



## **Google Bewertungen bei Parkplätzen, Tankstellen, Supermärkten und Restaurants**

Google Bewertungen geben in vielen Fällen einen guten Hinweis auf ein Geschäft, eine Sehenswürdigkeit, einen Platz oder eine Dienstleistung. Sie wirken aber auch manchmal ein wenig deplatziert, vor allem, wenn sie nicht durch Kommentare erklärt werden. Dieser Artikel macht einen Versuch, eine Systematik für solche Bewertungen aufzubauen.

### **Drei Dinge vorab**

Drei Dinge vorab; zum einen gibt es immer unverständliche gerade negative Bewertungen, aber sie sind immer in einer verschwindenden Minderheit und man kann sie getrost einfach kommentieren und dann ignorieren. Die Menschheit ist schlau genug, um solche Bewertungen zu erkennen und einzuordnen. Zum anderen ist eine 3 Sterne Bewertung eine gute Bewertung, die auch keines besonderen Kommentars bedarf. Sie bedeutet, dass man diesen Ort problemlos aufsuchen kann und alles, was man braucht, dort erledigt werden kann. Drittens wird eine Bewertung zuverlässiger, je mehr Menschen eine solche abgegeben haben, das ist nicht anders als bei den Hotel-Buchungs-Portalen.

Zur besseren Erklärung nachstehend ein Vergleich von Sterne Bewertungen von Parkplätzen, Tankstellen, Restaurants oder Supermärkten. Dabei schließen in etwa Parkplätze Sehenswürdigkeiten, Restaurants Hotels und Supermärkte den Einzelhandel und das Handwerk mit ein.

### **1-2 Sterne**

Bei einer 1 oder 2 Sterne Bewertung ist der Parkplatz schwierig zu befahren, bei den anderen Beispielen ist es entweder schmutzig oder es fehlt etwas Entscheidendes oder das Personal war unfreundlich. Eine solche Bewertung ohne Kommentar fällt unter den Begriff deplatziert, darüber sollte man sich keine Gedanken machen und wie beschrieben reagieren. Gibt es einen Kommentar, wird man höflich darauf reagieren.

### **3 Sterne**

Kommt es zu einer 3 Sterne Bewertung, dann kann man beim Parkplatz gut parken und bei den anderen Beispielen hat man problemlos bekommen, was man brauchte. Hier sieht man schon Differenzen, denn Restaurants und Hotels haben seltener eine dreier Bewertung, weil automatisch ein enger Kontakt mit einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin entsteht. Supermärkte und Tankstellen haben seltener eine vierer Bewertung, weil oft die oft vorhandene hohe

Servicebereitschaft der Mitarbeiter gar nicht in Anspruch genommen wird. Man kommt nur in Kontakt mit der Kasse und auch das wird momentan durch automatisierte Systeme abgeschafft.

#### **4 und 5 Sterne Bewertungen**

Liegt der Parkplatz in einer landschaftlich reizvollen Umgebung, entsteht leicht eine 4 Sterne Bewertung, die dann auch immer kommentiert wird. An der Tankstelle und im Supermarkt hatten dann die Mitarbeiter Gelegenheit, ihre Service Bereitschaft zu beweisen, um einem Kunden in einer besonderen Situation zu helfen. Das passiert in Restaurants und Hotels und dem spezialisierten Einzelhandel oder dem Handwerk fast immer, deshalb ist hier die Wahrscheinlichkeit einer 4 Sterne Bewertung bei entsprechender Leistung sehr hoch.

5 Sterne bei einem Parkplatz sind selten, da muss schon eine besondere Attraktion oder eine besondere Situation vorliegen. Bei Tankstelle und Supermarkt verhält es sich genauso, lediglich der spezialisierte Einzelhandel kommt über seinen direkten Kundenkontakt und seine oft hohe Fachkompetenz zu solchen Bewertungen. Am häufigsten findet man die 5 Sterne Bewertung in der Gastronomie, wenn die Leistung begeistert hat und die Mitarbeiter zuvorkommend agiert haben. Eine 5 Sterne Bewertung sollte der bekommen, der uns besonders begeistert oder berührt hat.

Man sieht also, dass ein Supermarkt oder eine Tankstelle scheinbar ungerecht bewertet wird, weil er gar nicht dazu kommt, die Dienstleistungsbereitschaft seiner Mitarbeiter in die Waagschale zu werfen. Er muss also mit anderen Aktionen in seinem Geschäft seine Kompetenz beweisen, um so zu höheren Bewertungen zu kommen.

#### **Fazit**

Generell sind Bewertungen eine gute Hilfe, gerade wenn man in unbekanntem Terrain einen Anlaufpunkt sucht, um seine Bedürfnisse erfüllt zu bekommen. Dabei gibt eine höhere Anzahl eine höhere Sicherheit, dass es sich um verlässlichere Angaben handelt. Sicher hört man auch immer wieder von gefälschten Bewertungen, aber die werden bei schlechter Leistung durch die Realität der Erfahrungen der Kunden schnell wieder eingeholt. Natürlich sollte bei aller Gutgläubigkeit der Mensch seinen gesunden Menschenverstand nicht außen vorlassen. Wenn man sich aber im Zweifel gegen etwas entscheidet, kann man um eine negative aber auch um eine positive Erfahrung ärmer geworden sein.