

Modul 5: Lass deine zufriedenen Kundinnen die beste Werbung für dich machen



Herzlich willkommen zu Modul 5 deines Digitalkurses!

In diesem Modul lernst du, wie du die Stimmen deiner zufriedenen Kundinnen zu deinem stärksten Verkaufsargument machst – ganz ohne Werbebudget. Denn echte Erfahrungen schaffen Vertrauen, erhöhen deine Sichtbarkeit und bringen dir neue Buchungen fast von allein.

In diesem Modul erfährst du:

- Warum ehrliche Bewertungen so wirkungsvoll sind – und wie sie deine Buchungsrate steigern
- Welche Art von Feedback wirklich zählt – und was potenzielle Kundinnen überzeugt
- Wie du gezielt und sympathisch um Rezensionen bittest – ohne dich aufdringlich zu fühlen
- Wo du Bewertungen sammeln solltest – und warum Google-Rezensionen besonders wichtig sind
- Wie du gutes Feedback sichtbar machst – z. B. auf Instagram oder in WhatsApp
- Was du tun kannst, wenn mal Kritik kommt – souverän, freundlich und professionell
- Und wie du dir mit Vorlagen & Routinen eine einfache Bewertungs-Strategie aufbaust





Inhaltsverzeichnis

Seite 2 - Lektion 1: Warum Bewertungen so stark wirken –
psychologisch & praktisch

Seite 4 - Lektion 2: Welche Art von Feedback dich wirklich
weiterbringt

Seite 6 - Lektion 3: So fragst du freundlich – ohne unangenehm zu
wirken

Seite 8 - Lektion 4: Wo du Bewertungen sammelst – und warum
Google so wichtig ist

Seite 10 - Lektion 5: Wie du gute Bewertungen sichtbar machst –
ohne anzugeben

Seite 12 - Lektion 6: Kritik souverän meistern – professionell &
vertrauensstärkend

Seite 14 - Lektion 7: So sammelst du Bewertungen mit System –
ohne Stress oder Zufall

Seite 16 - Quiz & Übungsaufgabe: Jetzt bist du dran!

Seite 17 - Unser Geschenk für dich


Lektion 1: Warum Bewertungen so stark wirken – psychologisch & praktisch

Warum Bewertungen mehr wirken als Werbung

Stell dir vor, eine fremde Frau sieht dein Studio zum ersten Mal bei Google oder Instagram. Sie kennt dich nicht. Sie kennt dein Können nicht. Sie weiß nicht, ob sie dir ihre Haut anvertrauen kann.

Aber: Sobald sie sieht, dass andere Kundinnen zufrieden waren, sich gut aufgehoben fühlten – und das öffentlich schreiben –

entsteht ein Effekt, der in der Verkaufspsychologie „Social Proof“ genannt wird:

 Wenn andere es gut finden, ist es sicher auch für mich gut.

Dieser Effekt ist mächtig – gerade bei Dienstleistungen, bei denen Nähe, Vertrauen und Körperkontakt eine Rolle spielen.

Warum das so tief wirkt (psychologisch erklärt)

Die meisten Menschen treffen ihre Entscheidungen emotional, nicht logisch.

Und Bewertungen lösen vor allem zwei Dinge aus:

1. Sicherheit: „Ich mache keinen Fehler, andere waren zufrieden.“

2. Verbindung: „Diese Person hatte ähnliche Wünsche oder Probleme wie ich.“

Das schafft Nähe, bevor überhaupt Kontakt da ist.

Praktisch: Was Bewertungen dir bringen

 Mehr Vertrauen – weil Menschen lieber buchen, wenn andere gute Erfahrungen gemacht haben

 Höhere Buchungsrate – weil sich Interessentinnen leichter entscheiden

 Bessere Sichtbarkeit bei Google – weil Bewertungen ein wichtiger Ranking-Faktor sind

 Stärkere Markenwahrnehmung – weil du professionell und bewährt wirkst

Kurz:

Bewertungen sind kein „Bonus“ – sie sind ein echter Business-Booster. Und das Beste: Sie kosten dich keinen Cent an Werbung.

Lektion 1: Warum Bewertungen so stark wirken – psychologisch & praktisch

✓ Bonus: Warum Bewertungen auch „stille Verkäuferinnen“ sind

Während du behandelst, schlafen gehst oder im Wochenende bist – arbeiten deine Bewertungen weiter für dich.

Sie sind immer sichtbar, sie beantworten Fragen, die potenzielle Kundinnen sich stellen – noch bevor sie dich kontaktieren:

- „Wie freundlich ist sie?“
- „Wirkt das Studio sauber & professionell?“
- „Ist die Behandlung ihr Geld wert?“
- „Geht sie auf Wünsche ein?“

Wenn diese Antworten schon öffentlich positiv beantwortet wurden, verringert sich das Risiko für deine Interessentin – und sie fühlt sich fast schon sicher in ihrer Entscheidung für dich.

Du hast dadurch weniger Überzeugungsarbeit zu leisten. Denn die beste Werbung ist das, was andere über dich sagen – nicht das, was du selbst sagst.

🔗 Abschluss: Bewertungen als Vertrauensbrücke

Du weißt jetzt, warum Bewertungen nicht nur nett sind, sondern eine strategische Wirkung haben. Sie ersetzen nicht deine Fachkompetenz – aber sie bringen dich in die Köpfe (und Herzen) deiner Wunschkundinnen.

Denn: In einer Branche, in der Vertrauen alles ist, wollen Menschen Beweise von echten Erfahrungen.

Sie suchen nach Hinweisen darauf, dass sie bei dir gut aufgehoben sind. Und genau das liefern dir Bewertungen – kostenlos, ehrlich und wirksam. Wenn du ab jetzt nicht mehr darauf wartest, ob jemand etwas schreibt – sondern den Prozess aktiv, freundlich und professionell anstößt, hast du ein mächtiges Werkzeug für Sichtbarkeit, Vertrauen und mehr Buchungen.



Lektion 2: Welche Art von Feedback dich wirklich weiterbringt

Warum „war super“ oft nicht reicht

Viele Bewertungen sehen so aus:

★★★★★ „Alles top!“

★★★★★ „Sehr nett und professionell.“

★★★★★ „Immer wieder gerne.“

Natürlich ist das positiv – aber für neue Kundinnen kaum greifbar.

Was genau war gut? Warum wieder? Was hebt dich von anderen ab?

Oberflächliches Lob erzeugt wenig Wirkung, weil es austauschbar ist. Starke Bewertungen hingegen erzählen etwas – sie zeigen echte Erlebnisse und Emotionen.

Was macht eine Bewertung wirklich stark?

Eine gute Bewertung beantwortet mindestens eine dieser Fragen:

- Was war das Problem oder Bedürfnis vorher?
- Warum habe ich mich für dieses Studio entschieden?
- Wie lief die Behandlung ab – und wie habe ich mich dabei gefühlt?
- Was war das Ergebnis – und wie ging es mir danach?
- Warum empfehle ich sie weiter?

Diese Aussagen malen ein Bild im Kopf der Leserin – und das wirkt.

Wie du das beeinflussen kannst (ohne vorzugeben)

Du kannst deinen Kundinnen helfen, wertvolles Feedback zu geben, indem du sie z. B. so fragst:

„Wenn du magst, schreib gern kurz, was dir besonders gefallen hat – oder was dir vorher wichtig war bei der Auswahl.“

Oder: „War was dabei, das dich positiv überrascht hat? Das freut andere meist besonders zu lesen 😊“

Solche Impulse sorgen dafür, dass deine Bewertungen authentisch UND aussagekräftig werden – ohne vorformuliert zu wirken.

Lektion 2: Welche Art von Feedback dich wirklich weiterbringt

📍 Beispiel: Der Unterschied, den ein Satz macht

✗ „Alles super, komme wieder.“

✔ „Ich war lange unsicher, wo ich meine Haut in gute Hände geben kann – aber hier wurde ich nicht nur super beraten, sondern habe mich das erste Mal wirklich verstanden gefühlt.“

Der erste Satz ist nett – aber austauschbar.

Der zweite erzählt eine Mini-Geschichte – mit Emotion, Vorher-Nachher-Effekt und echtem Vertrauen.

Und genau solche Sätze machen dich für neue Interessentinnen spürbar relevant.

🔍 Warum Bewertungen auch ein Spiegel deiner Positionierung sind

Bewertungen zeigen nicht nur, wie gut du arbeitest – sie zeigen auch, wofür du stehst. Wenn in deinen Rezensionen immer wieder dieselben Dinge auftauchen – z. B. „einfühlsam“, „sich Zeit genommen“, „besonders gründlich“ – dann ist das mehr als Zufall: Das ist deine Markenwirkung aus Sicht deiner Kundinnen. Und genau diese Wirkung kannst du nutzen, um dich gezielt zu positionieren. Denn: Neue Kundinnen achten unbewusst auf Wiederholungen. Wenn drei Frauen schreiben, dass du ihnen Unsicherheit genommen hast, zieht das automatisch andere unsichere Neukundinnen an. So helfen dir gute Bewertungen nicht nur bei der Buchung, sondern auch dabei, die richtigen Kundinnen anzuziehen.

🏁 Abschluss: Vom netten Kommentar zur strategischen Bewertung

Du weißt jetzt: Eine starke Bewertung ist mehr als ein paar nette Worte. Sie erzählt eine kleine Geschichte. Sie spiegelt deine Qualität wider. Und sie spricht ganz direkt zu denen, die dich noch nicht kennen. Wenn du deinen Kundinnen einen kleinen Anstoß gibst, erzählen sie genau das, was andere hören wollen – weil es ihre echten Erlebnisse sind. Und das Beste daran: Diese Worte sind glaubwürdiger als jede Werbung. Denn Menschen vertrauen am meisten auf das, was andere freiwillig – und emotional ehrlich – erzählen. Das Ziel dieser Lektion ist, dass du erkennst: 🍌 Es kommt nicht darauf an, wie viele Bewertungen du hast, sondern was darin steht – und wie es bei anderen ankommt.



Lektion 3: So fragst du freundlich – ohne unangenehm zu wirken

☹️ Warum viele Kosmetikerinnen nicht fragen – und was du besser machen kannst

Vielleicht kennst du das Gefühl: Du willst nach einer Behandlung um eine Bewertung bitten – aber es kommt dir irgendwie unangenehm vor. Du willst nicht aufdringlich wirken oder deine Kundin „unter Druck setzen“. Die gute Nachricht: Du musst es auch nicht so machen.

Denn: Wer zufrieden ist, hilft in der Regel gern – vorausgesetzt, du fragst freundlich, klar und mit Sinn.

✅ Wann ist der richtige Moment?

Der perfekte Zeitpunkt ist direkt nach der Behandlung oder kurz danach, wenn deine Kundin noch begeistert und dankbar ist. Beispiel: „Ich freu mich total, dass du zufrieden bist. Wenn du magst, wäre eine kurze Bewertung auf Google super – das hilft mir total, gefunden zu werden.“

Du brauchst keinen Zwang, sondern nur einen klaren, sympathischen Impuls.

♥️ Weitere Beispiele – freundlich & wirksam

- Persönlich im Gespräch: „Wenn du magst, schreib gern ein paar Zeilen auf Google – das hilft mir sehr weiter und ich freu mich über jedes Feedback!“
- Per WhatsApp nach dem Termin: „Danke nochmal für deinen Besuch heute! Wenn du mit allem zufrieden warst, würde ich mich total über eine kleine Bewertung freuen ♥️ Hier ist der Link: [Link]“
- Automatisiert als Textbaustein (z.B. in Canva-Grafik oder WhatsApp-Nachricht): „Zufrieden? Dann sag’s weiter 🌟 Deine ehrliche Google-Bewertung hilft anderen, mich zu finden – und mir, weiterzumachen. Danke dir!“




Lektion 3: So fragst du freundlich – ohne unangenehm zu wirken

Y Warum eine Routine dir langfristig Leichtigkeit bringt

Am Anfang fühlt sich das aktive Fragen vielleicht ungewohnt an – doch wenn du dir eine kleine, feste Routine baust, wird es bald selbstverständlich.

Zum Beispiel:  Immer am Ende der Behandlung einen Satz wie:

„Wenn du zufrieden warst, würde ich mich riesig über eine Bewertung freuen.“

Oder:  Jeden Freitag eine kurze, freundliche Erinnerungsnachricht an 1–2 Kundinnen, die in der Woche besonders positives Feedback gegeben haben.

So wird das Einholen von Bewertungen Teil deines natürlichen Workflows – ohne sich aufgesetzt anzufühlen. Und du sparst langfristig Zeit, weil zufriedene Kundinnen automatisch für dich sprechen.

♥ Warum echte Wertschätzung die Tür zur Bewertung öffnet

Menschen geben gern Feedback – wenn sie sich gesehen fühlen. Deshalb wirkt eine Bewertung nicht wie eine „Gegenleistung“, sondern eher wie ein Zeichen der Verbundenheit, wenn du dich ehrlich bedankst.

Ein ehrliches: „Dein Feedback hilft mir wirklich sehr – ich bin dankbar für jede einzelne Bewertung.“ öffnet mehr Türen als jede vorformulierte Standard-Phrase. Wenn du dabei auf Augenhöhe bleibst, entsteht kein Druck. Sondern echtes Vertrauen – und aus dem wird echte Unterstützung.

📌 Abschluss: Bitten mit Herz – nicht mit Pflichtgefühl

Du hast jetzt gelernt, dass du nicht werben musst, sondern nur den Raum öffnen darfst, in dem Kundinnen sich frei, aber eingeladen fühlen. Denn du verkaufst keine Bewertung –

du bittest um einen Moment ehrlicher Wertschätzung. Und das funktioniert nur dann gut, wenn du es auf deine persönliche, sympathische Art tust. Ob im Gespräch, per WhatsApp oder als kleiner Hinweis im Nachgang: Wenn du zeigst, dass dir echte Meinungen wichtig sind – bekommst du nicht nur mehr Bewertungen, sondern auch stärkere Bindung. Und du wirst merken: Je natürlicher du fragst, desto entspannter reagieren die Menschen – weil du ihnen das Gefühl gibst, dass ihre Stimme zählt.

🎁 Gratis 1.010 € Website-Gutschein – exklusiv über deine Kosmetikschule: Mehr Kunden. Mehr Umsatz. Kein Technik-Stress.



🚀 Was du bekommst (Wert: 1.010€, jetzt: 0€):

- ✓ Mehr Umsatz – durch eine Website, die dich bei Google sichtbar macht
- ✓ Mehr Neukunden – mit professionellem Look & klarer Buchungsstruktur
- ✓ Mehr Zeit – dank automatisierten Infos & weniger Rückfragen

📁 Was ist drin?

- Eine kostenlose fertige Website – keine Einrichtung, kein Technikaufwand
- Dein Design, deine Farben, deine Texte – alles für dich erstellt
- Keine Einrichtungskosten, keine versteckten Gebühren
- Nur eine faire Technikpauschale (vergleichbar mit einem Handyvertrag – alles drin)

⚡ Warum kostenlos?

Weil wir Kosmetikerinnen helfen wollen, sichtbarer & erfolgreicher zu werden.
Du bekommst deine Website gratis – wir bekommen dein Feedback & Sichtbarkeit.
Win-Win. Kein Risiko. Keine Verpflichtung.

🕒 Wichtig: Nur 7 Tage gültig – und dann ist Schluss.

Dieser Gutschein kann nur innerhalb von 7 Tagen nach deinem Kursende eingelöst werden.
Danach verfällt er unwiderruflich – kein Zugriff mehr, keine Ausnahme.

🚀 Starte jetzt – 1.010 € Gratis-Gutschein heute sichern & Website bekommen:

- ✓ Kein Technik-Stress
- ✓ Keine Erstellungskosten
- ✓ Kein Risiko

👉 Fülle jetzt das kurze Formular aus – wir melden uns persönlich bei dir:

www.machsn.eu/jsingutschein

Viele Grüße –

deine Kosmetikschule & www.machsn.eu

PS: Nur 7 Tage gültig – jetzt gratis Websitenerstellung im Wert von 1.010 € sichern.

Lektion 4: Wo du Bewertungen sammelst – und warum Google so wichtig ist

🌐 Warum Google der wichtigste Ort für deine Bewertungen ist

Instagram-Likes sind nett. WhatsApp-Komplimente freuen dich.

Aber: Nur Google-Bewertungen bringen dir neue Sichtbarkeit.

Denn:

- Sie tauchen direkt bei der Google-Suche auf
- Sie beeinflussen dein Ranking bei lokalen Suchanfragen
- Sie schaffen Vertrauen, noch bevor jemand deine Website oder dein Instagram-Profil überhaupt gesehen hat

Wenn jemand „Kosmetikerin [Ort]“ googelt – entscheidet oft dein Bewertungsprofil darüber, ob sie dich anklickt oder zur nächsten weitergeht.

📌 Die besten Orte für Bewertungen – mit Priorität

A. Google (höchste Wirkung)

- Für Sichtbarkeit, Ranking & Vertrauen bei Neukundinnen
- Zeigt Sterne direkt in der Google-Suche & Google Maps
- Besonders stark für „neutrale“ Erstkontakte

B. Instagram (ergänzend)

- Zeige Bewertungen als Story-Highlights („Feedback“)
- Poste Screenshots mit persönlichem Kommentar
- Gut für Community-Pflege & Vertrauen

C. Website (unterstützend)

- Binde Google-Rezensionen automatisch ein (z. B. per Widget)
- Ideal auf Startseite oder Buchungsseite

D. WhatsApp-Katalog oder Nachricht

- Teile vereinzelt gute Bewertungen als Zitatbild
- Hebt Vertrauen bei Erstkontakt oder auf Nachfragen

🔗 Warum du den Google-Link immer griffbereit haben solltest

Mach es deinen Kundinnen so leicht wie möglich, dich zu bewerten:

- ✓ Nutze den direkten Bewertungslink (einmal erstellen – überall einsetzbar)
- ✓ Teile ihn nach dem Termin per WhatsApp oder Nachricht
- ✓ Verlinke ihn in deiner Instagram-Bio oder per „Link in Bio“-Tool

Denn: Je einfacher es ist, desto höher ist die Chance, dass es wirklich passiert.

Lektion 4: Wo du Bewertungen sammelst – und warum Google so wichtig ist

📌 Beispiel: So sieht das im Alltag aus

Nach dem Termin: „Danke dir für dein Vertrauen heute! Wenn du mit allem zufrieden warst, freu ich mich riesig über eine Google-Bewertung 🙌 Hier ist der Link: [Link] – dauert nur 1 Min!“

Oder auf Instagram: Story mit Zitat: „Ich hab mich so wohlgefühlt – meine Haut strahlt richtig!“ Text: „Danke für dein Feedback ❤️ Wenn du auch schon bei mir warst – schreib mir gern deine Erfahrung! Dein Feedback hilft mir sehr.“

🧠 Verkaufpsychologie: Sterne sind Entscheidungshilfen

Menschen kaufen nicht rational – sie entscheiden emotional und rechtfertigen später logisch. Eine 4,9-Sterne-Bewertung mit persönlichen Kommentaren wirkt wie ein leiser Beweis: „Andere waren schon da – und sie waren begeistert. Dann kann ich das auch riskieren.“ Das reduziert unbewusste Zweifel („Ist das Geld wert?“, „Ist das seriös?“) und erhöht massiv die Buchungswahrscheinlichkeit bei Erstkontakt. Gerade bei Dienstleistungen wie Kosmetik, bei denen Vertrauen zentral ist, sind gute Google-Bewertungen der soziale Beweis, den dein Gegenüber sucht, bevor sie sich für dich entscheidet. 📌 Sichtbarkeit ist wichtig – aber Vertrauen konvertiert.

🏠 Abschluss: Google ist dein digitales Aushängeschild

Stell dir Google wie dein Schaufenster vor – und deine Bewertungen wie liebevoll geschriebene Empfehlungskarten darin. Je mehr dort sichtbar ist, was andere erlebt haben, desto eher trauen sich neue Kundinnen durch deine Tür. Wenn du gezielt auf Google setzt – und den Bewertungslink strategisch platziert – machst du es potenziellen Kundinnen ganz leicht, ja zu dir zu sagen.



Lektion 5: Wie du gute Bewertungen sichtbar machst – ohne anzugeben

💬 Warum du deine Bewertungen nicht verstecken solltest

Viele Kosmetikerinnen sammeln gute Bewertungen – doch kaum jemand sieht sie wirklich, außer auf Google. Das ist schade. Denn diese Stimmen sind dein Vertrauensbeweis. Statt dich zu fragen, „Darf ich das posten?“, frag dich lieber: 🍌 Warum sollten neue Kundinnen das nicht erfahren? Gute Rezensionen helfen nicht nur dir – sie helfen anderen, die richtige Entscheidung zu treffen.

📱 3 charmante Wege, Bewertungen sichtbar zu machen

1. Instagram-Story & Highlight

📌 Erstelle ein Highlight mit dem Titel: „Feedback“ oder „Eure Stimmen“

📷 Poste Screenshots deiner Google-Rezensionen als Story

💬 Füge einen kurzen Kommentar dazu wie:

„So schön, das zu lesen – danke für euer Vertrauen 🍌“

2. Instagram-Post

Erstelle ein schönes Zitatbild (z. B. in Canva):

„Ich hab mich so wohlgeföhlt – endlich mal jemand, der zuhört!“

📝 Ergänze im Text: „Du willst wissen, wie es bei mir ist? Lass andere erzählen – ich bin so dankbar für eure ehrlichen Worte!“

3. WhatsApp-Status oder Antwort

📱 Teile ab und zu eine Bewertung in deinem Status

💬 Oder sende sie bei Nachfrage automatisch mit:

„So in etwa läuft’s bei mir – hier ein schönes Feedback von letzter Woche 😊“

🌟 Verkaufspsychologischer : Authentizität statt Angeberei

Wichtig ist: Du „wirbst“ nicht mit Bewertungen. Du teilst Erfahrungen echter Kundinnen.

Und genau das wirkt glaubwürdiger als jede Werbegrafik. Denn: Was andere sagen, zählt mehr als was du selbst sagst. Diese Form der „Empfehlung durch Dritte“ ist eine der stärksten Überzeugungshebel überhaupt – weil sie freiwillig, real und persönlich ist. Menschen folgen Menschen – nicht Logos.

Lektion 5: Wie du gute Bewertungen sichtbar machst – ohne anzugeben

♥ So machst du aus Bewertungen echte Empfehlungen

Manche Bewertungen sind mehr als nur Feedback – sie sind heimliche Empfehlungen.

Wenn du Kundinnen gezielt ermutigst, ihre Erfahrungen weiterzugeben, wird aus einem „Danke“ schnell ein „Du musst da mal hin!“

Wie du das anstoßen kannst:

Nach der Bewertung:

- „Danke dir für dein Feedback – wenn du jemanden kennst, dem das auch guttun würde, freu ich mich, wenn du mich weiterempfehlst!“

In der Story:

- „Kennst du jemanden, der gerade mit unreiner Haut kämpft? Dann teil gern diesen Post ♥“

Auf deiner Website oder im WhatsApp-Status:

- „Empfohlen von Kundinnen, die sich wohlfühlen – danke für euer Vertrauen.“

Menschen teilen gern gute Erfahrungen – wenn man sie freundlich daran erinnert. So entstehen Empfehlungen ganz ohne Rabattaktionen oder Werbeanzeigen – sondern durch ehrliche Begeisterung.

🔗 Abschluss: Sichtbarkeit ist gut – Vertrauen ist besser

Du hast jetzt viele Wege kennengelernt, wie du Bewertungen nicht nur sammelst, sondern sie gezielt für Vertrauen und Buchungen einsetzt. Ob als Story, Post, Zitat oder im Gespräch: Wenn andere ihre positiven Erfahrungen mit dir teilen, entsteht eine natürliche Sogwirkung. Weil Menschen lieber dorthin gehen, wo andere schon glücklich waren. Und je öfter du diese echten Stimmen sichtbar machst, desto klarer entsteht das Bild: „Hier bin ich gut aufgehoben. Hier buche ich meinen Termin.“



Lektion 6: Kritik souverän meistern – professionell & vertrauensstärkend

✗ Warum Kritik nicht automatisch schlecht ist

Du hast alles gegeben – und trotzdem kommt eine weniger gute Bewertung? Das passiert selbst den Besten. Wichtig ist: Wie du damit umgehst. Denn: Nicht die Kritik selbst entscheidet über deinen Ruf – sondern deine Reaktion darauf. Eine ruhige, respektvolle Antwort zeigt, dass du professionell, reflektiert und kundenorientiert bist – und genau das stärkt oft mehr Vertrauen, als eine 5-Sterne-Wertung je könnte.

☺ So reagierst du souverän – Schritt für Schritt

1. Atme kurz durch. Reagiere nicht impulsiv oder emotional.
2. Bedanke dich ehrlich. Zeige Wertschätzung für die Rückmeldung – auch wenn sie kritisch ist.
3. Zeige Verständnis. Auch wenn du es anders siehst, darfst du Verständnis signalisieren.
4. Erkläre (falls nötig) sachlich. Keine Rechtfertigung, sondern Einordnung.
5. Biete eine Lösung oder ein Gespräch an.

📝 Beispielantwort:

„Vielen Dank für dein Feedback. Es tut mir leid, dass du nicht ganz zufrieden warst – das entspricht nicht meinem Anspruch. Melde dich gern direkt, damit wir gemeinsam eine Lösung finden. Dein Wohlfühl ist mir wichtig.“

Diese Art der Antwort zeigt neue Interessentinnen: „Sie kümmert sich. Auch wenn mal was schiefläuft.“

🔍 Verkaufspsychologie: Warum sogar Kritik Vertrauen aufbauen kann

Kritik macht dich nicht weniger glaubwürdig – im Gegenteil: Ein Profil mit nur 5-Sterne-Bewertungen wirkt oft verdächtig. 1-2 kritische Stimmen zeigen: Hier wird nichts geschönt. Und wenn du dann souverän, freundlich und offen reagierst, denken neue Besucherinnen oft: „Wow – selbst Kritik geht sie professionell an. Das wirkt vertrauenswürdig.“



Lektion 6: Kritik souverän meistern – professionell & vertrauensstärkend

Warum deine Reaktion nicht nur dem Absender gilt – sondern allen, die mitlesen

Viele denken: „Die Bewertung ist doch nur zwischen mir und der Kundin.“ Doch in Wahrheit schreibst du deine Antwort nicht für die eine Person – sondern für alle, die sie lesen. Denn: Deine Antwort ist wie ein öffentliches Gesprächsverhalten. Wenn du dabei ruhig, respektvoll und lösungsorientiert bleibst, erkennen andere sofort: „Hier wird mit Kunden auf Augenhöhe umgegangen – selbst bei Kritik.“ Deine Reaktion ist also ein Beweis deiner Haltung – nicht deiner Schuld. Das ist ein starker Vertrauensbaustein.

Nutze Kritik, um dein Angebot gezielt zu verbessern

Manche kritischen Rückmeldungen enthalten versteckte Chancen. Vielleicht war der Ablauf nicht klar erklärt. Vielleicht fehlte eine Info zur Nachpflege. Solche Hinweise helfen dir, deine Kundenerfahrung gezielt zu optimieren.

Beispiel: Eine Kundin bemängelt, dass sie nicht wusste, wie lange die Rötung nach der Behandlung anhält.

♥ Lösung: Du ergänzst künftig einen Hinweis in deiner Nachsorge-WhatsApp. So entwickelst du dein Angebot weiter – nicht aus Angst vor Kritik, sondern aus echtem Interesse, immer ein bisschen besser zu werden. Das zeigt Haltung – und wirkt langfristig stark auf neue Kundinnen.

Abschluss: Stärke zeigen, wo andere sich verteidigen

Negatives Feedback fühlt sich nie schön an. Aber: Es ist unvermeidlich – und manchmal sogar wertvoll. Denn deine souveräne Reaktion macht sichtbar, dass du nicht nur kosmetisch arbeitest, sondern auch menschlich professionell. Du zeigst Haltung. Du zeigst Klasse. Und du zeigst, dass du mehr willst als Lob – nämlich echte Qualität. Wenn du dabei ruhig bleibst, ehrlich antwortest und auf Lösungen statt Schuldige schaust, wirst du nicht schwächer – sondern stärker wahrgenommen. Denn Vertrauen entsteht nicht dort, wo alles perfekt ist – sondern dort, wo mit Unperfektem ehrlich und gut umgegangen wird.

Lektion 7: So sammelst du Bewertungen mit System – ohne Stress oder Zufall

Warum ein Plan dir Freiheit gibt

Die meisten Kosmetikerinnen wissen, dass Bewertungen wichtig sind – aber sie fragen nur „ab und zu“, wenn's gerade passt. Das Problem: Es passiert oft ... gar nichts. Was du brauchst, ist kein starrer Ablauf – sondern eine leichte, alltagstaugliche Routine, die du ganz natürlich in deine Arbeit integrierst. Denn Sichtbarkeit ist kein Zufall. Sie ist das Ergebnis eines Systems.

So sieht eine einfache Bewertungs-Routine aus:

A. Direkt nach dem Termin fragen: „Wenn du zufrieden warst, würde ich mich riesig über eine Bewertung freuen – hier ist der Link. 😊“

B. Standard-Nachricht per WhatsApp speichern: So musst du nicht jedes Mal neu überlegen, wie du fragst.

C. Einmal pro Woche aktiv erinnern (z.B. freitags): Über WhatsApp oder Instagram – freundlich, kurz, herzlich.

D. Nutze kleine visuelle Reminder: Beispiel: Ein Canva-Sticker in der Story: „Zufrieden? Sag's weiter 🍷 Bewerten auf Google.“

E. Automatisierte Tools nutzen (wenn vorhanden): Manche Buchungstools oder Websites bieten automatische Bewertungsanfragen –perfekt, wenn du technisch ein wenig aufrüsten willst.

Wiederverwenden statt neu erfinden

Wenn du einmal eine gute Bewertungsanfrage geschrieben hast, nutze sie immer wieder:

♦ als Textbaustein

✉ als WhatsApp-Nachricht

📷 als Grafik in der Story

📌 als „Fixpunkt“ in deiner Nachsorge-Kommunikation

So entsteht Routine – und du vergisst es nicht mehr.



Lektion 7: So sammelst du Bewertungen mit System – ohne Stress oder Zufall

📍 Verkaufspsychologie #1: Wiederholung erzeugt Sicherheit

In der Psychologie nennt man es „Mere-Exposure-Effekt“: Was Menschen öfter sehen, wirkt vertrauter – und damit sympathischer und glaubwürdiger. Wenn du regelmäßig Bewertungen postest, teilst oder erwähnst, wird deine Kompetenz nicht nur unterstellt, sondern gefühlt. Denn Sichtbarkeit entsteht nicht nur durch Reichweite, sondern durch Wiederholung mit Relevanz. Und das Beste: Diese „Wiederholung“ entsteht ganz nebenbei – durch eine einfache Routine, die für dich planbar ist, für andere aber nach konstant guter Leistung aussieht.

📍 Verkaufspsychologie #2: Die Macht des sozialen Beweises

Eine der stärksten Entscheidungen im Kopf einer Neukundin lautet: „Kann ich ihr vertrauen – oder ist das zu riskant?“ Bewertungen sind dabei wie ein kollektives Nicken: „Andere waren vor dir da – und sie waren begeistert.“ Das nennt man in der Psychologie „Social Proof“ – und es funktioniert in nahezu jeder Branche. Doch besonders in der Beauty-Welt, wo Nähe, Vertrauen und Aussehen zentrale Rollen spielen, ist der Beweis durch andere Kundinnen oft stärker als jedes Vorher-Nachher-Foto. Wenn du diesen Effekt bewusst nutzt, wird dein Bewertungs-Profil zum Verkaufsverstärker ohne Werbung.

📍 Abschluss: Du bist gut – jetzt darf die Welt es auch sehen

Mit diesem Modul hast du gelernt, wie du echte Bewertungen mit System sammelst, sichtbar machst und professionell damit umgehst – ganz ohne Aufdringlichkeit. Denn du musst dich nicht verkaufen. Du musst nur zeigen, was andere bereits erlebt haben. Wenn du eine einfache Routine daraus machst, wirst du Woche für Woche sichtbarer, vertrauenswürdiger – und buchbarer. Und genau darum geht's.



Quiz & Übungsaufgabe: Jetzt bist du dran!

✔ Mini-Quiz: Teste dein Wissen

Frage 1: Warum wirken echte Bewertungen oft stärker als jede Werbung – gerade im Kosmetikbereich?

▢ Siehe: Lektion #1

Frage 2: Welche Art von Feedback erzeugt besonders viel Vertrauen bei neuen Kundinnen?

▢ Siehe: Lektion #2

Frage 3: Wie kannst du aktiv & freundlich um Bewertungen bitten, ohne aufdringlich zu sein?

▢ Siehe: Lektion #3

Frage 4: Welche Bewertungsplattform bringt dir die meiste lokale Sichtbarkeit – und warum?

▢ Siehe: Lektion #4

Frage 5: Wie kannst du deine besten Bewertungen gezielt sichtbar machen, ohne anzugeben?

▢ Siehe: Lektion #5

Frage 6: Warum kann eine professionelle Reaktion auf Kritik dein Vertrauen sogar stärken?

▢ Siehe: Lektion #6

Frage 7: Welche kleinen Routinen helfen dir, regelmäßig neue Bewertungen zu sammeln – ohne Stress?

▢ Siehe: Lektion #7

📌 Deine Übungsaufgabe: Deine Bewertungsroutine starten

In den nächsten Tagen machst du den ersten Schritt zu mehr Sichtbarkeit durch echte Stimmen. Nimm dir 60 Minuten Zeit und setze folgende Punkte um:

- Bitte 3 zufriedene Kundinnen aktiv um eine Google-Bewertung (mündlich oder per WhatsApp)
- Speichere einen Textbaustein ab, den du künftig nach jedem Termin versenden kannst
- Teile 1 Bewertung als Instagram-Story – mit einem persönlichen Dank
- Erstelle ein Story-Highlight mit dem Titel „Feedback“ oder „Kundenstimmen“
- Poste ein Zitat aus einer Bewertung im Canva-Design – dezent & stilvoll
- Antworte auf deine letzten Google-Bewertungen – freundlich, herzlich, professionell
- Finde eine feste Stelle im Alltag (z. B. Freitagvormittag), an der du regelmäßig nach Feedback fragst

🕒 Zeitaufwand: ca. 60–90 Minuten

🎯 Ziel: Deine besten Kundinnen sprechen öffentlich für dich – sichtbar, glaubwürdig & ganz authentisch. Du musst dich nicht ständig selbst erklären – denn echte Begeisterung ist die beste Werbung.

🎁 Gratis 1.010 € Website-Gutschein – exklusiv über deine Kosmetikschule: Mehr Kunden. Mehr Umsatz. Kein Technik-Stress.



🚀 Was du bekommst (Wert: 1.010€, jetzt: 0€):

- ✓ Mehr Umsatz – durch eine Website, die dich bei Google sichtbar macht
- ✓ Mehr Neukunden – mit professionellem Look & klarer Buchungsstruktur
- ✓ Mehr Zeit – dank automatisierten Infos & weniger Rückfragen

📁 Was ist drin?

- Eine kostenlose fertige Website – keine Einrichtung, kein Technikaufwand
- Dein Design, deine Farben, deine Texte – alles für dich erstellt
- Keine Einrichtungskosten, keine versteckten Gebühren
- Nur eine faire Technikpauschale (vergleichbar mit einem Handyvertrag – alles drin)

⚡ Warum kostenlos?

Weil wir Kosmetikerinnen helfen wollen, sichtbarer & erfolgreicher zu werden.
Du bekommst deine Website gratis – wir bekommen dein Feedback & Sichtbarkeit.
Win-Win. Kein Risiko. Keine Verpflichtung.

🕒 Wichtig: Nur 7 Tage gültig – und dann ist Schluss.

Dieser Gutschein kann nur innerhalb von 7 Tagen nach deinem Kursende eingelöst werden.
Danach verfällt er unwiderruflich – kein Zugriff mehr, keine Ausnahme.

🚀 Starte jetzt – 1.010 € Gratis-Gutschein heute sichern & Website bekommen:

- ✓ Kein Technik-Stress
- ✓ Keine Erstellungskosten
- ✓ Kein Risiko

👉 Fülle jetzt das kurze Formular aus – wir melden uns persönlich bei dir:

www.machsn.eu/jsingutschein

Viele Grüße –

deine Kosmetikschule & www.machsn.eu

PS: Nur 7 Tage gültig – jetzt gratis Websitenerstellung im Wert von 1.010 € sichern.



Abschließender Hinweis

Die Inhalte dieses Modulbuchs wurden mit größter Sorgfalt und nach bestem Wissen erstellt.

Sie dienen ausschließlich zur allgemeinen Information, Inspiration und Weiterbildung im Rahmen deines Digitalkurses. Alle Beispiele, Tipps und Empfehlungen sind unverbindlich und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder rechtliche Verbindlichkeit. Die beschriebenen Strategien und Vorschläge ersetzen keine individuelle Beratung durch Fachpersonen (z. B. juristisch, steuerlich oder technisch).

Wir übernehmen keine Haftung für etwaige Schäden, die direkt oder indirekt durch die Anwendung der in diesem Kurs vermittelten Inhalte entstehen. Jede Umsetzung erfolgt auf eigenes Risiko und in eigener Verantwortung. Markennamen, Plattformen oder Tools wie Google, WhatsApp oder Canva werden ausschließlich beispielhaft genannt. Es besteht keinerlei wirtschaftliche oder rechtliche Verbindung zu diesen Anbietern.