KONTOR 4
Agentur für neue Medien

E-BOOK

Online-Reputationsmanagement

Wie Sie Ihre Online-Reputation aufbauen und schützen

Was Online-Reputationsmanagement bedeutet, wie Sie Ihren Ruf aktiv stärken und was Sie tun, wenn es einmal brennt. Mit Checkliste für das Monitoring.

4 Bausteine
für den Aufbau Ihres Rufs

4 Bausteine
für den Schutz Ihres Rufs

Checkliste
für Ihr Monitoring

INHALT

Was Sie hier erwartet

Das Internet bietet unzählige Möglichkeiten, Informationen über Unternehmen, Produkte und Dienstleistungen zu verbreiten. Wer seine Online-Reputation aktiv managt, stärkt seinen Ruf und wehrt Schaden ab. Dieses E-Book zeigt bewährte Strategien zum Aufbau und Schutz Ihrer Online-Reputation.

1 **Was ist Online-Reputationsmanagement?** GRUNDLAGEN

2 **Den Ruf aufbauen** VIER BAUSTEINE

3 **Den Ruf schützen** VIER BAUSTEINE

4 **Ihre Checkliste für das Monitoring** ZUM ABHAKEN

5 **Fazit** AUF DEN PUNKT

GRUNDLAGEN

Was ist Online-Reputationsmanagement?

Online-Reputationsmanagement bezeichnet die Überwachung, Beeinflussung und Pflege der Informationen, die online über eine Person, ein Unternehmen oder eine Marke verfügbar sind. Dazu gehören Social-Media-Profile, Bewertungsplattformen, Foren, Blogs und andere Quellen.



Das Ziel: Das Bild, das andere von Ihnen haben, soll mit Ihrer gewünschten Identität übereinstimmen.

Neu: Auch KI-Assistenten bilden sich eine Meinung

Immer mehr Menschen fragen ChatGPT, Gemini oder die KI-Übersicht von Google, welcher Anbieter empfehlenswert ist. Diese Systeme fassen zusammen, was im Netz über Sie steht: Bewertungen, Erwähnungen, Ihre eigene Website. Ein gepflegter Ruf zahlt sich deshalb doppelt aus.

VIER BAUSTEINE

Den Ruf aufbauen

Identität und Markenbotschaft

Definieren Sie klar und präzise, wofür Sie stehen. Ihre Botschaft sollte Ihre Werte und Ziele widerspiegeln. Das sorgt für einen einheitlichen, glaubwürdigen Auftritt.

Optimierte Website

Ihre Website ist Ihre digitale Visitenkarte. Sie sollte benutzerfreundlich sein, relevante Inhalte bieten und für Suchmaschinen optimiert sein.

Content-Marketing

Veröffentlichen Sie regelmäßig hilfreiche Inhalte wie Blogbeiträge, Videos oder Podcasts. So zeigen Sie Ihre Expertise und bauen Vertrauen auf.

Social Media

Seien Sie präsent, reagieren Sie auf Kommentare und Nachrichten und teilen Sie relevante Inhalte.

VIER BAUSTEINE

Den Ruf schützen

Monitoring

Behalten Sie im Blick, was über Sie geschrieben wird: in sozialen Medien, auf Bewertungsplattformen und in Suchmaschinen. So können Sie schnell auf Feedback reagieren.

Bewertungen

Kundenbewertungen haben starken Einfluss auf Ihren Ruf. Bitten Sie zufriedene Kund:innen um eine Bewertung und reagieren Sie professionell auf alle Bewertungen, auch auf kritische.

> ACHTUNG
>
> Gekaufte Bewertungen und Bewertungen gegen Rabatt oder Geschenk sind verboten (UWG) und verstoßen gegen die Richtlinien von Google. Wer Bewertungen zeigt, muss außerdem angeben, ob und wie er prüft, dass sie von echten Kund:innen stammen.

Krisenkommunikation

Manchmal kommt es zu einem negativen Vorfall. Legen Sie vorher fest, wer was entscheidet und wer nach außen spricht. Informieren Sie dann schnell, ehrlich und mit konkreten Lösungen.

Suchmaschinenoptimierung (SEO)

Sorgen Sie dafür, dass positive und relevante Informationen über Ihr Unternehmen in den Suchergebnissen gut sichtbar sind: mit einer gepflegten Website, einem vollständigen Google Unternehmensprofil und aktuellen Einträgen in Branchenverzeichnissen.

PRAXISTIPP

Unwahre Tatsachenbehauptungen oder Beleidigungen in Bewertungen müssen Sie nicht hinnehmen. Bei Google können Sie solche Bewertungen melden. In klaren Fällen hilft eine anwaltliche Aufforderung zur Löschung.

ZUM ABHAKEN

Ihre Checkliste für das Monitoring

- [ ] **Google Alerts**
  Kostenlose Benachrichtigung, wenn Ihr Firmen- oder Produktname neu im Netz erscheint.
- [ ] **Google Unternehmensprofil**
  Neue Bewertungen per App oder E-Mail-Benachrichtigung sofort sehen.
- [ ] **Branchenportale**
  Bewertungsseiten Ihrer Branche regelmäßig prüfen, etwa Jameda, Kununu, ProvenExpert oder Trustpilot.
- [ ] **Social Media**
  Erwähnungen und Markierungen Ihres Unternehmens prüfen, nicht nur Kommentare unter eigenen Beiträgen.
- [ ] **Arbeitgeberbewertungen**
  Kununu und Co. im Blick behalten, gerade wenn Sie Personal suchen.
- [ ] **KI-Assistenten**
  Fragen Sie gelegentlich ChatGPT oder Gemini, was sie über Ihr Unternehmen wissen.
- [ ] **Feste Zuständigkeit**
  Eine Person im Team ist für Monitoring und Antworten verantwortlich.

AUF DEN PUNKT

Fazit

Die Online-Reputation beeinflusst das Vertrauen Ihrer Kund:innen und hat direkte Auswirkungen auf Ihren Erfolg. Mit einer klaren Identität, hilfreichen Inhalten, aktiver Präsenz in den sozialen Medien und einem verlässlichen Monitoring bauen Sie Ihren Ruf auf und schützen ihn. Das ist keine einmalige Aufgabe, sondern eine dauerhafte.

KONTOR4
Agentur für neue Medien

Sie brauchen Unterstützung?

Bei KONTOR4 stehen wir Ihnen gern zur Seite, um Ihr Online-Reputationsmanagement erfolgreich umzusetzen. Kontaktieren Sie uns für eine individuelle Beratung.

KONTOR4 GmbH
Georgstraße 48 · 30159 Hannover
Telefon: 0511 99 99 58 90
info@kontor4.de · www.kontor4.de

Kostenloses Erstgespräch vereinbaren