

# 8 kostenfreie Textvorlagen

Zur professionellen Reaktion  
auf negative Rezensionen  
für Ärzte.

Mit professioneller Werbeagentur der Konkurrenz voraus.





01

#### MISSVERSTÄNDNIS

Sehr geehrte/r (Herr/Frau Mustermann),

vielen Dank für Ihre Bewertung und das Feedback. Es tut uns leid zu hören, dass es zu einem Missverständnis gekommen ist. Wir würden uns gerne umgehend darum kümmern und das Problem lösen.

Bitte nehmen Sie dazu gerne telefonisch unter (Telefonnummer) oder per E-Mail unter (E-Mail-Adresse) Kontakt zu uns auf, damit wir gemeinsam eine Lösung finden können.

Wir legen großen Wert auf Kundenzufriedenheit und sind stets bemüht, die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen.

Wir bedauern, dass wir dies in Ihrem Fall nicht geschafft haben und möchten gerne die Gelegenheit nutzen, um die Situation zu klären und zu verbessern.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre (Praxisname) oder Ihr/e (Dr. Mustermann)

02

#### KRITIK AM PREIS

Sehr geehrte/r (Herr/Frau Mustermann),

vielen Dank für Ihre Bewertung und das Feedback zu unseren Preisen. Wir bedauern sehr, dass Sie mit unserem Angebot nicht zufrieden waren.

Wir möchten Ihnen jedoch versichern, dass wir uns bemühen, unseren Patienten eine faire und angemessene Preisgestaltung anzubieten, die im Einklang mit dem üblichen Niveau in der Branche steht.

Wir achten stets darauf, die Qualität unserer Leistungen auf einem hohen Niveau zu halten und dabei gleichzeitig unsere Preise transparent und nachvollziehbar zu gestalten.

Wenn Sie dennoch Bedenken haben oder weitere Fragen, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Bitte nehmen Sie dazu telefonisch unter (Telefonnummer) oder per E-Mail unter (E-Mail-Adresse) Kontakt mit uns auf.

Wir sind immer bemüht, das Vertrauen unserer Patienten zu gewinnen und zu halten, und würden uns sehr freuen, wenn Sie uns die Gelegenheit dazu geben würden.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre (Praxisname) oder Ihr/e (Dr. Mustermann)

03

#### ALLGEMEINE KRITIK

Sehr geehrte/r (Herr/Frau Mustermann),

vielen Dank für Ihre Bewertung und das Feedback zu unseren Leistungen. Es tut uns sehr leid zu hören, dass Sie mit unserem Service nicht zufrieden waren. Wir nehmen Ihre Kritik ernst und möchten uns dafür entschuldigen, dass wir Ihre Erwartungen nicht erfüllt haben.

Wir möchten gerne mehr über Ihre Erfahrungen hören und Ihre Kritikpunkte genauer verstehen, um uns zu verbessern.

Daher würden wir uns freuen, wenn Sie uns kontaktieren würden, entweder per Telefon unter (Telefonnummer) oder per E-Mail unter (E-Mail-Adresse)

Wir hoffen, dass Sie uns die Gelegenheit geben werden, uns bei Ihnen zu entschuldigen und die Situation zu klären.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre (Praxisname) oder Ihr/e (Dr. Mustermann)

04

#### UNZUFRIEDENE/R PATIENT/IN

Sehr geehrte/r (Herr/Frau Mustermann),

vielen Dank für Ihr Feedback und Ihre Bewertung. Wir bedauern sehr, dass wir nicht in der Lage waren, Ihre Bedürfnisse und Erwartungen zu erfüllen. Es ist unser Ziel, eine qualitativ hochwertige und individuelle Betreuung für jeden Patienten anzubieten.

Wir möchten uns für etwaige Unannehmlichkeiten entschuldigen und uns dafür bedanken, dass Sie uns die Möglichkeit geben, diese zu beheben.

Wir würden uns freuen, mit Ihnen in Kontakt zu treten, um gemeinsam eine zufriedenstellende Lösung zu finden.

Bitte nehmen Sie telefonisch unter (Telefonnummer) oder per E-Mail unter (E-Mail-Adresse) Kontakt mit uns auf. Wir sind zuversichtlich, dass wir gemeinsam eine Lösung finden werden.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre (Praxisname) oder Ihr/e (Dr. Mustermann)

05

#### UNKLARE BEWERTUNG

Sehr geehrte/r (Herr/Frau Mustermann),

vielen Dank für Ihre Bewertung, leider können wir anhand dieser nicht nachvollziehen, was genau Ihnen an unserer Praxis bzw. unserem Service nicht zusagt.

Wir würden uns jedoch gerne mit Ihnen in Verbindung setzen, um herauszufinden, welche konkreten Anliegen Sie haben. Daher möchten wir Sie bitten, uns per E-Mail unter (E-Mail-Adresse) oder telefonisch unter (Telefonnummer) zu kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre (Praxisname) oder Ihr/e (Dr. Mustermann)

06

#### TERMINVERGABEN NICHT NACH WUNSCH

Sehr geehrte/r (Herr/Frau Mustermann),

vielen Dank für Ihre Bewertung und das Feedback bezüglich unserer Terminvergabe. Es tut uns leid zu hören, dass wir Ihre Wünsche bezüglich der Terminvergabe nicht erfüllen konnten.

Wir sind uns bewusst, wie wichtig es ist, dass unsere Terminvergabe reibungslos und wunschgemäß funktioniert. Deshalb nehmen wir Patientenfeedback sehr ernst und prüfen regelmäßig unsere Prozesse, um Verbesserungen vornehmen zu können.

Wir werden Ihren Fall daher noch einmal genauer untersuchen, um herauszufinden, was schiefgelaufen ist und wie wir künftig Ihre Erwartungen besser erfüllen können.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre (Praxisname) oder Ihr/e (Dr. Mustermann)

07

#### LANGE WARTEZEITEN

Sehr geehrte/r (Herr/Frau Mustermann),

vielen Dank für Ihre Bewertung und dass Sie sich die Zeit genommen haben, Ihre Erfahrungen zu teilen. Es tut uns leid, dass Sie eine lange Wartezeit in unserer Praxis hatten.

Wir verstehen, dass Ihre Zeit wertvoll ist und wir arbeiten hart daran, unsere Abläufe zu optimieren, um Wartezeiten zu minimieren. Es gibt jedoch auch unvorhergesehene Situationen, die zu längeren Wartezeiten führen können, wie beispielsweise Notfälle oder unerwartete Beratungsgespräche. Wir versuchen stets, diese Situationen bestmöglich zu managen, um die Auswirkungen auf unsere Patienten so klein wie möglich zu halten.

Wir nehmen Ihre Rückmeldung sehr ernst und werden unsere Bemühungen noch verstärken.

Wir hoffen, Sie trotzdem in Zukunft bei uns begrüßen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre (Praxisname) oder Ihr/e (Dr. Mustermann)

08

#### UNFREUNDLICHKEIT

Sehr geehrte/r (Herr/Frau Mustermann),

vielen Dank für Ihre Bewertung. Wir möchten uns aufrichtig bei Ihnen dafür entschuldigen, dass Sie sich bei Ihrem Besuch unwohl gefühlt haben. Wir legen großen Wert auf Freundlichkeit und eine angenehme Atmosphäre in unserer Praxis und es tut uns leid, dass wir in Ihrem Fall nicht unseren hohen Standards entsprochen haben.

Wir haben Ihre Kritik an unser Team weitergegeben, um sicherzustellen, dass sich ein solches Verhalten nicht wiederholt.

Wir möchten uns nochmals bei Ihnen für Ihre Bewertung bedanken und hoffen, dass Sie die Gelegenheit geben werden, Ihnen zu zeigen, dass wir Ihre Bedenken ernst nehmen und stets bestrebt sind, unsere Dienstleistungen zu verbessern.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre (Praxisname) oder Ihr/e (Dr. Mustermann)