RATGEBER FÜR HANDWERKSBETRIEBE

Google-Bewertungs-Kit für Handwerksbetriebe

Ein fester Ablauf für mehr echte Bewertungen. Mit Anleitung, fertigen Texten und Antwortvorlagen.

TEIL 1	Den Bewertungslink finden
TEIL 2	Den QR-Code erstellen und einsetzen
TEIL 3	Sechs kurze Bitten-Texte
TEIL 4	Ein Satz je Gewerk
TEIL 5	Was nicht erlaubt ist
TEIL 6	Auf Bewertungen antworten
ZUM SCHLUSS	Checkliste für Ihren Betrieb

HERAUSGEGEBEN VON
AURA DESIGN LAB

STAND
Oktober 2026

WEB
auradesignlab.com

VORAB

So nutzen Sie dieses Kit

01	Einmalig: Bewertungslink und QR-Code aus Ihrem Google-Unternehmensprofil holen (Teil 1).
02	Einmalig: QR-Code auf Rechnung, Visitenkarte und Abnahmeprotokoll setzen (Teil 2).
03	Nach jedem Auftrag: bei der Abnahme fragen und am selben Tag den Link schicken (Teil 3 und 4).
04	Laufend: auf jede Bewertung antworten (Teil 6).

DIE WICHTIGSTE REGEL VORAB

Fragen Sie alle Kunden, nicht nur die zufriedenen, und bieten Sie nichts dafür an. Mehr dazu in Teil 5.

01 TEIL 1

Den Bewertungslink finden

Der direkte Link führt Ihre Kunden ohne Umweg zum Bewertungsfenster Ihres Betriebs. Voraussetzung ist ein bestätigtes Google-Unternehmensprofil.

So geht es laut Google-Hilfe:

01	Öffnen Sie am Computer **business.google.com** und melden Sie sich mit dem Konto an, das Ihr Unternehmensprofil verwaltet.
02	Wählen Sie **„Rezensionen lesen“**.
03	Klicken Sie bei **„Mehr Rezensionen erhalten“** auf das Teilen-Symbol.
04	Wählen Sie **„Kopieren“**. Der Link liegt jetzt in der Zwischenablage.

Speichern Sie den Link an einer festen Stelle, die Sie auch unterwegs erreichen, zum Beispiel als Notiz oder Textbaustein auf dem Firmenhandy.

> **Selbsttest:** Öffnen Sie den Link einmal in einem privaten Browserfenster oder schicken Sie ihn sich selbst aufs Handy. Es sollte sich direkt das Bewertungsfenster Ihres Betriebs öffnen.

Quelle: Google Unternehmensprofil-Hilfe, „Link oder QR-Code zum Anfordern von Rezensionen erstellen“, https://support.google.com/business/answer/16816815?hl=de

02 TEIL 2

Den QR-Code erstellen und einsetzen

Der QR-Code ist der gleiche Link als Bild. Kunden scannen ihn mit der Handykamera.

ERSTELLEN

01	Gehen Sie wie in Teil 1 bis zum Teilen-Symbol bei **„Mehr Rezensionen erhalten“**.
02	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den QR-Code.
03	Wählen Sie **„Bild speichern unter...“** und legen Sie die Datei in Ihrem Firmenordner ab.

Hinweis: Laut Google lässt sich der QR-Code derzeit nicht auf Mobilgeräten erstellen. Nutzen Sie dafür einmal den Computer.

EINSETZEN

WO	HINWEIS
Papierrechnung	Unten neben der Bankverbindung, mit einem kurzen Satz aus Teil 3. Bei Rechnungen per E-Mail nur mit Einwilligung des Kunden (siehe Hinweis in Teil 3).
Visitenkarte	Rückseite, mindestens 2 x 2 cm groß
Abnahmeprotokoll	Am Ende, zusammen mit der mündlichen Bitte. Der Kunde scannt später in Ruhe, nicht im Beisein des Monteurs.
Aufkleber	Etwa im Sicherungskasten, an der Heizungsanlage oder in der Werkstattmappe des Kunden
Fahrzeug oder Bauschild	Nur groß genug und gut erreichbar, sonst lieber weglassen

DRUCK-CHECK VOR JEDER BESTELLUNG

- [ ] Mit zwei verschiedenen Handys scannen, ob sich das Bewertungsfenster öffnet.
- [ ] Mindestens 2 x 2 cm, ausreichend weißer Rand rundherum.
- [ ] Dunkler Code auf hellem Grund, nicht umgekehrt.

03 TEIL 3

Sechs kurze Bitten-Texte

Ersetzen Sie die Angaben in eckigen Klammern. Halten Sie die Texte kurz und neutral: keine Bedingung wie „wenn Sie zufrieden waren“, keine Vorgabe von Sternen.

1 BEI DER ABNAHME (MÜNDLICH)

„Wir sind fertig. Darf ich Ihnen gleich noch einen Link schicken? Wir würden uns freuen, wenn Sie Ihre Erfahrung mit uns kurz bei Google beschreiben. Das hilft anderen bei der Suche nach einem Betrieb.“

2 WHATSAPP

Guten Tag [Frau/Herr Name], vielen Dank für den Auftrag in der [Straße]. Wir würden uns freuen, wenn Sie Ihre Erfahrung mit uns kurz bei Google teilen. Hier geht es direkt zur Bewertung: [Link]
Viele Grüße, [Ihr Name], [Betrieb]

3 E-MAIL

Betreff: Ihre Meinung zu unserem Auftrag in der [Straße]

Guten Tag [Frau/Herr Name],

vielen Dank, dass Sie uns mit [kurze Beschreibung des Auftrags] beauftragt haben. Wir würden uns freuen, wenn Sie Ihre Erfahrung kurz bei Google beschreiben. Das dauert etwa eine Minute: [Link]

Wenn Sie keine solchen Nachrichten mehr von uns erhalten möchten, antworten Sie einfach kurz auf diese E-Mail. Dann tragen wir Sie aus.

Viele Grüße
[Ihr Name]
[Betrieb, Telefon]

4 SMS

Guten Tag [Name], danke für Ihren Auftrag. Über eine kurze Bewertung bei Google freuen wir uns: [Link] Ihr Team von [Betrieb]

5 RECHNUNG

Vielen Dank für Ihren Auftrag. Ihre Erfahrung mit uns hilft anderen bei der Suche nach einem Betrieb. Scannen Sie dafür einfach den QR-Code.

6 VISITENKARTE (RÜCKSEITE)

Ihre Meinung zu unserer Arbeit: Code scannen und bei Google bewerten.

HINWEIS ZU TEXT 2, 3, 4 UND 5

Eine Bewertungsanfrage per E-Mail kann als Werbung gelten. Der Bundesgerichtshof hat das 2018 für eine Zufriedenheitsanfrage mit Rechnung entschieden (Az. VI ZR 225/17). Verschicken Sie Text 2, 3 und 4 deshalb nur an Kunden, die vorher eingewilligt haben. Das gilt auch für Text 5, wenn die Rechnung per E-Mail rausgeht. Für die Papierrechnung gilt diese Einwilligungspflicht für E-Mails nicht. Ob die Bestandskundenausnahme nach § 7 Abs. 3 UWG für Bewertungsanfragen greift, ist umstritten. Weisen Sie zusätzlich in jeder Nachricht darauf hin, dass der Kunde weiteren Nachrichten jederzeit widersprechen kann, zum Beispiel: „Keine solchen Nachrichten mehr? Eine kurze Antwort genügt.“ Für SMS und WhatsApp sollten Sie dieselbe Frage prüfen. Am einfachsten holen Sie die Einwilligung schon bei der Auftragserteilung ein. Lassen Sie Ihre Formulierung im Zweifel prüfen.

04 TEIL 4

Ein Satz je Gewerk

Ein konkreter Bezug zum Auftrag hilft dem Kunden beim Schreiben. Diese Sätze ergänzen die Texte aus Teil 3.

GEWERK	BEISPIELSATZ
Maler	„Wie ist Ihr Eindruck von den neu gestrichenen Räumen? Wir freuen uns über ein paar Worte bei Google.“
Elektro	„Wie sind Sie mit der neuen Elektroinstallation und unserem Ablauf vor Ort zurechtgekommen? Schreiben Sie es gern kurz bei Google.“
SHK	„Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem neuen Bad und mit der Zusammenarbeit während des Umbaus? Ihre Bewertung bei Google hilft anderen bei der Wahl.“
Dach	„Wie haben Sie die Arbeiten an Ihrem Dach erlebt, von der Planung bis zum Abbau des Gerüsts? Wir freuen uns über Ihre Meinung bei Google.“
Tischler	„Wie gefällt Ihnen die neue Einbauküche im Alltag? Ihre Erfahrung bei Google hilft anderen, die etwas nach Maß planen.“
GaLaBau	„Wie gefällt Ihnen der neue Garten jetzt im Gebrauch? Wir freuen uns, wenn Sie Ihre Erfahrung bei Google teilen.“

Passen Sie den Gegenstand an den tatsächlichen Auftrag an, zum Beispiel „Fassade“ statt „Räume“ oder „Treppe“ statt „Einbauküche“.

05 TEIL 5

Was nicht erlaubt ist

Laut Google-Richtlinie für Inhalte von Maps-Nutzern ist unter anderem untersagt:

- **Gegenleistungen** für Bewertungen: Geld, Rabatte, kostenlose Produkte oder Leistungen.
- **Nur zufriedene Kunden gezielt fragen** oder negative Bewertungen verhindern. Fachleute nennen das Review-Gating, etwa eine Vorab-Umfrage, nach der nur gut gestimmte Kunden den Link bekommen.
- **Druck vor Ort**, etwa die Bitte, die Bewertung sofort im Beisein des Monteurs zu schreiben.
- **Vorgaben an Mitarbeitende**, eine bestimmte Anzahl Bewertungen einzusammeln.
- **Bewertungen mit Interessenkonflikt**, etwa von Mitarbeitenden, ehemaligen Mitarbeitenden oder Familienangehörigen.
- **Gefälschte oder gekaufte Bewertungen.** Sie verstoßen nicht nur gegen die Google-Richtlinie, sondern auch gegen das Wettbewerbsrecht (UWG, Anhang Nr. 23c).

Quellen: Google, „Verbotene und eingeschränkt zulässige Inhalte“, https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114?hl=de

UWG, Anhang, https://www.gesetze-im-internet.de/uwg_2004/anhang.html

06 TEIL 6

Auf Bewertungen antworten

So geht es: Im Unternehmensprofil „Rezensionen lesen“ wählen, bei der Bewertung auf „Antworten“ klicken, Text eingeben und bestätigen. Google prüft die Antwort, bevor sie öffentlich sichtbar wird, meist in wenigen Minuten, in Einzelfällen bis zu 30 Tage.

GRUNDREGELN

- Jede Antwort einzeln schreiben, mit Namen und einem Detail aus der Bewertung.
- Keine Details nennen, die der Kunde nicht selbst erwähnt hat: keine Adresse, keine Beträge, keine Auftragsnummern.
- Bei Kritik erst klären, dann antworten. Nicht im ersten Ärger schreiben.

Vorlagen für positive Bewertungen

KURZ

Vielen Dank, [Name]. Es freut uns, dass [Detail aus der Bewertung] so gut geklappt hat. Wenn wieder etwas ansteht, melden Sie sich gern.

MIT BEZUG ZUM TEAM

Danke für die freundlichen Worte, [Name]. Wir geben Ihr Lob gern an [Vorname Mitarbeiter] weiter, der vor Ort war. Bei Fragen zu [Thema, z. B. Pflege, Wartung] sind wir weiter für Sie da.

BEWERTUNG OHNE TEXT, NUR STERNE

Vielen Dank für Ihre Bewertung, [Name]. Wir freuen uns, dass Sie mit uns zufrieden waren.

Vorlagen für kritische Bewertungen

BERECHTIGTE KRITIK

Guten Tag [Name], vielen Dank für Ihre offene Rückmeldung. Dass [Punkt der Kritik, z. B. der Termin verschoben wurde], hätte nicht passieren dürfen, und das tut uns leid. Ich würde das gern persönlich mit Ihnen klären. Sie erreichen mich direkt unter [Telefonnummer]. [Name, Funktion]

TEILWEISE BERECHTIGT, ANDERE SICHT

Guten Tag [Name], danke für Ihre Rückmeldung. Wir sehen einen Teil davon anders, möchten das aber nicht hier im Einzelnen besprechen. Bitte rufen Sie mich unter [Telefonnummer] an, dann finden wir gemeinsam eine Lösung. [Name, Funktion]

VERFASSER IST NICHT ALS KUNDE BEKANNT

Guten Tag, wir haben Ihre Bewertung gelesen, können sie aber keinem Auftrag zuordnen. Bitte melden Sie sich unter [Telefonnummer], damit wir den Vorgang nachvollziehen können. [Name, Funktion]

Verstößt eine Bewertung gegen die Google-Richtlinien, etwa weil kein echter Kundenkontakt bestand oder sie beleidigend ist, können Sie sie zusätzlich bei Google melden. Gegen unwahre Tatsachenbehauptungen kommt auch ein rechtlicher Weg in Betracht, den eine Anwältin oder ein Anwalt im Einzelfall prüfen sollte.

Quelle: Google Unternehmensprofil-Hilfe, „Kundenrezensionen verwalten“, https://support.google.com/business/answer/3474050?hl=de

ZUM SCHLUSS

Checkliste für Ihren Betrieb

- [ ] Google-Unternehmensprofil ist bestätigt
- [ ] Bewertungslink kopiert, getestet und auf dem Firmenhandy gespeichert
- [ ] QR-Code gespeichert und auf Rechnung, Visitenkarte und Abnahmeprotokoll eingebaut
- [ ] Einwilligung für Nachrichten per E-Mail, SMS oder WhatsApp im Auftrag geregelt und geprüft
- [ ] Alle Mitarbeitenden mit Kundenkontakt kennen den mündlichen Satz aus Teil 3
- [ ] Feste Zuständigkeit für Antworten auf Bewertungen, zum Beispiel einmal pro Woche

HINWEISE ZUR NUTZUNG

Nutzungserlaubnis: Sie dürfen alle Texte und Vorlagen in diesem Kit für Ihren eigenen Betrieb frei verwenden, anpassen und ausdrucken, auch auf Rechnungen, Visitenkarten und in Nachrichten an Ihre Kunden. Sie dürfen das Kit außerdem unverändert und kostenlos an Kollegen und andere Betriebe weitergeben. Ein Weiterverkauf oder die Weitergabe in veränderter Form ist nicht gestattet.

Haftungshinweis: Dieses Kit wurde sorgfältig erstellt, ersetzt aber keine Rechtsberatung. Gesetze, Rechtsprechung und die Richtlinien von Google können sich ändern. Ob und wie Sie Kunden per E-Mail, SMS oder WhatsApp anschreiben dürfen, hängt vom Einzelfall ab. Lassen Sie Ihr Vorgehen im Zweifel von einer Anwältin, einem Anwalt oder Ihrer Handwerkskammer prüfen. Für Schäden aus der Verwendung der Inhalte wird keine Haftung übernommen.

Stand: Oktober 2026. Die beschriebenen Menüpunkte entsprechen den Google-Hilfeseiten zu diesem Zeitpunkt.

AURA DESIGN LAB richtet Handwerksbetrieben einen festen Bewertungsablauf ein, passend zu Betrieb und Kanälen. Kostenloses Erstgespräch: auradesignlab.com/kontakt/

Ausführlicher Ratgeber: auradesignlab.com/ratgeber/google-bewertungen-handwerker/