

DIGITAL MARKETING ACADEMY GOOGLE REVIEWS



1 **Google-Konto erstellen und einrichten**

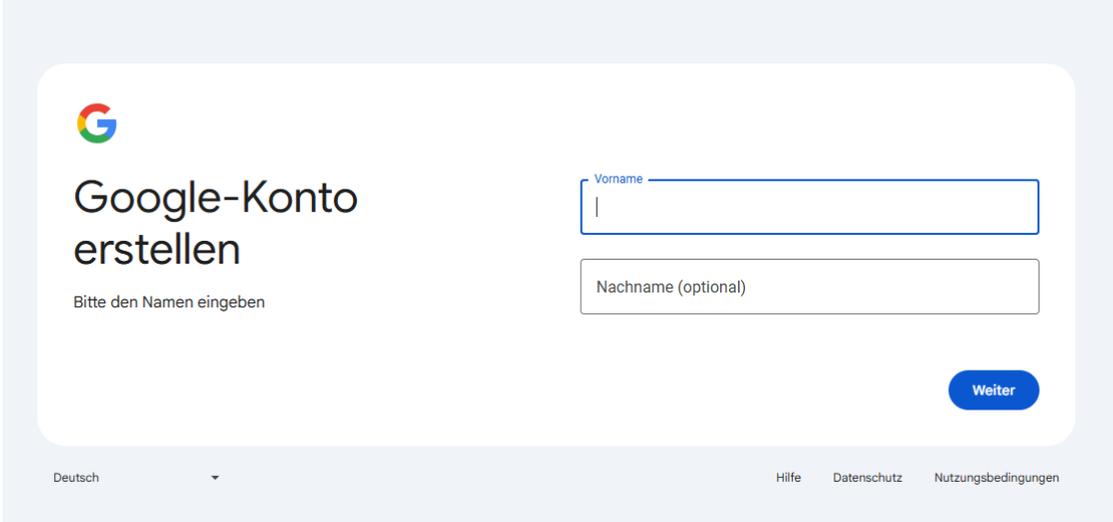
2 Zugriffsrechte verwalten

3 Benachrichtigungen einrichten

4 Google Reviews

GOOGLE-KONTO ERSTELLEN

- <https://accounts.google.com/signup>
- Erstellt ein neues Google-Konto mit einer Gmail-Adresse
→ *linik.hirslanden@gmail.com*
- Eure bestehenden Mailadressen wie xy.marketing@hirslanden.ch sind nicht zulässig
- Geht durch den Registrationsprozess, gebt Vor- & Nachname (Name der Klinik), E-Mail-Adresse und gewünschtes, sicheres (!) Passwort ein
- Speichert die Daten an einem sicheren, für alle aus dem Team zugänglichen Ort auf
- Telefonnummer für Sicherheitszwecke hinterlegen
→ eine Handynr. aus dem Team (falls vorhanden am besten ein Geschäftshandy)
- Datenschutzeinstellungen bestätigen und Konto aktivieren



Google-Konto erstellen

Bitte den Namen eingeben

Vorname

Nachname (optional)

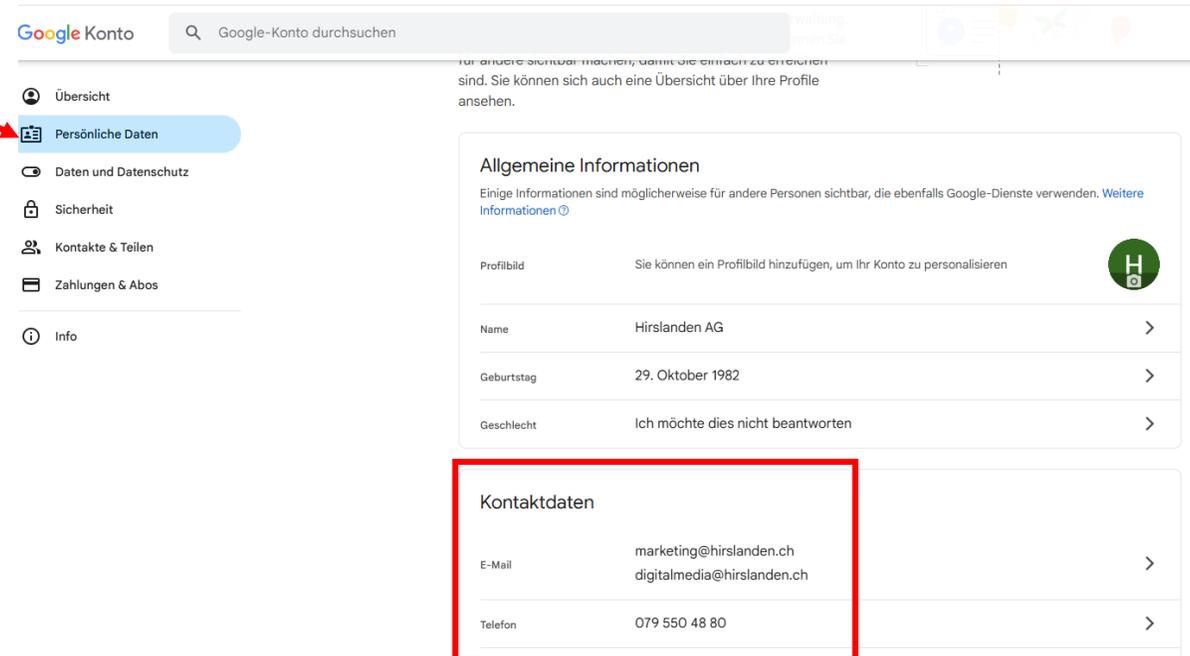
Weiter

Deutsch

Hilfe Datenschutz Nutzungsbedingungen

GOOGLE-KONTO EINRICHTEN

- Unter «Persönliche Daten» könnt ihr ergänzen, was noch nicht ausgefüllt ist
- Wir empfehlen bei den Kontaktdaten, mehrere Mailadressen und Handynr. zu hinterlegen



Google Konto

Google-Konto durchsuchen

Übersicht

Persönliche Daten

Daten und Datenschutz

Sicherheit

Kontakte & Teilen

Zahlungen & Abos

Info

Allgemeine Informationen

Einige Informationen sind möglicherweise für andere Personen sichtbar, die ebenfalls Google-Dienste verwenden. [Weitere Informationen](#)

Profilbild Sie können ein Profilbild hinzufügen, um Ihr Konto zu personalisieren 

Name Hirslanden AG >

Geburtstag 29. Oktober 1982 >

Geschlecht Ich möchte dies nicht beantworten >

Kontaktdaten

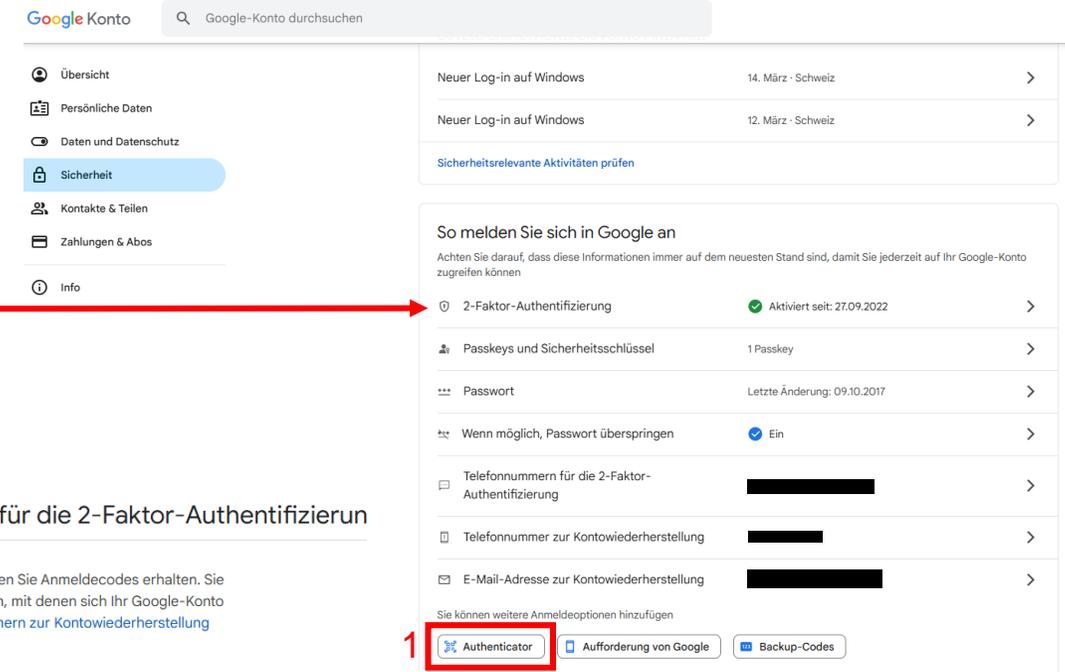
E-Mail marketing@hirslanden.ch
digitalmedia@hirslanden.ch >

Telefon 079 550 48 80 >

GOOGLE-KONTO EINRICHTEN

WICHTIG

- Zwei-Faktor-Authentifizierung und Kontowiederherstellungsoptionen einrichten unter Reiter «Sicherheit».
- Unter «2-Faktor-Authentifizierung» könnt ihr die für euch sinnvollste Methode wählen. Wenn ihr eine One Person-Show seid und nur ihr Zugriff braucht, dann könnt ihr die Authenticator-App-Lösung einrichten (1). Diese ist nur mit einer Handynr. kompatibel.
- Bei grösseren Teams ist die 2FA über eure persönlichen Handynr. zu empfehlen. Ihr könnt alle hinterlegen und erhaltet dann den Code auf das jeweilige Handy. Eine Nr. muss allerdings als Hauptnr. festgelegt werden. Ist diese nicht erreichbar, kann man sich den Code auf eine andere Nr. schicken lassen.
- **Sicherheits- und Datenschutzaspekt (!)**
Verlässt jemand das Unternehmen müsst ihr die Nr. dort wieder entfernen (!)



The screenshot shows the Google Account 'Sicherheit' (Security) settings page. The left sidebar has 'Sicherheit' selected. The main content area shows a list of security-related items: 'Neuer Log-in auf Windows' (two entries), 'Sicherheitsrelevante Aktivitäten prüfen', 'So melden Sie sich in Google an' (with a sub-note about information updates), '2-Faktor-Authentifizierung' (activated since 27.09.2022), 'Passkeys und Sicherheitsschlüssel' (1 Passkey), 'Passwort' (last changed 09.10.2017), 'Wenn möglich, Passwort überspringen' (checked 'Ein'), 'Telefonnummern für die 2-Faktor-Authentifizierung', 'Telefonnummer zur Kontowiederherstellung', and 'E-Mail-Adresse zur Kontowiederherstellung'. At the bottom, there are three options: 'Authenticator' (highlighted with a red box and a red '1'), 'Aufforderung von Google', and 'Backup-Codes'.

← Telefonnummern für die 2-Faktor-Authentifizierung

Unter diesen Telefonnummern können Sie Anmeldecodes erhalten. Sie können zusätzliche Nummern haben, mit denen sich Ihr Google-Konto wiederherstellen lässt. [Telefonnummern zur Kontowiederherstellung verwalten](#)



This screenshot shows the 'Telefonnummern für die 2-Faktor-Authentifizierung' management screen. It lists phone numbers under two categories: 'Diese Telefonnummer verwendet Google zuerst' (one Swiss number) and 'Weitere Telefonnummern, die Google verwenden kann' (three numbers: one German, two Swiss). Each number has an up arrow and a trash icon. At the bottom, there is a button: '+ Ersatztelefonnummern für die 2-Faktor-Authentifizierung hinzufügen'. A red arrow points from the text in the first bullet point to this button.

AGENDA

1 Google-Konto erstellen und einrichten

2 Zugriffsrechte verwalten

3 Benachrichtigungen einrichten

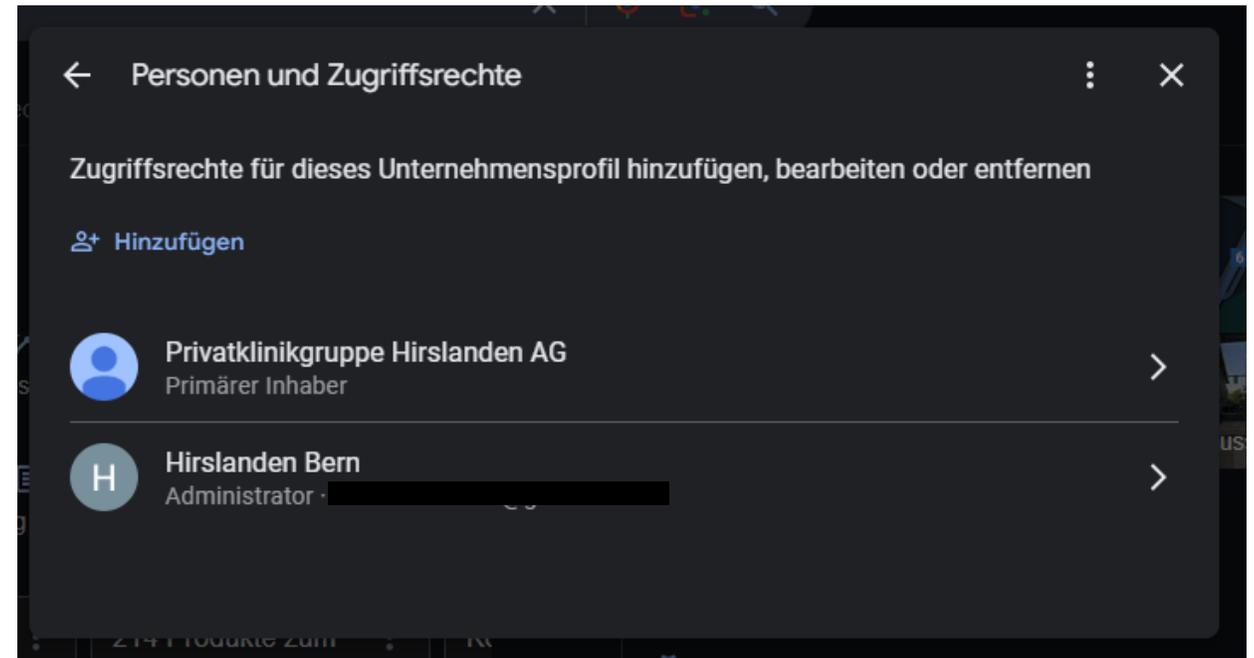
4 Google Reviews

ZUGRIFFSRECHTE VERWALTEN

- Google-Konten aufsetzen und Gmail-Adresse in diesem Excel erfassen, damit wir wissen, dass das Konto ready ist. **Deadline: 30. April**

[Google-Konten Kliniken.xlsx](#)

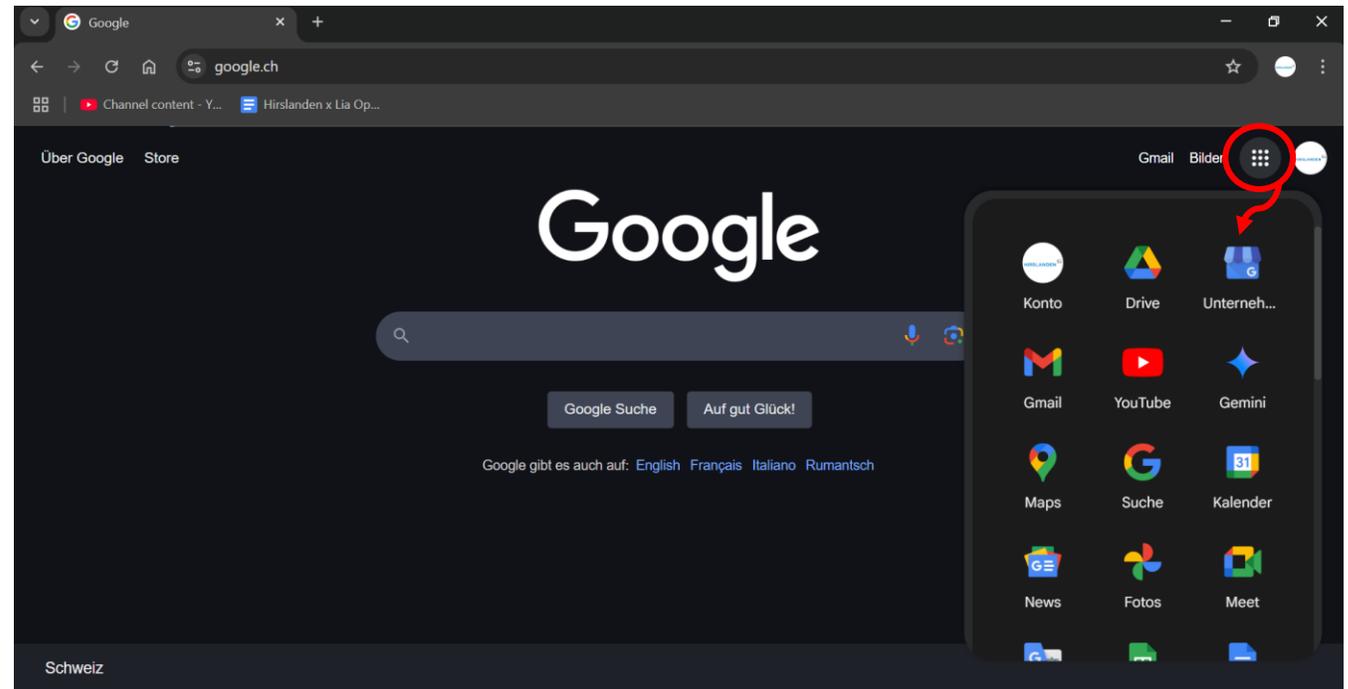
- Wir weisen eure Mailadressen all euren Unternehmensprofilen (eure(n) Klinik(en) inkl. allen dazugehörigen Zentren) zu
- Damit könnt ihr...
 - Google Reviews einsehen und beantworten
 - die Google-Profile eurer Klinik(en) selbständig aktualisieren und in Stand halten (Öffnungszeiten, Fotos, etc.)
 - Zugriffsrechte für Zentren an entsprechende Personen/Mailadressen vergeben



ZUGRIFFSRECHTE VERWALTEN

Schritt 1

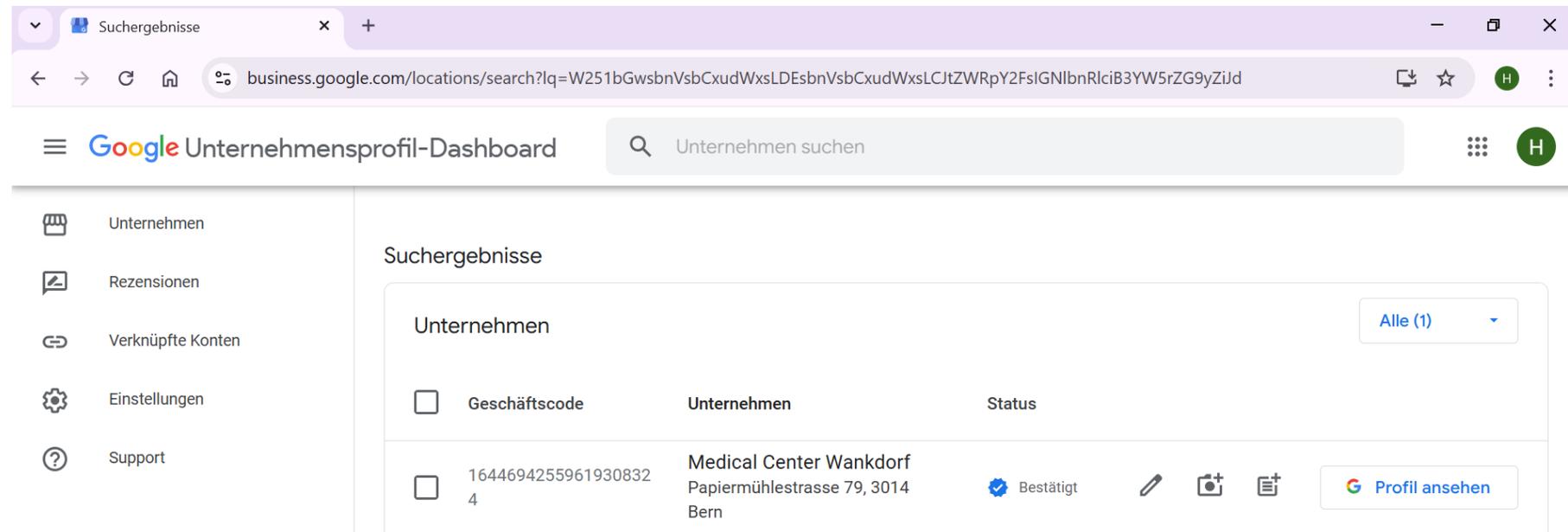
- Google aufrufen
- Mit Google-Konto anmelden
- Oben rechts auf die Punkteansammlung klicken, dann auf «Unternehmenseinstellungen»



ZUGRIFFSRECHTE VERWALTEN

Schritt 2

- Unternehmensprofil-Dashboard: Klinik oder entsprechendes Zentrum suchen, anklicken



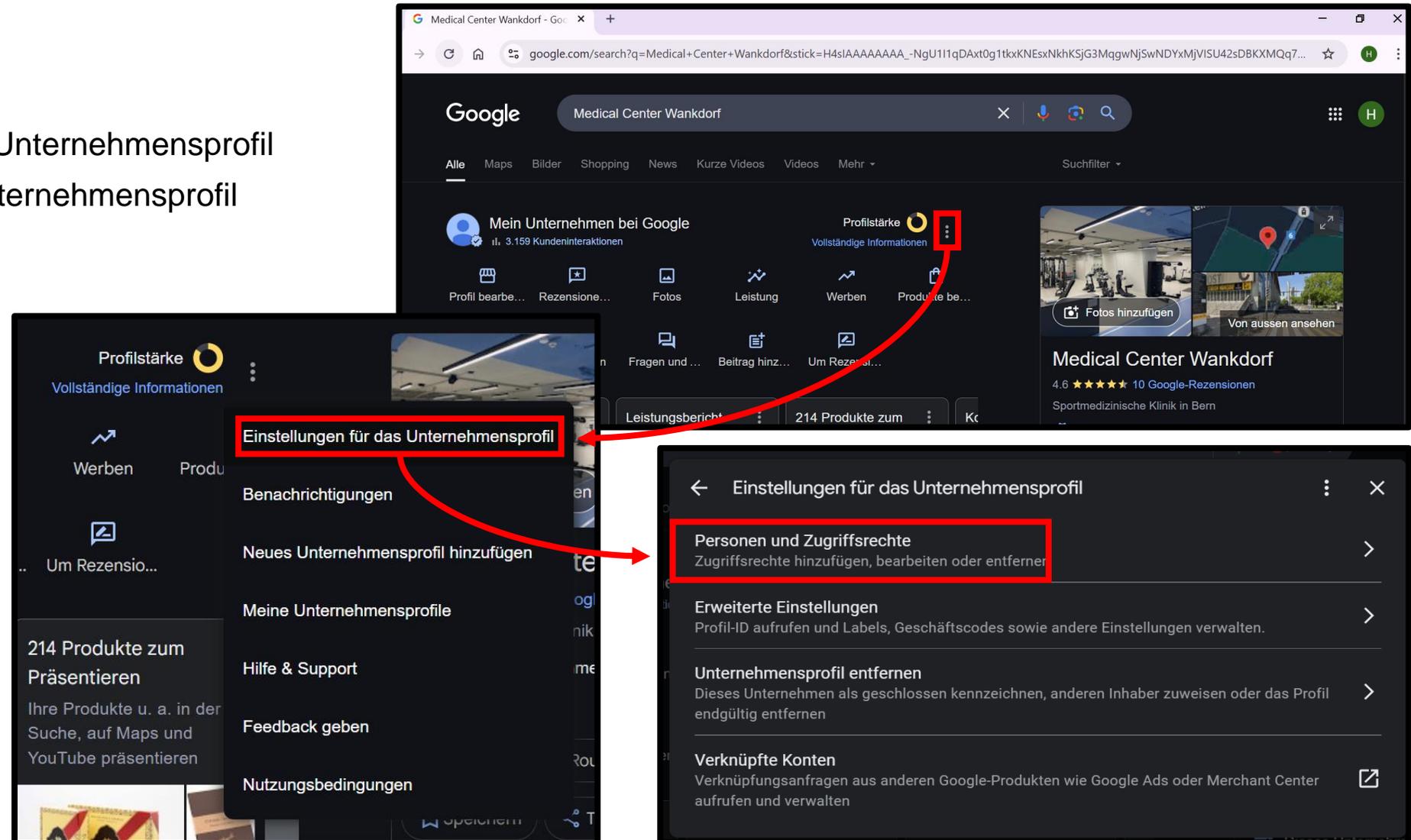
The screenshot shows a web browser window with the Google Business Profile dashboard. The search bar contains 'Unternehmen suchen' and the search results show one entry for 'Medical Center Wankdorf'.

<input type="checkbox"/>	Geschäftscod	Unternehmen	Status	
<input type="checkbox"/>	16446942559619308324	Medical Center Wankdorf Papiermühlestrasse 79, 3014 Bern	 Bestätigt	   Profil ansehen

ZUGRIFFSRECHTE VERWALTEN

Schritt 3

- Über die drei Punkte im Unternehmensprofil
- Einstellungen für das Unternehmensprofil
- Zugriffe verwalten
- Zur Absicherung:
Fügt mehrere
Mailadressen hinzu



AGENDA

1 Google-Konto erstellen und einrichten

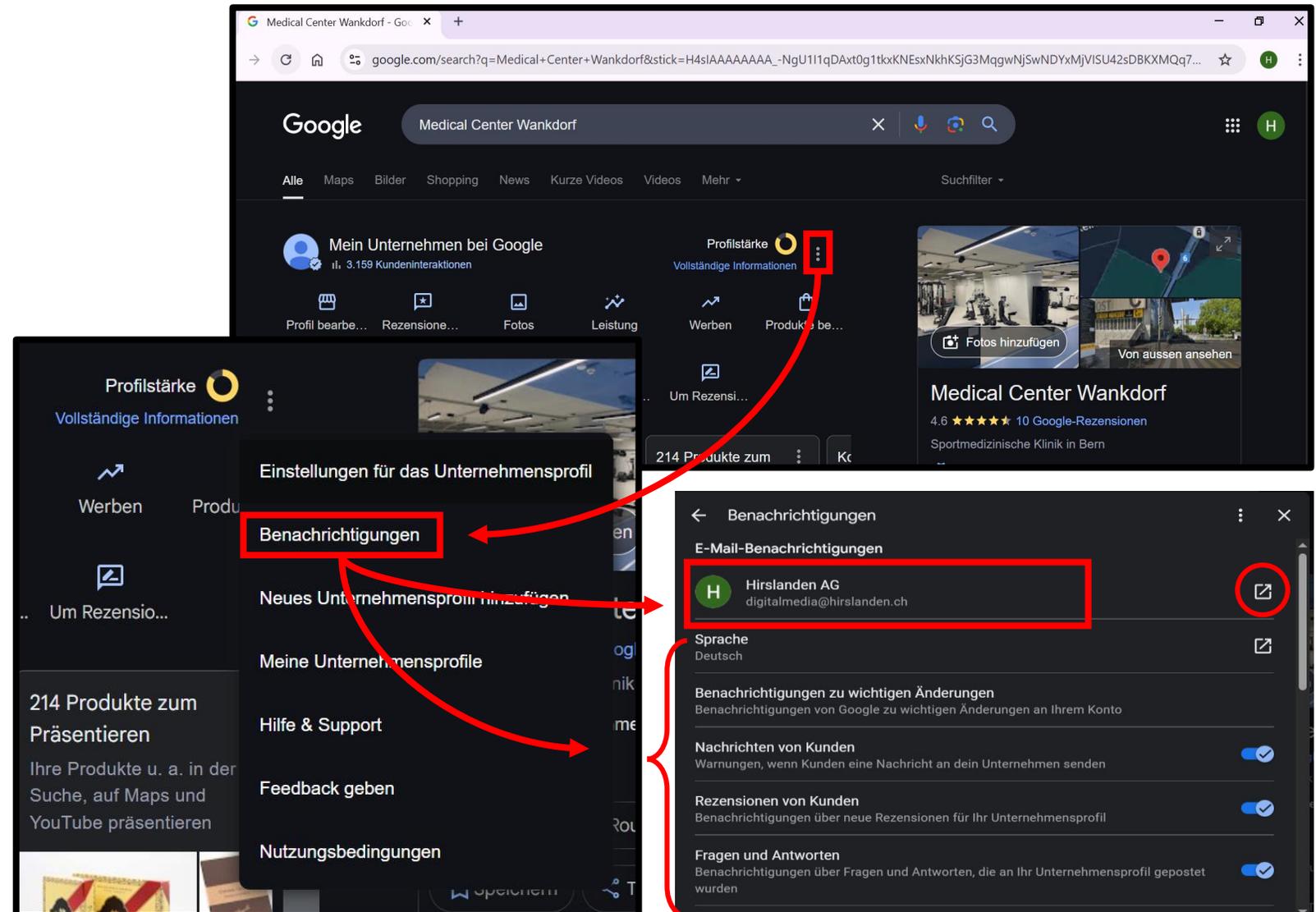
2 Zugriffsrechte verwalten

3 Benachrichtigungen einrichten

4 Google Reviews

BENACHRICHTIGUNGEN EINRICHTEN

- Über die drei Punkte im Unternehmensprofil
- Benachrichtigungen
- Auf das Weiterleitungsicon neben eurer Adresse klicken
- Es öffnet sich ein neues Fenster
- E-Mailadresse hinzufügen (pro Unternehmensprofil ist nur eine Adresse möglich)
→ ihr könnt hier eure Marketingadresse angeben, die Benachrichtigungen laufen dann in das von euch angegebene Postfach
- **Wichtig:** Unten könnt ihr weitere Benachrichtigungen einstellen, wofür ihr jeweils eine Meldung erhalten wollt. Bitte geht das für eure Klinik durch!



AGENDA

1 Google-Konto erstellen und einrichten

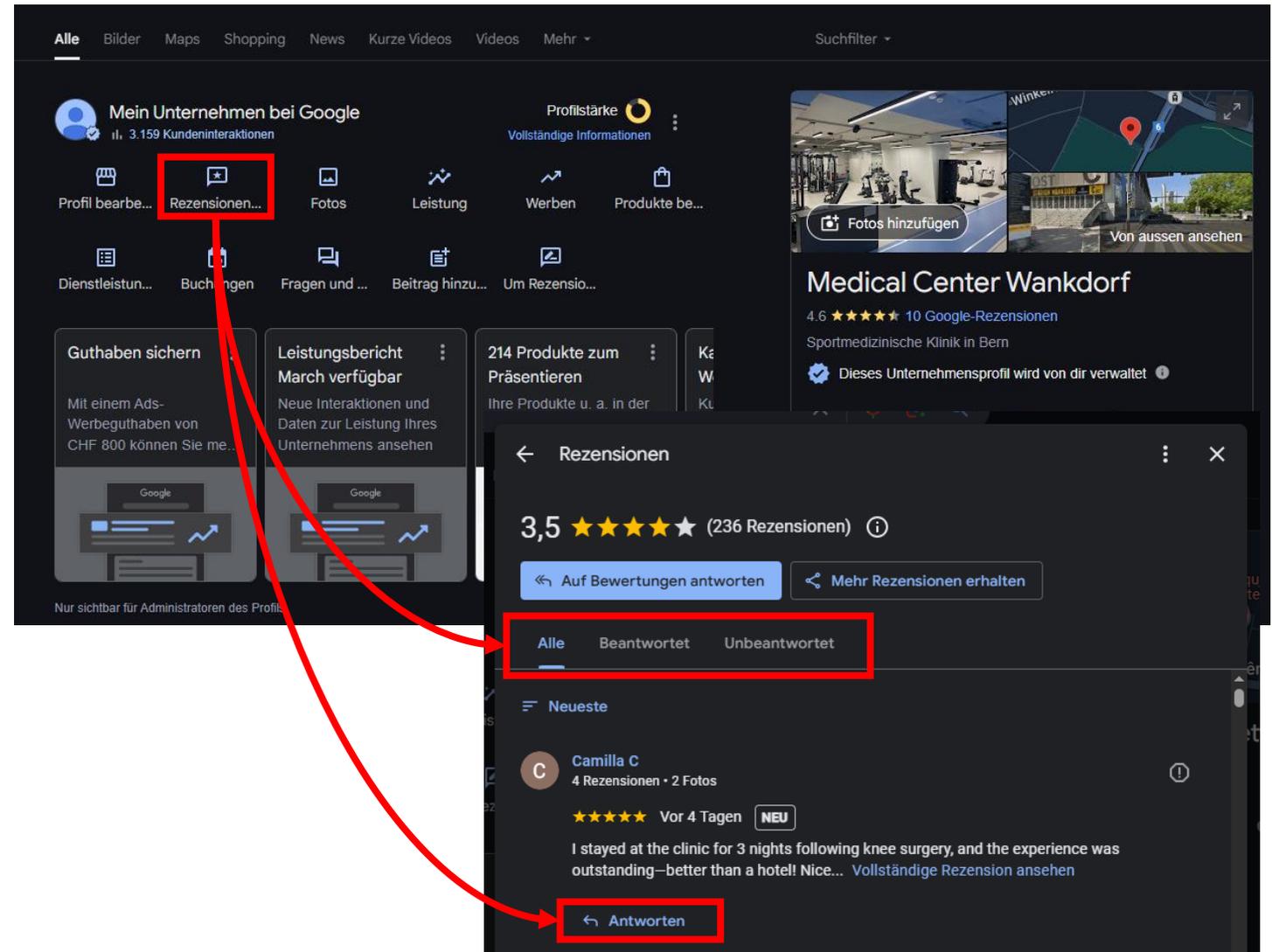
2 Zugriffsrechte verwalten

3 Benachrichtigungen einrichten

4 Google Reviews

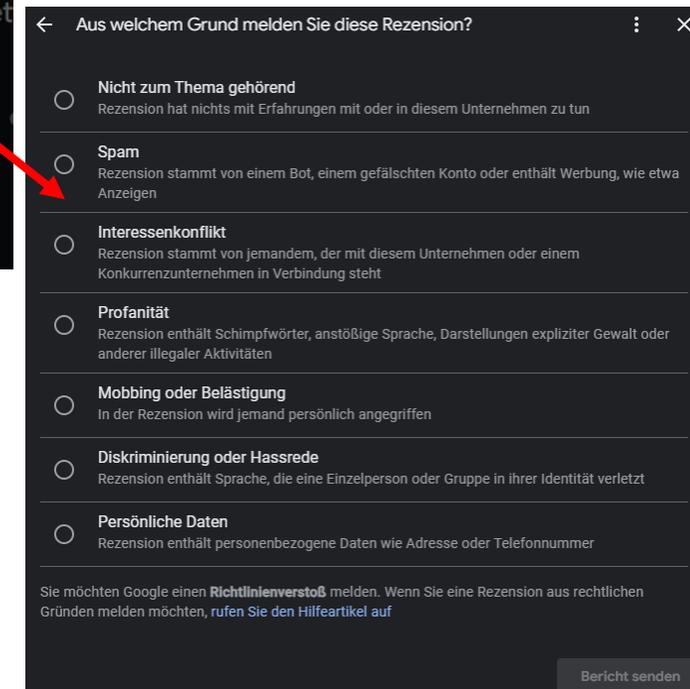
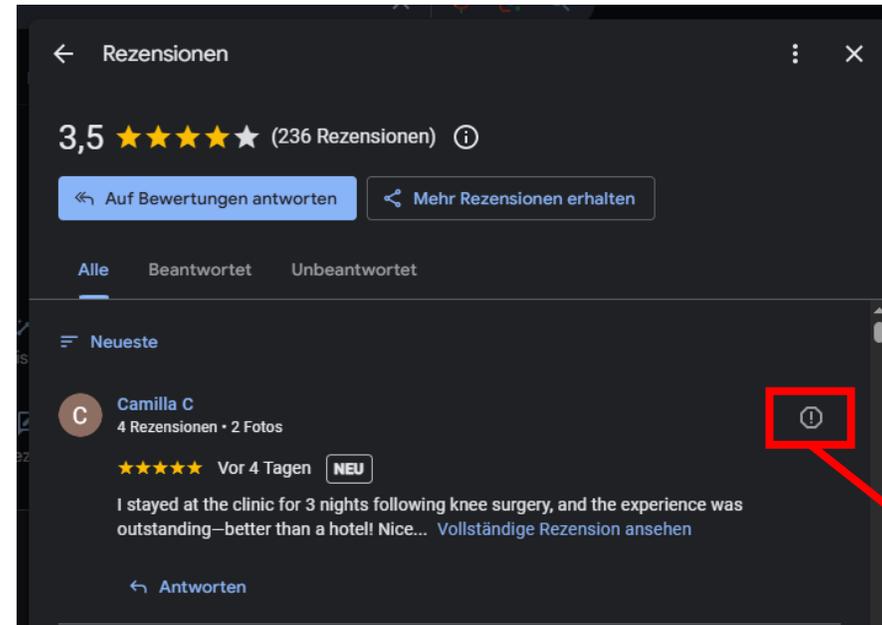
GOOGLE REVIEWS

- Visitenkarte im Internet, Google-Suche meist erste Anlaufstelle / Kontaktpunkt
- Verantwortlichkeiten zur Beantwortung festlegen
- Zeitnah reagieren, ideal innerhalb von 48h
- Immer höflich, sachlich und professionell antworten
- Auf kritische Rückmeldungen konstruktiv eingehen und individuelle Antworten formulieren (lassen) wo nötig
- Templates auf eure Bedürfnisse anpassen



GOOGLE REVIEWS - BEANSTANDUNGEN

- Beanstandungen kommen selten durch
- Google ist sehr streng und die Sachlage muss für Google eindeutig und nachvollziehbar sein
- **Wichtig:** Nicht inflationär brauchen, nur weil einem eine Rezension nicht gefällt! Nur in wirklich nötigen Fällen Gebrauch machen (bei Scam) und sonst sachlich und kompetent antworten.
- Bsp.: Ist es offensichtlich und deutlich erkennbar (auch für eine Maschine), dass die Rezension fake ist (z.B. russischer Bot, russische Schrift, unverhältnismässig viele unpassende Emojis), dann könnt ihr die Rezension bei Google melden.



Ab Montag, 2. Juni 2025
laufen die Google Reviews
über eure Teams



Fragen?