

Facebook Places – Nachbesserung bei den Bewertungen



Bereits seit einiger Zeit ist es auch bei Facebook möglich, Unternehmensseiten oder Orte zu bewerten. Aber erst seit Ende letzten Jahres fallen diese Bewertungen aufgrund einer prominenteren Platzierung direkt unter dem Seiten- / Unternehmensnamen so richtig auf. Aktiviert werden die Rezensionen, sobald auf der Facebookseite eine postalische Adresse hinterlegt ist. Dem User stehen zur Bewertung 5 Sternchen zur Verfügung, auf Wunsch kann zusätzlich noch ein kurzer Kommentar hinterlassen werden. Bewertungen sind sowohl auf dem Desktop als auch in den mobilen Facebook Versionen möglich.

Bis dato hatten Seitenadministratoren jedoch keinerlei Möglichkeit, auf diese Bewertungen öffentlich zu reagieren. Weder ein kurzes „Danke schön“ für ein Kundenlob noch eine öffentliche Reaktion auf eventuell negative Bewertungen waren möglich. Es blieb nur, den jeweiligen User privat anzuschreiben, nach den Gründen für die schlechte Bewertung zu fragen und Unklarheiten oder Missverständnisse eventuell auf diesem Wege aus der Welt zu schaffen. Das soll sich nun ändern.



Facebook hat angekündigt, dass Administratoren zukünftig die Möglichkeit haben, auf der Seite abgegebene Bewertungen zu kommentieren. Allerdings gilt das nur für öffentliche Beiträge. Der jeweilige Nutzer erhält dann eine Benachrichtigung, dass auf seine Bewertung vom Seiteninhaber / Admin reagiert wurde.

Um auf erhaltene Bewertungen zu reagieren, scrollt man als Admin auf seiner Seite einfach runter bis zum Bereich „Rezensionen“, klickt dann auf „alle anzeigen“ und bekommt zukünftig unter den Beiträgen die normale Facebook Kommentarfunktion angezeigt. Das Löschen von Bewertungen ist für Seitenadministratoren aber nach wie vor nicht möglich. Hier besteht lediglich die Möglichkeit, angemessen zu reagieren und ein gutes Krisenmanagement an den Tag zu legen. Lediglich unseriöse Bewertungen können bei Facebook gemeldet werden.

Noch ist das neue Kommentar-Feature nicht für alle Seitenadministratoren verfügbar. Wie jedes Facebook Update wird auch dieses nach und nach ausgerollt.