

## Google-Rezensionen

Umgang, Maßnahmen und Ideen

12. Sitzung des VKU Nord AK Kommunikation



”

Google-Bewertungen sind die modernen  
Visitenkarten eines Unternehmens und  
das digitale Echo der Kundenerfahrungen.

“

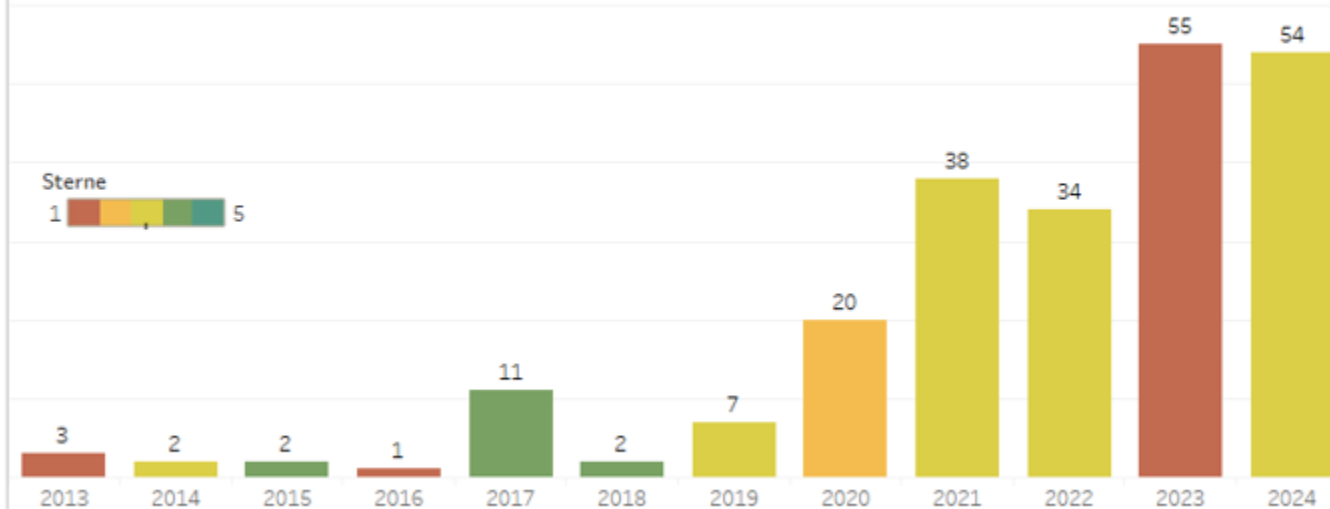
### WEMAG AG



Dieses Unternehmensprofil wird von dir verwaltet

2,7 ★★☆☆☆ (229) · Stromversorgungsunternehmen

Entwicklung der Google Bewertungen in den letzten Jahren



- aktuell **229 Bewertungen**
- Durchschnitt von **2,7 Sternen**
- 2023/2024 verstärkte Nutzung der Plattform

#### Gründe:

- Energiekrise und Folgen (Jahresabrechnungen)
- Kundenbefragung 2024



**Monitoring**  
Überwachung, Auswertung und Austausch mit Fachabteilungen



**Community Management:**  
Reaktionen auf Bewertung, zeitnahe und individuelle Antwort bei allen Bewertungen (pos./neg.)



**Kundenbefragung auf Kundenportal:**  
Anlass zur Bewertung auf weiteren Plattformen nutzen, Partner werden individuell angesprochen usw.



**Kundenservice:**  
Positiver Gesprächsausgang als Anlass für Google-Bewertung, Mail-Vorlage mit Bewertungs-Link vorhanden



**Intern/Intranet/Vertrieb**  
Mitarbeitende ansprechen  
+ Technischer Vertrieb spricht direkt Kund:innen an

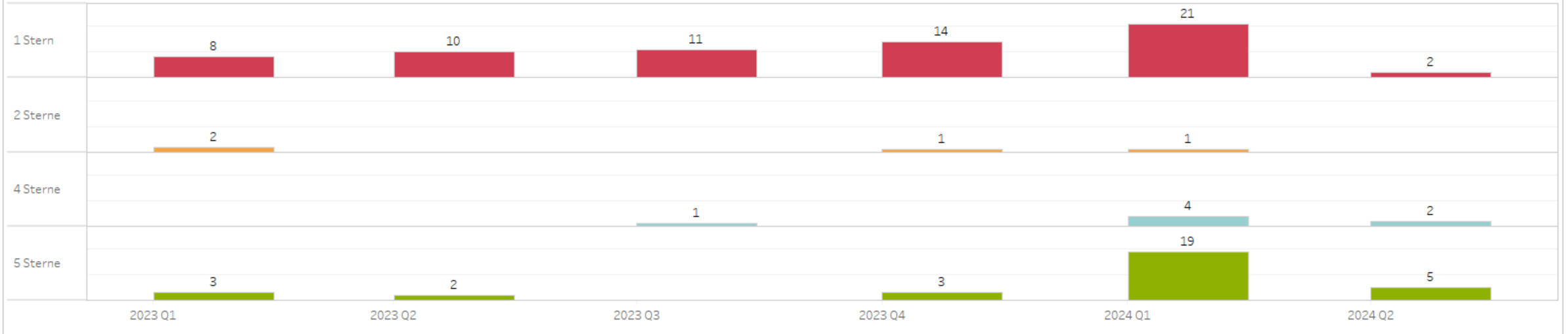


**Landingpage für Bewertung/Feedback**  
Suchergebnisse dominieren, Umleiten auf Beschwerdeformular und LP, weg von Plattformen

## Bewertungen für die WEMAG

### Entwicklung Google Sterne Bewertung innerhalb der

2023 Q1 bis 2024 Q2



### Zeitraum Google

2024

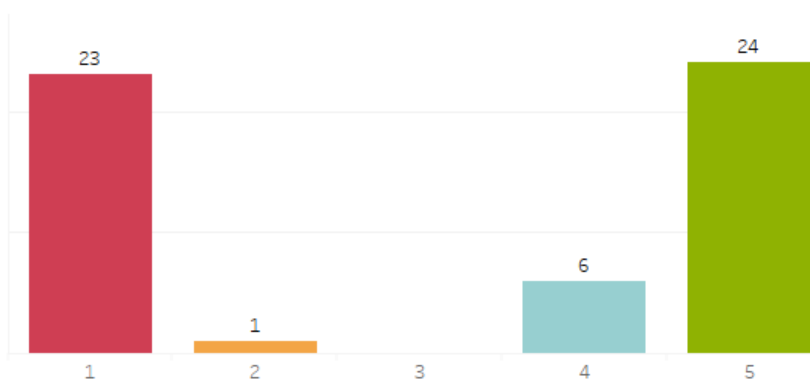
### Google Bewertungen im Betrachtungszeitraum

2024 und Veränderung im Vorjahr.

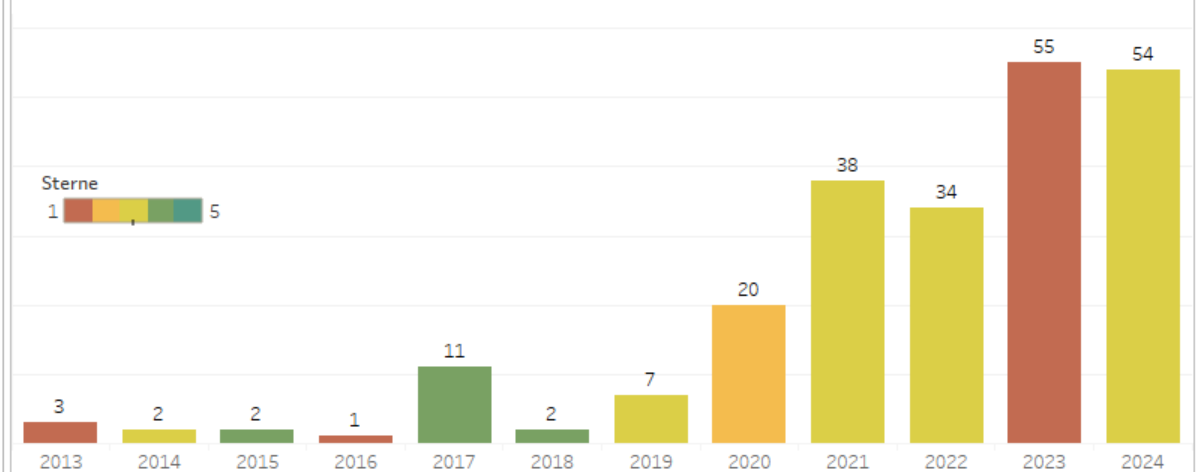
2,73

▲ +0,12

### Verteilung Sterne Rating im Betrachtungszeitraum



### Entwicklung der Google Bewertungen in den letzten Jahren





## Übersicht

Auswertung exportieren (alle Ergebnisse)

Rohdaten exportieren (Einzelergebnisse)

Teilnehmer

2034

2596 Besucher

Läuft seit

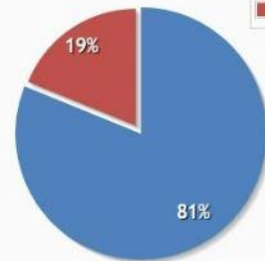
25. Jan. 2024, 13:39

24. Apr. 2024, 15:49

2 30 2 9

Monate Tage Stunden Minuten

Teilnahmen



■ Rückläufe: 1650  
■ Abbrecher: 384

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns weiterempfehlen?

unwahrscheinlich



sehr  
wahrscheinlich

< Zurück

Weiter >

# WEMAG

## Danke für Ihre Aufmerksamkeit.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.wemag.com](http://www.wemag.com)



Obotritenring 40  
19053 Schwerin



0385 . 755-2480  
[anna.steyer@wemag.com](mailto:anna.steyer@wemag.com)

**WEMAG**  
UNTERNEHMENSGRUPPE

