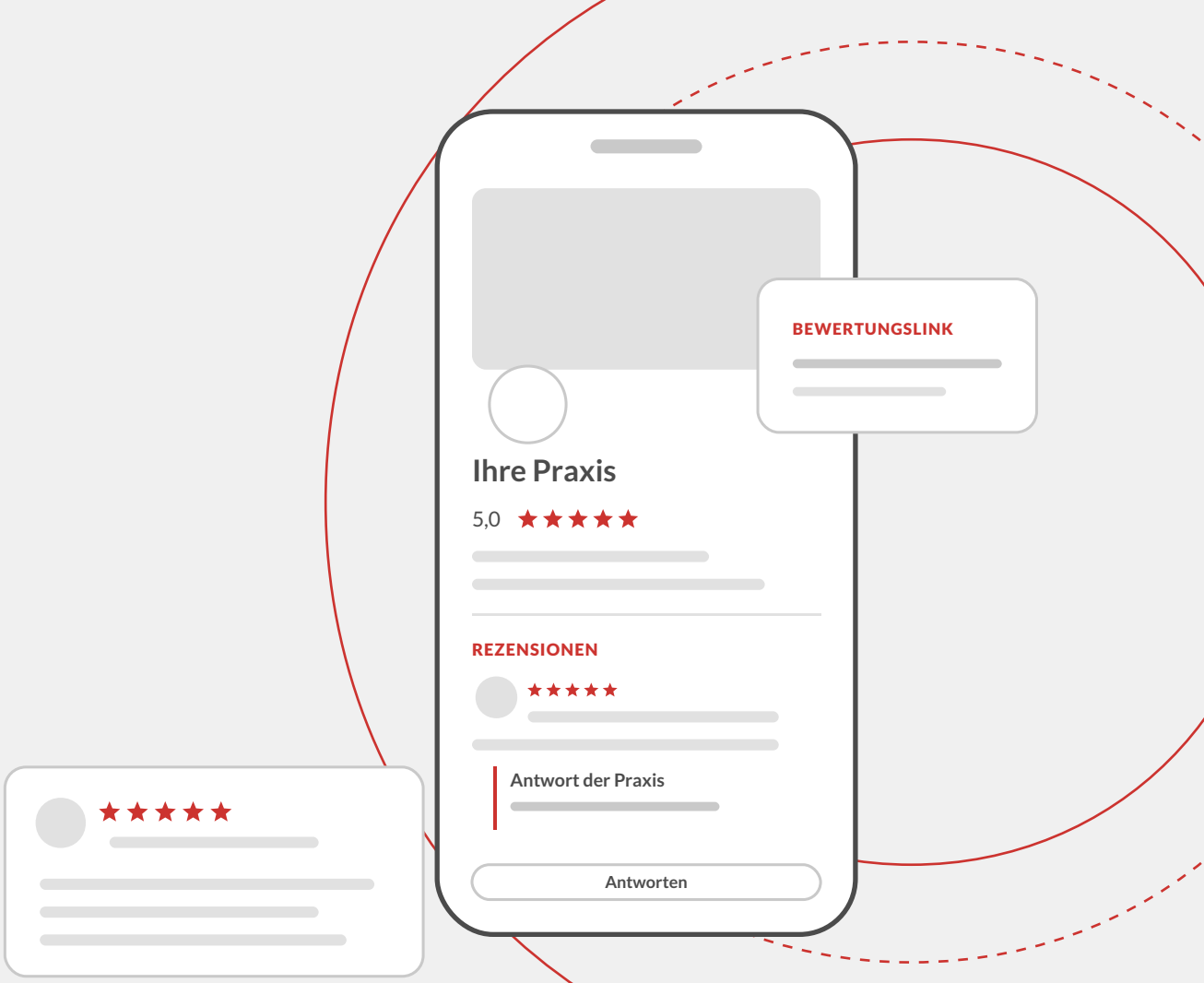


PRAXISANLEITUNG

Google Unternehmensprofil professionell verwalten

Anleitung für Onkologen und Mitarbeiter onkologischer Praxen

Stand: Juni 2026. Die Google-Oberfläche kann sich im Zeitverlauf verändern; die Grundlogik der Schritte bleibt in der Regel gleich.

omnicare

INHALTSÜBERSICHT

Was Sie in dieser Anleitung finden

Diese Anleitung unterstützt Praxisteams dabei, ihr Google Unternehmensprofil sauber zu pflegen, Rezensionen strukturiert zu verwalten und öffentliche Antworten sicher vorzubereiten. Der Fokus liegt auf einer onkologischen Praxis: Datenschutz, Diskretion und eine professionelle Außenwirkung stehen deshalb im Mittelpunkt.

01	Einloggen und Unternehmensprofil öffnen	3
02	Unternehmen auswählen	4
03	Unternehmensinformationen vervollständigen	5
04	Fotos der Praxis ergänzen	6
05	Rezensionen öffnen und beantworten	8
06	Mehr Rezensionen erhalten: Link und QR-Code nutzen	11
07	Promptvorlage für sichere Bewertungsantworten nutzen	12
08	Schnellcheck vor dem Veröffentlichen einer Antwort	13

WICHTIGER DATENSCHUTZ-HINWEIS

Antworten auf Google-Bewertungen sind öffentlich sichtbar. Erwähnen Sie niemals Diagnosen, Therapien, Termine, Medikamente, Beschwerden oder andere personenbezogene Gesundheitsdaten. Bestätigen Sie auch nicht, ob die bewertende Person Patient der Praxis war.

PRAXIS-TIPP

Legen Sie intern fest, wer Bewertungen prüfen und beantworten darf. Gerade bei Kritik sollte immer eine ruhige, sachliche und datenschutzkonforme Antwort veröffentlicht werden.

01

Einloggen und Unternehmensprofil öffnen

Öffnen Sie im Browser die Seite **business.google.com** und melden Sie sich mit dem Google-Konto an, das für die Verwaltung des Unternehmensprofils freigeschaltet ist. Bei Praxen sollte dieses Konto intern klar dokumentiert sein, damit die Verwaltung nicht an eine einzelne Person gebunden ist.

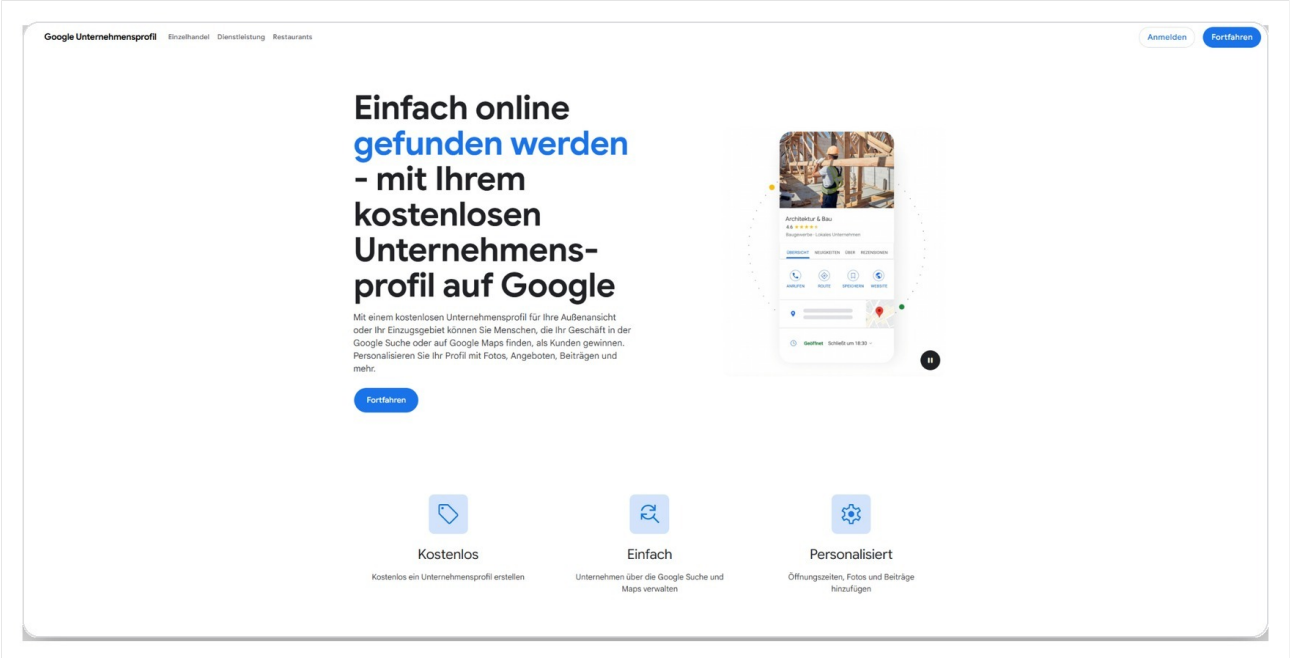


ABBILDUNG 1 Einstieg über business.google.com

WORAUF SIE ACHTEN SOLLTEN

Verwenden Sie nach Möglichkeit ein gemeinsam verwaltetes Praxis-Konto oder einen klar geregelten Administratorzugang. So vermeiden Sie, dass wichtige Profilrechte verloren gehen, wenn Mitarbeiter die Praxis verlassen.

02

Unternehmen auswählen

Nach dem Login sehen Sie eine Übersicht der mit Ihrem Konto verknüpften Unternehmen. Wählen Sie das Profil aus, das Sie bearbeiten möchten. In der Übersicht erkennen Sie auch, ob das Profil bestätigt ist.

Klicken Sie beim gewünschten Unternehmen auf das kleine Stiftsymbol, um die Profilinformationen zu bearbeiten. Über weitere Symbole können Sie je nach Ansicht auch direkt Fotos, Beiträge oder andere Inhalte hinzufügen.

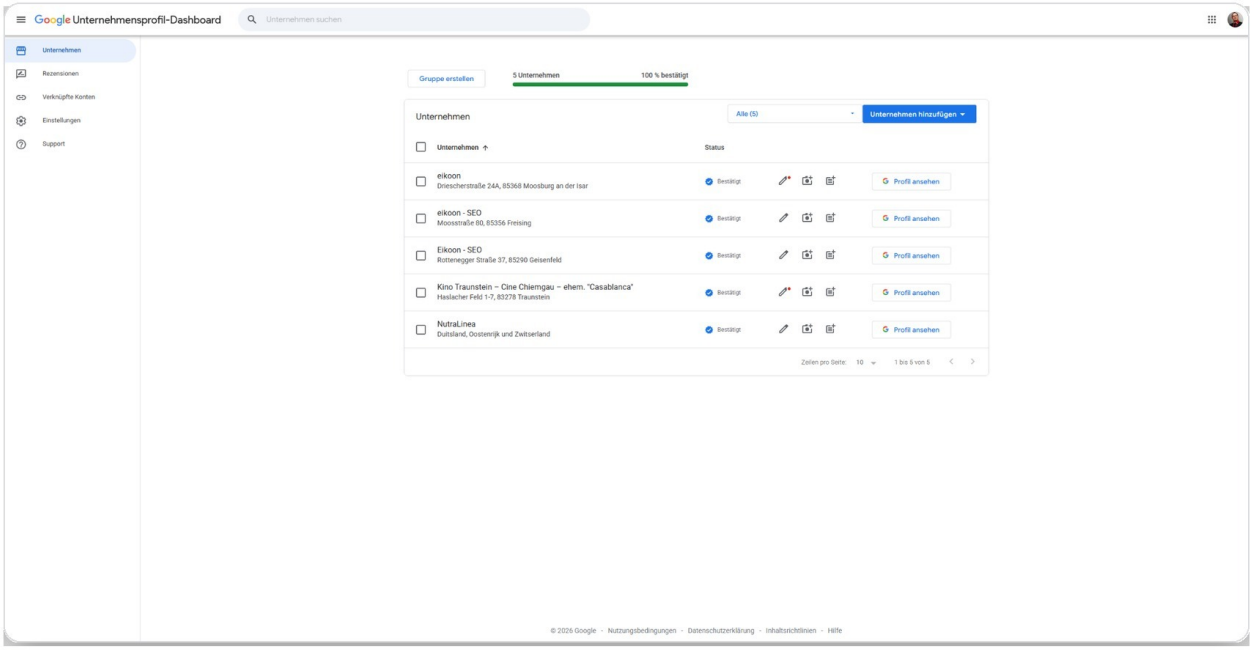


ABBILDUNG 2 Übersicht mehrerer verknüpfter Unternehmensprofile

03

Unternehmensinformationen vervollständigen

In den Unternehmensinformationen pflegen Sie die wichtigsten Stammdaten. Je vollständiger und konsistenter diese Angaben sind, desto professioneller wirkt das Profil in der Google-Suche und bei Google Maps.

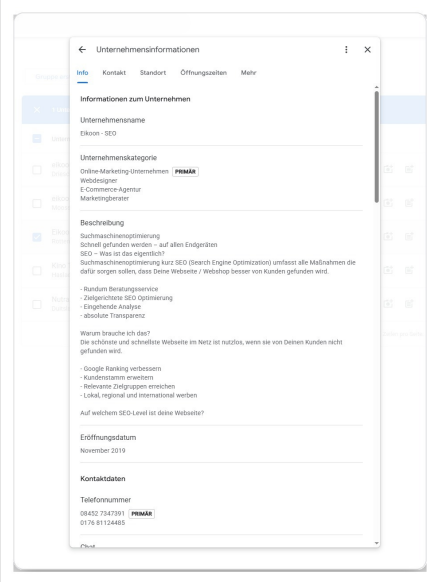


ABBILDUNG 3 Bearbeitung der Unternehmensinformationen

BEARBEITEN SIE INSBESONDERE FOLGENDE BEREICHE

- **Unternehmensname:** Verwenden Sie den offiziellen Praxisnamen ohne unnötige Keyword-Erweiterungen.
- **Kategorien:** Wählen Sie eine passende primäre Kategorie und ergänzen Sie bei Bedarf weitere relevante Kategorien.
- **Beschreibung:** Formulieren Sie kurz, verständlich und sachlich. Medizinische Versprechen oder übertriebene Werbeaussagen sollten vermieden werden.
- **Kontaktdaten:** Prüfen Sie Telefonnummer, Website, Terminlinks und weitere Kontaktmöglichkeiten.
- **Standort und Einzugsgebiet:** Hinterlegen Sie die korrekte Adresse und gegebenenfalls ein sinnvolles Einzugsgebiet.
- **Öffnungszeiten:** Pflegen Sie reguläre sowie spezielle Öffnungszeiten, zum Beispiel an Feiertagen oder während der Praxisferien.
- **Weitere Informationen:** Ergänzen Sie relevante Angaben zu Barrierefreiheit, Parkmöglichkeiten oder anderen praxisrelevanten Merkmalen.

HINWEIS ZUM KURZNAMEN

Der früher verfügbare Kurzname kann bei neuen Profilen nicht mehr vergeben werden. Für Bewertungen nutzen Sie stattdessen den Bewertungslink oder QR-Code aus dem Bereich „Mehr Rezensionen erhalten“ (siehe Kapitel 6).

04

Fotos der Praxis ergänzen

Wenn Sie nur einen Standort verwalten, kann Google Sie nach dem Login direkt in die Profilverwaltung innerhalb der Google-Suche führen. Diese Ansicht sehen Sie auch, wenn Sie aus der Unternehmensübersicht heraus bestimmte Aktionen öffnen.

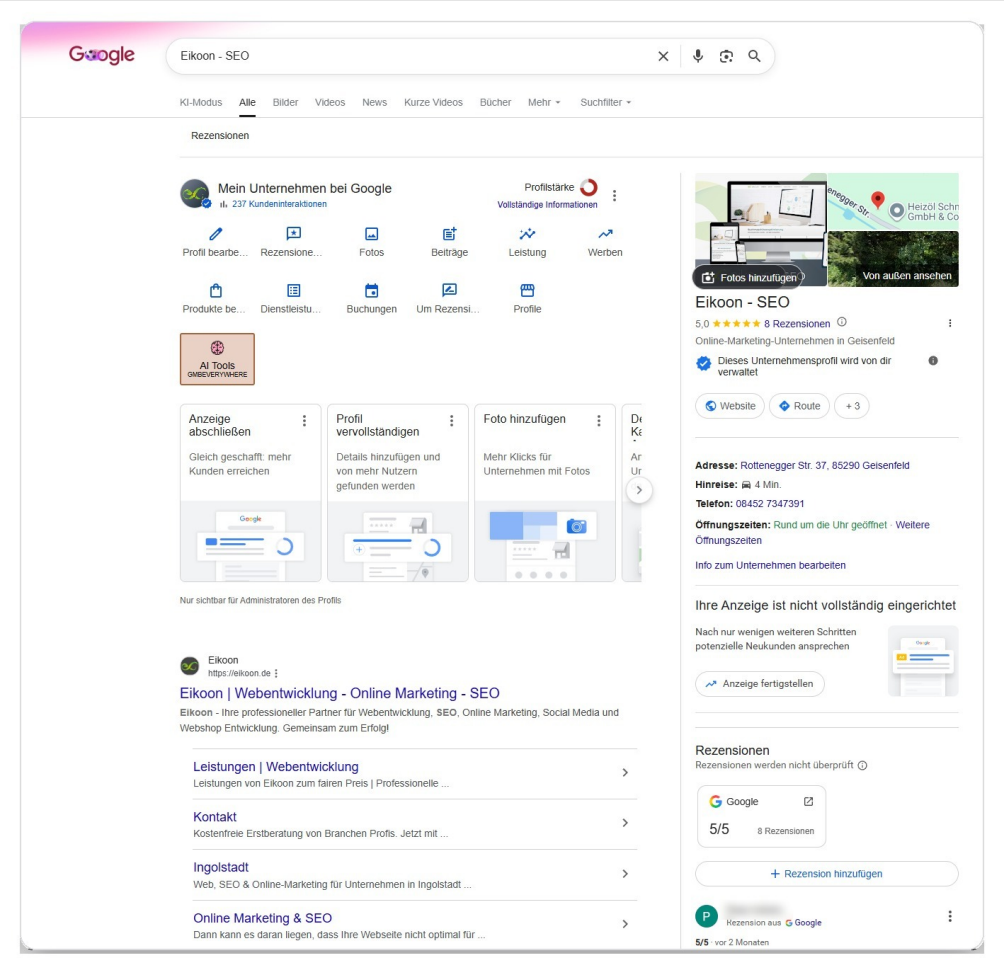


ABBILDUNG 4 Profilverwaltung direkt in der Google-Suche

Über den Bereich **Fotos** können Sie ein Logo, Außenansichten, Innenansichten und weitere geeignete Praxisbilder hochladen. Für eine onkologische Praxis sind ruhige, vertrauenswürdige und realistische Bilder besonders wichtig.

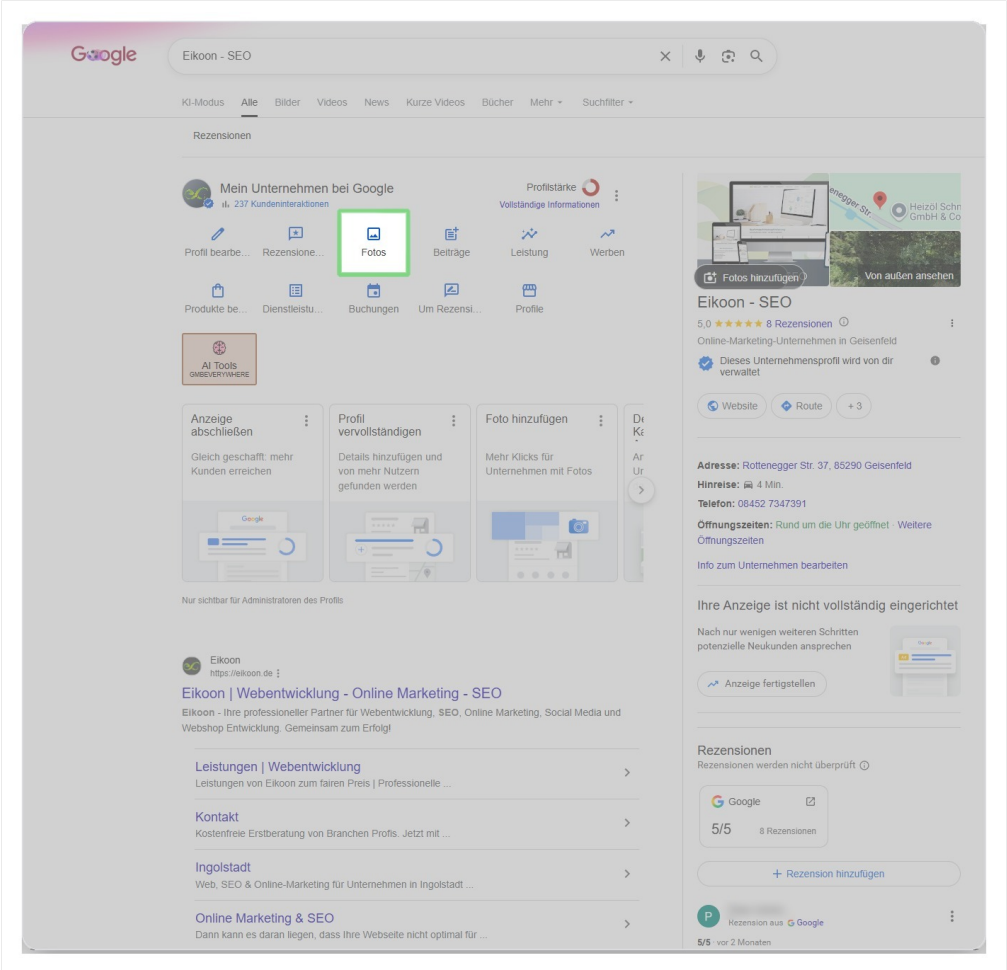


ABBILDUNG 5 Fotos hinzufügen

EMPFEHLUNGEN FÜR PRAXISFOTOS

Bilder helfen Nutzern, die Praxis einzuordnen. Nutzen Sie dabei nur Motive, für die Sie die notwendigen Rechte haben, und vermeiden Sie Bilder, auf denen Patienten erkennbar sind, sofern keine ausdrückliche und dokumentierte Einwilligung vorliegt.

Geeignet	Logo, Außenansicht, Eingangsbereich, Wartebereich ohne Personen, Behandlungsräume ohne erkennbare Patienten, Teamfoto mit Einwilligung
Nicht geeignet	Bilder mit Patienten ohne Einwilligung, medizinische Detailaufnahmen mit Personenbezug, unscharfe oder dunkle Fotos, stark werbliche Stockbilder
Regelmäßigkeit	Prüfen Sie die Bilder mindestens halbjährlich sowie nach Umbauten oder Veränderungen im Team.

TIPP FÜR DIE AUSSENWIRKUNG

Ein vollständiges Profil mit aktuellen Fotos, korrekten Öffnungszeiten und einer sachlichen Beschreibung wirkt verlässlicher als ein Profil mit vielen, aber veralteten Informationen.

05

Rezensionen öffnen und beantworten

Mit einem Klick auf **Rezensionen** gelangen Sie zu den vorhandenen Bewertungen Ihres Unternehmensprofils. Sie können Bewertungen ansehen, nach beantworteten und unbeantworteten Rezensionen filtern und direkt auf einzelne Bewertungen reagieren.

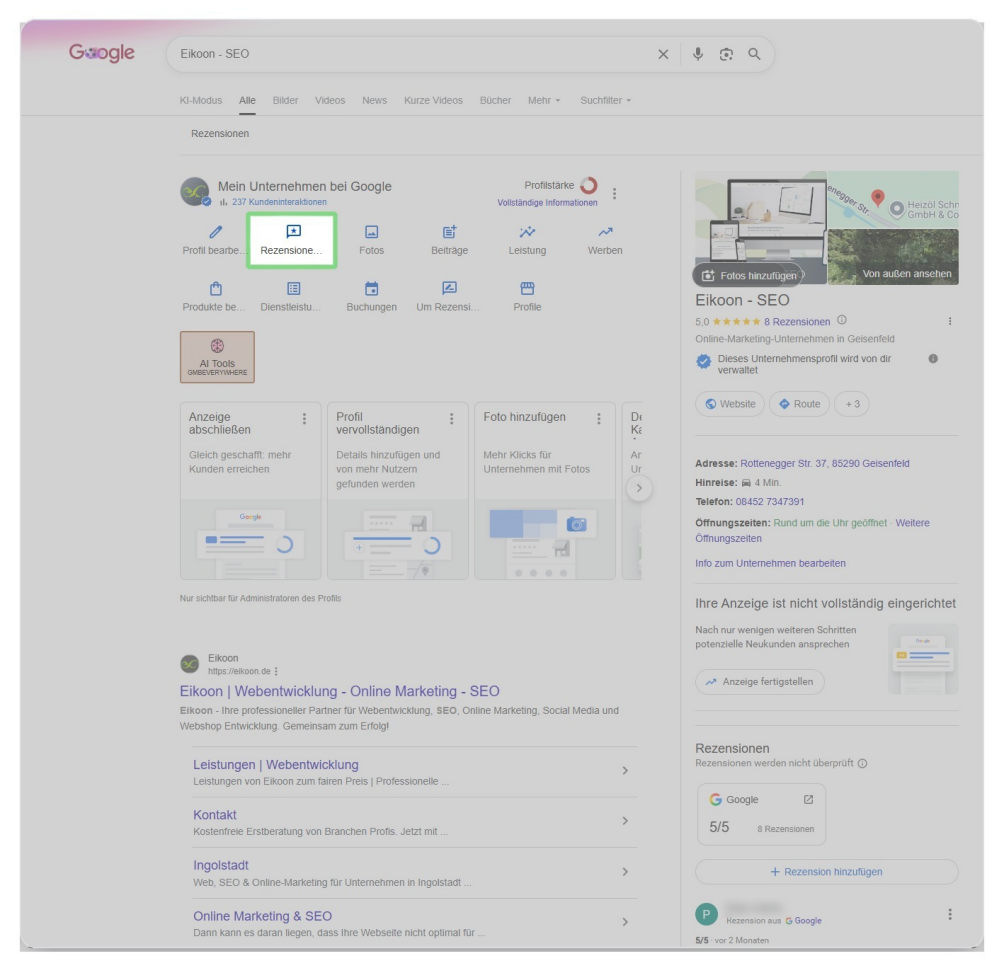


ABBILDUNG 6 Einstieg in den Bereich Rezensionen

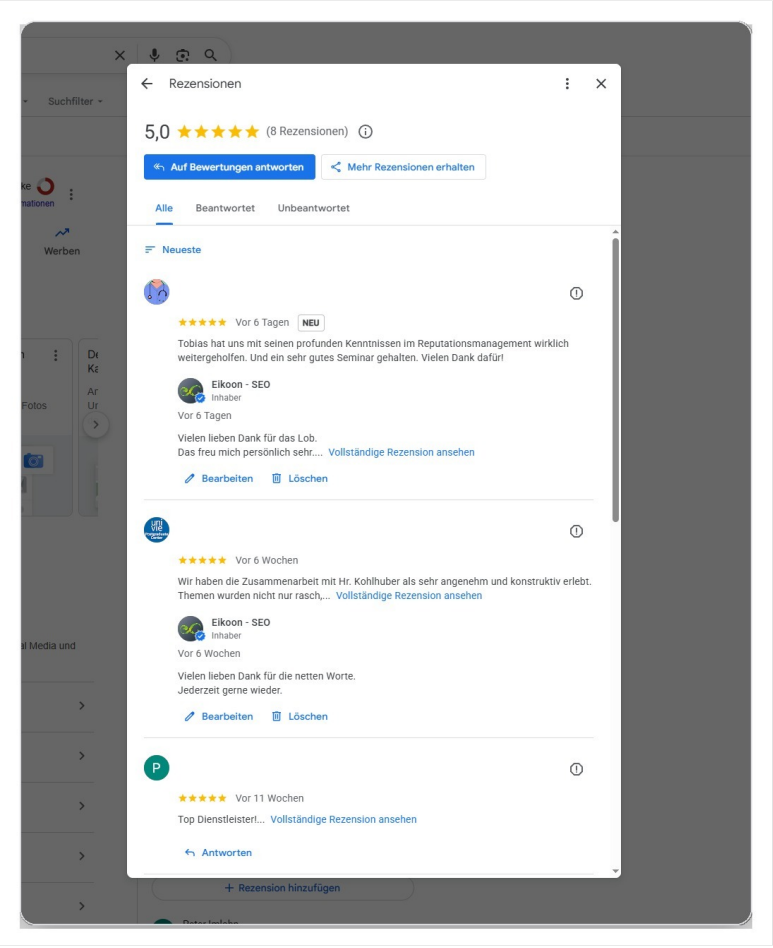


ABBILDUNG 7 Übersicht der Rezensionen und Antwortmöglichkeiten

ZWEI WEGE ZUR ANTWORT

Fortlaufend beantworten	Über „Auf Bewertungen antworten“ gelangen Sie in eine Serie unbeantworteter Rezensionen und können diese nacheinander bearbeiten.
Gezielt antworten	Alternativ filtern Sie nach „Beantwortet“ oder „Unbeantwortet“ und klicken bei der jeweiligen Rezension direkt auf „Antworten“.

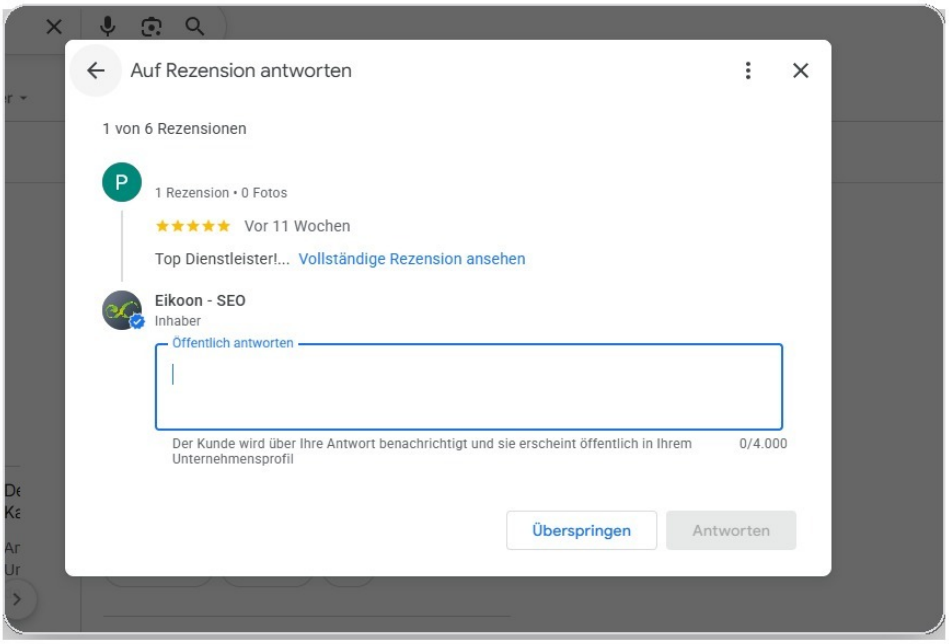


ABBILDUNG 8 Antwortfeld für eine öffentliche Rezension

WICHTIG BEI KRITIK

Diskutieren Sie keine medizinischen Details öffentlich. Bedanken Sie sich sachlich für die Rückmeldung, zeigen Sie Gesprächsbereitschaft und bitten Sie um direkte Kontaktaufnahme mit der Praxisleitung oder dem Praxisteam.

06

Mehr Rezensionen erhalten: Link und QR-Code nutzen

Über **Mehr Rezensionen erhalten** öffnen Sie den direkten Bewertungslink Ihres Google Unternehmensprofils. Diesen Link können Sie kopieren und beispielsweise in eine E-Mail, einen Nachfassprozess oder eine interne Vorlage einfügen. Zusätzlich stellt Google einen QR-Code bereit, der gespeichert und in geeigneten Materialien verwendet werden kann.

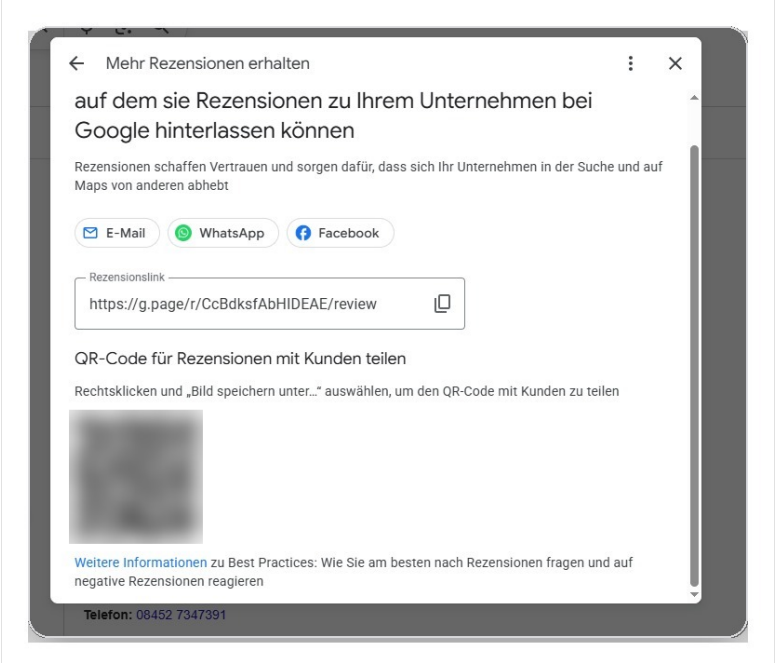


ABBILDUNG 9 Bewertungslink und QR-Code für Rezensionen (QR-Code unkenntlich gemacht)

SENSIBLE FORMULIERUNG FÜR PRAXEN

Bitten Sie allgemein um Feedback zur Praxisorganisation oder zum Gesamteindruck. Vermeiden Sie Formulierungen, die ein Behandlungsverhältnis öffentlich nahelegen oder Patienten unter Druck setzen könnten.

FORMULIERUNGSVORSCHLAG

> *„Wenn Sie uns eine Rückmeldung geben möchten, können Sie dies über unseren Google-Bewertungslink tun. Ihre Bewertung hilft anderen Menschen bei der Orientierung und unterstützt uns dabei, unsere Abläufe weiter zu verbessern."*

07

Promptvorlage für sichere Bewertungsantworten nutzen

Die folgende Vorlage ist so aufgebaut, dass Mitarbeiter einer onkologischen Praxis Bewertungen schnell, professionell und datenschutzbewusst beantworten können. Kopieren Sie den gesamten Text aus dem Kasten in ein von Ihrer Praxis freigegebenes KI-Tool.

WICHTIG VOR DEM EINFÜGEN UND VERÖFFENTLICHEN

Entfernen Sie Gesundheitsangaben aus dem Bewertungstext, bevor Sie ihn in das KI-Tool einfügen. Die KI-Antwort ist ein Entwurf: Prüfen Sie immer, ob der Text zur konkreten Situation passt und keine sensiblen Gesundheitsdaten enthält.

BEISPIELPROMPT ZUM KOPIEREN

Prompt vollständig markieren und kopieren – geeignet für ChatGPT, Claude oder Gemini

Du unterstützt mich beim schnellen, professionellen und datenschutzbewussten Beantworten öffentlicher Google-Bewertungen für eine onkologische Praxis.

Wichtig:

- Die Antwort wird öffentlich sichtbar sein.
- Keine Diagnosen, Behandlungsdetails, Termine, Beschwerden, Therapien, Medikamente oder sonstige personenbezogene Gesundheitsdaten erwähnen.
- Nicht bestätigen, ob die bewertende Person Patient war.
- Keine Schuld eingestehen und keine medizinischen Details diskutieren.
- Bei Kritik: wertschätzend, ruhig, lösungsorientiert und mit Hinweis auf direkte Kontaktaufnahme antworten.
- Bei positiven Bewertungen: freundlich, dankbar, professionell und nicht übertrieben werblich antworten.
- Die Antwort soll kurz, menschlich und direkt kopierbar sein.
- Wenn ein echter, lesbarer Name angegeben ist, darf dieser neutral verwendet werden, z. B. „Guten Tag Max Mustermann,“.
- Wenn kein ordentlicher Name erkennbar ist, keine Namensansprache verwenden. Die Antwort muss dann generisch und professionell formuliert sein, ohne geschlechtsspezifische Anrede.
- Vermeide Formulierungen wie „Liebe Patientin“, „Lieber Patient“ oder „vielen Dank für Ihr Vertrauen in unsere Behandlung“, weil dadurch öffentlich ein Behandlungsverhältnis angedeutet werden könnte.

Ablauf:

1. Frage mich zuerst nur nach: „Bitte fügen Sie jetzt die Google-Bewertung und den angezeigten Namen ein.“
2. Nachdem ich Bewertung und Namen eingefügt habe, stelle mir genau diese einfache Auswahlfrage:
   „Welche Antwort soll erstellt werden?
   A = freundlich kurz
   B = herzlich und wertschätzend
   C = sachlich professionell
   D = Kritik ernst nehmen und zur direkten Klärung einladen
   E = Kritik mit möglichem Missverständnis oder falscher Darstellung sachlich beantworten
   Optional können Sie noch einen kurzen Hinweis ergänzen, der berücksichtigt werden soll. Bitte keine Gesundheitsdaten einfügen.“
3. Warte auf meine Auswahl.
4. Erstelle danach genau eine fertige Antwort für Google Unternehmensprofile.
5. Gib die Antwort ausschließlich als kopierbaren Antworttext aus, ohne Analyse, ohne Erklärung und ohne mehrere Varianten.

08

Schnellcheck vor dem Veröffentlichen einer Antwort

Nutzen Sie diese kurze Kontrolle, bevor Sie eine Antwort in Google veröffentlichen. Besonders in einer onkologischen Praxis sollte jede öffentliche Antwort bewusst und zurückhaltend formuliert sein.

NR.	PRÜFPUNKT	FRAGE
1	**Keine Gesundheitsdaten**	Enthält die Antwort keinerlei Diagnosen, Therapien, Termine, Beschwerden, Medikamente oder andere medizinische Details?
2	**Kein Patientenstatus**	Bestätigt die Antwort nicht, ob die bewertende Person Patient war?
3	**Kein Schuld-eingeständnis**	Wird keine Schuld eingeräumt und keine medizinische Auseinandersetzung öffentlich geführt?
4	**Ruhiger Ton**	Ist die Antwort wertschätzend, sachlich und kurz formuliert?
5	**Direkter Klärungsweg**	Wird bei Kritik auf eine direkte Kontaktaufnahme mit der Praxis verwiesen?
6	**Vor Veröffentlichung geprüft**	Hat eine verantwortliche Person die Antwort noch einmal gelesen?

FAUSTREGEL

Wenn eine Antwort im persönlichen Gespräch mehr Kontext bräuchte, gehört dieser Kontext nicht in die öffentliche Google-Antwort. Verweisen Sie stattdessen freundlich auf den direkten Kontakt.

ZUM ABSCHLUSS

Ein gut gepflegtes Google Unternehmensprofil unterstützt die Sichtbarkeit Ihrer Praxis und erleichtert Nutzern die Orientierung. Für onkologische Praxen gilt dabei: Vollständige Informationen, aktuelle Fotos und professionelle Antworten sind wichtig – Diskretion und Datenschutz aber noch wichtiger.

HERAUSGEBER

Omnicare Holding GmbH

ADRESSE

Omnicare Holding GmbH
Feringastraße 7
85774 Unterföhring

KONTAKT

Telefon (089) 411 896-0
E-Mail info@omnicare.de
Web www.omnicare.de