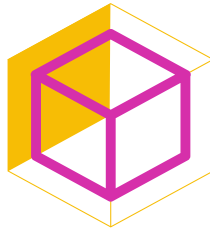
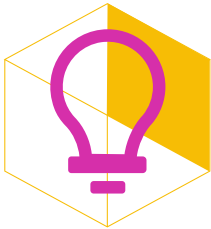
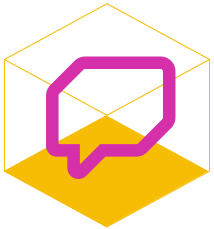


Sterne, Stimmen, Umsatz: Warum Reputation heute über Erfolg entscheidet

Zukunftszenrum MV



Das Projekt „Regionales Zukunftszentrum Mecklenburg-Vorpommern+ (ZMV+)“ wird im Rahmen des Programms „Zukunftszentren“ durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und die Europäische Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF Plus) gefördert.

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Kofinanziert von der
Europäischen Union



Hintergrund



- Bewertungen, Kundenfeedback und Empfehlungen beeinflussen maßgeblich Kaufentscheidungen sowie die Wahrnehmung von Marken und Unternehmen.
- Eine starke Reputation entsteht durch gezielten Vertrauensaufbau, den aktiven Umgang mit Kundenfeedback und wirksame Maßnahmen zur langfristigen Sicherung der Kundenzufriedenheit.
- Besonders für kleine Unternehmen sind der konstruktive Umgang mit Herausforderungen und einfache alltagstaugliche Praxisschritte wichtige Erfolgsfaktoren.

Sterne, Stimmen, Umsatz

AGENDA

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. 03 min Intro | Ziel klären, Handzeichenfrage, Klärung Arbeitsmodus |
| 2. 25 min Experteneinblick TrustDino | Praxisimpuls mit Beispielen und wirksamen Maßnahmen |
| 3. 20 min Parallele Gruppenarbeit | Drei Stationen Bewertungsmoment, Reputationscheck, KI-Helfer |
| 4. 15 min Präsentation und Diskussion | Je Gruppe: eine Erkenntnis, ein Satz oder ein Sofortschritt (3x5min) |
| 5. 05 min Transfer und Quick Wins | 3 einfach umsetzbare Praxistipps beschreiben |
| 6. 02 min Abschluß | Mein erster Schritt bis nächsten Freitag |

Maximilian Voß



Gruppenarbeit

- 20 min selbstmoderiert, Arbeitsblätter als Orientierung
- 2-3 min pro Gruppe Teilen der Erkenntnisse im Plenum

Parallele Gruppenarbeit: 3 Optionen

Gruppe A: Bewertungsmoment

Findet den besten Moment, um Kunden natürlich um Feedback, Bewertung oder Empfehlung zu bitten.

Ergebnis: ein konkreter Satz für den Betriebsalltag

Gruppe B: 15-Minuten-Check

Prüft mit Ampelfarben, wo Vertrauen verloren geht: Auffindbarkeit, Reaktion, Verantwortlichkeit, Beschwerden.

Ergebnis: Ein 7-Tage-Sofort`programm`.

Gruppe C: KI-Helfer

Nutzt KI als einfache Formulierungshilfe und Ideengeber für kleine Betriebe mit wenig Zeit.

Ergebnis: Eine KI-Idee, die alltagstauglich ist.

Präsentationsregel: Jede Gruppe nennt nur 3 Dinge: Erkenntnis | konkreter Satz oder Schritt | Quick Win.

Gruppenarbeit A: Der Bewertungsmoment im Alltag

20 min

4-6 Personen

analog

Arbeitsauftrag

Zeichnet den Kundenweg:

1. Kunde kommt auf uns zu
2. Wir leisten etwas
3. Kunde ist zufrieden oder unzufrieden
4. Kunde geht wieder
5. Kunde erzählt anderen davon

Diskussionsfragen

- Wo merkt der Kunde: Das war gut?
- Wo kann etwas schiefgehen?
- Wann fühlt sich die Bitte um Bewertung natürlich an?
- Wer im Betrieb sagt den Satz?

Ergebnis für das Plenum

Formuliert einen Satz:

"Wenn [Situation], dann sagen wir künftig: [Bewertungssatz]."

Beispiel:

"Wenn Sie zufrieden waren, hilft uns als kleinem regionalen Betrieb eine kurze Bewertung sehr."

Gruppenarbeit A: Der Bewertungsmoment im Alltag

20 min

4-6 Personen

analog

Kurze Vorstellung: Name + Institution

Arbeitsauftrag

Zeichnet den Kundenweg:

1. Kunde kommt auf uns zu >> 2. Wir leisten etwas >> 3. Kunde ist zufrieden /unzufrieden >> 4. Kunde geht wieder >> 5. Kunde erzählt anderen davon

Diskussionsfragen

- Wo merkt der Kunde: Das war gut?
- Wo kann etwas schiefgehen?
- Wann fühlt sich die Bitte um Bewertung natürlich an?
- Wer im Betrieb bittet um eine Bewertung?

Ergebnis für das Plenum

Formuliert einen Satz:

"Wenn [Situation], dann sagen wir künftig:
[Bewertungssatz]."

Beispiel:

"Wenn Sie zufrieden waren, hilft uns als kleinem regionalen Betrieb eine kurze Bewertung sehr."

Gruppenarbeit B: Der 15-Minuten-Reputationscheck

20 min

4-6 Personen

analog

Arbeitsauftrag

Ampelbewertung des eigenen Betriebes

Grün= Läuft gut

Gelb = Unklar

Rot = Passiert nicht

Jede Person bewertet aus Sicht ihres eigenen Betriebes und teilt einen roten oder gelben Punkt mit der Gruppe.

Checkliste

- Sind Telefonnummer, Adresse, Öffnungszeiten aktuell?
- Fragen wir aktiv nach Bewertung?
- Reagieren wir auf Bewertungen?
- Wissen alle, was bei Beschwerden zu tun ist?
- Sammeln wir wiederkehrende Kritikpunkte?
- Nutzen wir positives Feedback sichtbar?

Ergebnis für das Plenum

Nennt den häufigsten roten oder gelben Punkt und macht daraus eine kurzfristige Maßnahme, die Ihr innerhalb von 7 Tagen umsetzen werdet:

"Bis nächste Woche prüfen wir..."

"Wir reagieren künftig innerhalb von"

"Ab sofort ist XY verantwortlich für....."

Gruppenarbeit B: Der 15-Minuten-Reputationscheck

20 min

4-6 Personen

Kurze Vorstellung: Name+Institution

Arbeitsauftrag:

Ampelbewertung des eigenen Betriebes

Grün= Läuft gut

Gelb/Orange = Unklar

Rot = Passiert nicht

Jede Person bewertet aus Sicht ihres eigenen Betriebes und teilt einen roten oder gelben Punkt mit der Gruppe.

Checkliste mein Betrieb (5 min)

- Sind Telefonnummer, Adresse, Öffnungszeiten aktuell?
- Fragen wir aktiv nach Bewertung?
- Reagieren wir auf Bewertungen?
- Wissen alle, was bei Beschwerden zu tun ist?
- Sammeln wir wiederkehrende Kritikpunkte?
- Nutzen wir positives Feedback sichtbar?

Bewertung individuell

Mehrheit

Maßnahme

Ergebnis für das Plenum

Nennt den häufigsten roten oder gelben Punkt und macht daraus eine kurzfristige Maßnahme, die Ihr innerhalb von 7 Tagen umsetzen werdet:

"Bis nächste Woche prüfen wir..."

"Wir reagieren künftig innerhalb von"

"Ab sofort ist XY verantwortlich für....."

Gruppenarbeit C: Der kleine KI-Reputationshelfer

25 min

4-6 Personen

mit KI

Ein Smartphone pro Gruppe reicht

Arbeitsauftrag

Wählt ein Beispielunternehmen:
Ferienwohnung, Hofladen, Friseur,
Malerbetrieb, Gaststätte,
Pflegeanbieter, regionaler
Dienstleister oder eines aus Eurer
Mitte.

Lasst euch 5 einfache Massnahmen
vorschlagen und sortiert sie.

KI-Prompt zum Kopieren

Wir sind ein kleines Unternehmen in
Mecklenburg-Vorpommern mit wenig
Zeit und wenig digitaler Erfahrung.
Unsere Kunden sind oft regional,
persönlich bekannt oder Gäste aus
dem Tourismus. Gib uns 5 einfache
Maßnahmen, wie wir mehr gute
Kundenmeinungen, Bewertungen
und Empfehlungen bekommen
können. Die Maßnahmen sollen ohne
grosses Budget und innerhalb von 14
Tagen umsetzbar sein.

Ergebnis für das Plenum

Sortiert die Vorschläge:

- Sofort machbar
- Noch zu unklar
- Passt nicht zu uns

Präsentiert eine KI-Idee, die wirklich
alltagstauglich ist und die Ihr im Team –
je nach Bedarf- umsetzen würdet.

Gruppenarbeit C: Der kleine KI-Reputationshelfer

25 min

4-6 Personen

mit KI

Arbeitsauftrag: Wählt ein Beispielunternehmen:

Ferienwohnung, Hofladen, Friseur, Malerbetrieb, Gaststätte, Pflegeanbieter, regionaler Dienstleister oder eines aus Eurer Mitte.

Lasst euch 5 einfache Massnahmen von einer KI vorschlagen und sortiert sie.

KI-Prompt zum Kopieren

Wir sind ein kleines Unternehmen in Mecklenburg-Vorpommern mit wenig Zeit und wenig digitaler Erfahrung. Unsere Kunden sind oft regional, persönlich bekannt oder Gäste aus dem Tourismus. Gib uns 5 einfache Maßnahmen, wie wir mehr gute Kundenmeinungen, Bewertungen und Empfehlungen bekommen können. Die Maßnahmen sollen ohne grosses Budget und innerhalb von 14 Tagen umsetzbar sein.

Vorschläge durch eine KI

...
...
...
...
...

Sortiert die Vorschläge:

- Sofort machbar (grün)
- Noch zu unklar (orange)
- Passt nicht zu uns (rot)

Einigt Euch: Welche Idee ist alltagstauglich? Welche werdet bzw. würdet Ihr umsetzen?

Plenum: Präsentiert eine KI-Idee, die wirklich alltagstauglich ist und die Ihr im Team – je nach Bedarf- umsetzen würdet. (4 min)

Präsentationen

3 x 4 min

Transfer: 3 einfache Praxistipps

1. Zufriedenheitsmoment nutzen

Definiert einen festen Moment, an dem um Feedback oder Bewertung gebeten wird.

Beispiel: Nach erfolgreicher Reparatur, beim Check-out, nach Abholung oder wenn ein Kunde lobt.

Satz: "Wenn Sie zufrieden waren, hilft uns als kleinem regionalen Unternehmen, eine kurze Bewertung sehr."

2. Bewertungsweg vereinfachen

Macht den nächsten Schritt sichtbar: QR-Code, kurzer Link, Kärtchen, Rechnung, E-Mail-Signatur, Gästeordner oder Tresenaufsteller.

Text: "Zufrieden? Eine kurze Bewertung hilft unserem kleinen Betrieb sehr. Vielen Dank!"

3. 3-Satz-Prinzip für Antworten

Auf jede Bewertung reagieren:

Positiv: Danke | persönlicher Bezug | Einladung zur Wiederkehr.

Kritisch: Danke | Verständnis zeigen | Klärung anbieten.

Wichtig: kurz, ruhig und sichtbar kundennah.

Mein nächster Schritt

2 Minuten still ausfüllen, dann mitnehmen

Mein erster Schritt bis nächsten Freitag:

Ich starte mit Quick Win Nr.: 1 / 2 / 3

Verantwortlich: _____ Bis wann: _____

Evaluation

Hat Ihnen der Workshop gefallen? Können wir uns verbessern?

Dann hilft uns eine kleine Bewertung.



Weitere Informationen



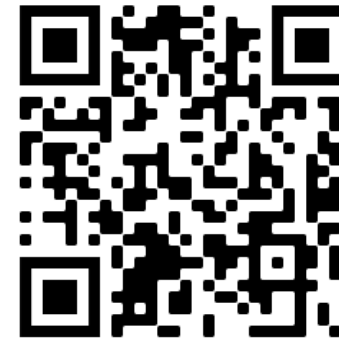
Bettina Michl
Dipl.Pol., Dipl.Kffr.

Bettina.Michl@uni-rostock.de





[zukunftszentrum-mv.de](https://www.zukunftszentrum-mv.de)



Unsere Partner