Antwort-Bausteine

Gute und schlechte Bewertungen in einer Minute beantworten – mit ChatGPT.

1 So funktioniert's

1
Kopier den Text der Bewertung und füg ihn in ChatGPT ein.

2
Schreib den passenden Baustein darunter und füll die orangen Lücken aus. Enter.

3
Lies die Antwort kurz durch, pass ein Wort an, wenn nötig – und veröffentliche sie.

2 Die zwei Bausteine zum Kopieren

★★★★★ **POSITIVE BEWERTUNG**

Schreib eine kurze, herzliche Antwort für mein *Café / Geschäft*. Geh auf *das, was gelobt wurde* ein. Maximal drei Sätze, *per Du / per Sie*, ohne Floskeln.

★☆☆☆☆ **NEGATIVE BEWERTUNG**

Schreib eine ruhige, sachliche Antwort. Entschuldige dich für *das Problem, z. B. die Wartezeit*, ohne Ausreden. Lade die Person ein, uns direkt zu kontaktieren: *deine E-Mail oder Telefonnummer*. Maximal vier Sätze.

Tipp: Speicher dir beide Bausteine als Notiz auf dem Handy. Dann antwortest du sogar von unterwegs – Bewertung kopieren, Baustein dazu, fertig.

3 Die 2 Fehler, die du nie machen darfst

✕ Öffentlich streiten, wer recht hat

Auch wenn du dich ärgerst: Alle anderen lesen mit. Klär den Streit lieber direkt per E-Mail oder Telefon.

✕ Persönliche Daten des Kunden nennen

Zum Beispiel, wann er da war oder was er bestellt hat. Das gehört nicht in eine öffentliche Antwort.

4 Das Beispiel aus dem Video

Aylin hat ein kleines Café in Siegburg. Sie bekommt jede Woche etwa zehn Bewertungen.

★★★★★ **Katrin M.**

„Bester Cappuccino in Siegburg und super nettes Team!“

> **Antwort von ChatGPT:** Wie schön, dass Dir unser Cappuccino so gut schmeckt! Wir freuen uns riesig über Dein Lob und geben das Kompliment auch gerne an unser Team weiter.

★☆☆☆☆ **Markus T.**

„Eine halbe Stunde auf den Kaffee gewartet, und keiner hat sich entschuldigt. Nie wieder.“

> **Antwort von ChatGPT:** Es tut uns sehr leid, dass Sie so lange auf Ihren Kaffee warten mussten und wir uns nicht einmal dafür entschuldigt haben. Das hätte nicht passieren dürfen. Wir würden uns freuen, wenn Sie uns direkt kontaktieren, damit wir persönlich mit Ihnen darüber sprechen können.

5 Kurz prüfen, bevor du veröffentlichst

- ☐ Klingt die Antwort nach dir – oder nach Standardtext?
- ☐ Kein Streit, keine Ausreden, keine Schuldzuweisung?
- ☐ Keine persönlichen Daten des Kunden (Datum, Bestellung, Name)?
- ☐ Bei Kritik: Steht drin, wie man dich direkt erreicht?

6 Das bringt's

Statt fünf Minuten brauchst du etwa eine Minute pro Bewertung. Jede Bewertung bekommt eine Antwort – und das sehen auch neue Gäste und Kunden, wenn sie dein Geschäft googeln.