverlust auch mit einem „Shitstorm" auf den Bewertungsportalen und in den sozialen Medien im Allgemeinen enden. Eine solche Kampagne kann kein Arzt gebrauchen.

Gutscheine und Vergünstigungen – auch das ist Bewertungskauf

Bewertungen lassen sich nicht nur von unseriösen Internetfirmen kaufen, sondern auch von den eigenen Patienten. Ärzte werden ziemlich kreativ, wenn es darum geht, die Patienten zu einer

guten Bewertung zu bewegen. Man hört immer wieder von Praxen, die als „Dank“ Gutscheine verteilen oder kleine Präsente überreichen. Das Oberlandesgericht Hamm hat allerdings bereits 2013 geurteilt, dass diese Form von Bewertungs„kauf“ ebenfalls wettbewerbswidrig ist. Im Oberlandesgericht Frankfurt am Main wurde 2019 noch eins draufgesetzt und geurteilt, dass auch eine Gewinnspielteilnahme als „Belohnung“ für eine Bewertungsabgabe nicht erlaubt ist.

Ärzte, die ihre Patienten über diesen Weg um eine Bewertung bitten, müssen mit Konsequenzen rechnen. Da Patienten (ebenso wie vielen Ärzten) die Rechtslage hierzu vollkommen unbekannt ist, sehen sie auch kein Problem darin, einen eventuell erhaltenen Gutschein in der abgegebenen Bewertung zu erwähnen. Bemerkt dies ein aufmerksamer Konkurrent der Praxis, kann das zu einem erheblichen Ärgernis führen.

Wir empfehlen daher unbedingt: Finger weg von Bewertungskauf und Fake-Bewertungen. Der Schaden, der für die Praxis sowohl finanziell als auch für das Image entstehen kann, wiegt den kurzzeitigen Erfolg, den unechte Bewertungen haben, niemals auf.

Legale Wege zu mehr Bewertungen

Auf ehrlichem Weg zum Ziel beziehungsweise zu vielen Bewertungen zu kommen, ist um einiges schwieriger. Hat man es aber geschafft, ist der Wert umso größer. Natürlich ist es jedem Arzt erlaubt, seine Patienten um eine Bewertung zu bitten, allerdings – wie bereits erwähnt – nur ohne materiellen Gegenwert. Dass ein einfaches Ansprechen nicht besonders erfolgreich ist, haben die meisten Ärzte bereits selbst zu spüren bekommen. Auch wenn Patienten in der Praxis noch zusichern, später eine Bewertung abzugeben, tun es dann aber tatsächlich die wenigsten. Für Ärzte ist dies oft sehr frustrierend und mit ein Grund, warum sich der ein oder andere illegalen Methoden zuwendet.

Bewertungen mit dem Praxis-iPad – keine gute Idee

Viele Praxen versuchen dieses Problem zu umgehen, indem sie die Patienten noch direkt vor Ort um eine Bewertung bitten, beispielsweise mit einem ausliegenden iPad. Doch hier machen die Portale einen Strich durch die Rechnung: Durch das sogenannte „Fingerprinting“ erkennen sie schnell, ob Bewertungen von denselben Endgeräten abgegeben werden. Der Mechanismus, eigentlich als Schutz vor unechten Bewertungen gedacht, denkt, die Praxis schreibt die Bewertungen selbst und es drohen dieselben Konsequenzen wie beim Bewertungskauf.

Es bleibt also wirklich nichts anderes übrig, als die reine Bitte einer Bewertung – und diese soll seitens des Patienten auch noch über sein eigenes Endgerät erfolgen. Keine leichte Aufgabe. Viele Ärzte versuchen, dies mit kleinen Kärtchen oder in Form von Recall-E-Mails zu tun. Solche Kärtchen landen aber nicht nur schnell in der Hosentasche und daraufhin vielleicht sogar in der Waschmaschine, sondern geraten dazu, genau wie eine der vielen E-Mails, die sich täglich im Postfach tummeln, aufgrund der Unpersönlichkeit schnell in Vergessenheit. Die Erfolgsquote ist verschwindend gering.

Wertschätzung zeigen – die einzige effektive Methode

Welche Option bleibt also übrig? Das Geheimnis von MediEcho lautet „individuell und persönlich“ – beispielsweise in Form einer handschriftlichen (wichtig: kein Massenartikel, nicht gedruckt!) mehrzeiligen Notiz, in der die Patienten nach einer Behandlung um eine Bewertung gebeten werden. Ein simpler Einzeiler auf einem Zettel ist dafür nicht ausreichend: Der Patient muss sich wertgeschätzt fühlen. Ihm muss drüber hinaus klar werden, warum ausgerechnet seine Bewertung für die Praxis ganz besonders wichtig ist. Schafft man es, dies in einer handschriftlichen Notiz zu vermitteln, steigt die Wahrscheinlichkeit einer Bewertungsabgabe auf über 20 Prozent. Als Unternehmen, das sehr viel Zeit darin investiert hat, das „Bewertungsproblem“ für Ärzte und Kliniken zu lösen, hat MediEcho solche handschriftlichen, mit Kugelschreiber verfassten Kurzbriefe gezielt als Bewertungsinstrument ausgearbeitet. Neben diversen anderen Möglichkeiten ist diese eine der am häufigsten und erfolgreichsten eingesetzten Methoden, um Bewertungen einfach und in hoher Anzahl zu steigern.

Fazit

Bewertungen sammeln, ist nicht leicht. Auf legalem Wege ist dies mit viel Arbeit und Mühe verbunden. An illegalen Möglichkeiten mangelt es dagegen kaum – doch die machen sich nur kurzfristig bezahlbar und der Schuss geht oft schon bald nach hinten los, ein Imageschaden ist vorprogrammiert. Um unbeschadet Bewertungen zu erhalten ist es umso wichtiger, den Patienten deutlich zu machen, dass einem gerade an dieser Bewertung besonders viel liegt – beispielsweise in Form einer handschriftlichen Notiz. Wenn auch Sie diesen Weg gehen möchten und dabei noch Unterstützung suchen, dann lassen Sie sich gerne kostenfrei von MediEcho dazu beraten.

INFORMATION ///

MediEcho
Bewertungsmarketing für Ärzte und Kliniken
Robert-Bosch-Straße 32
63303 Dreieich
Tel.: 06103 5027117
beratung@medi-echo.de
www.medi-echo.de

Infos zum Autor