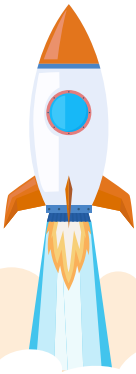


easybooking

E-Book: Ausgabe #1

GÄSTE BEWERTUNGEN

FLUCH ODER SEGEN?

WIR SIND TOURISMUS

Urlaubszeit – Erholungszeit

Sie kennen das sicher von sich selbst: die Urlaubzeit ist etwas ganz Besonderes im Jahr. Aber: Urlaub hat nicht nur einen persönlichen Wert, sondern kostet auch Zeit und Geld. Und genau so geht es auch Ihren Gästen: der ganze Aufwand soll sich lohnen!

Erwartung als Herausforderung

Ihre Gäste wünschen sich, dass im Urlaub alles perfekt ist: die Region, Ihre Unterkunft, der Service, die persönlichen Erlebnisse.

Doch damit der Urlaub tatsächlich den Vorstellungen entspricht, müssen sie gut wählen und „das Richtige" buchen. Und das ist nicht immer einfach, bei der Vielzahl an bestehenden Angeboten.

INFORMATION

Erwartungen:
- Persönliche Bedeutung der Urlaubszeit
- Individuelle Vorlieben
- Aufwand, Zeit und Kosten
- Wunsch nach Perfektion

Herausforderung:
- Vielzahl an Wahlmöglichkeiten
- Transparente Vergleiche
- Treffen der „richtigen Wahl"

Das Urteil der Anderen

Kaum jemand bucht heute noch eine Reise, ohne sich vorher online zu informieren. Bewertungsportale wie HolidayCheck, tripadvisor oder zoover gehören mit bis zu 17 Mio. monatlichen Besuchern zu den Großen am Online-Markt.

Feedback zählt!

Warum? Weil die Erfahrungen gleichgesinnter Urlauber zählen!
Auf Bewertungsportalen können Reisende ihre Erfahrungen und Eindrücke teilen und Feedback zu Unterkünften geben.

- War das Zimmer sauber?
- Hat das Essen geschmeckt?
- Fühlten sie sich gut betreut?

Dieses Insider-Wissen beeinflusst die Buchungsentscheidung!

INFORMATION

Entscheidungsimpuls:
- Bewertungsplattformen
- Gästebewertungen
- Erfahrungsberichte
- Bilder
- Authentizität
- Vergleichbarkeit

„Ihre Gäste erreichen potentielle Gäste!"

Bewertungsportale

Hier sind zwei beispielhaft ausgewählte Bewertungen der Plattformen HolidayCheck und Tripadvisor zu sehen. Ein Parade-Beispiel für positive Bewertungen sowie ein leider negatives Gegenbeispiel.

Maria M.

6,0 / 6

„Das Hotel ist traumhaft! Jeder der sich mit seinem Partner gut erholen will ist hier genau richtig um zu entspannen und richtig verwöhnt zu werden."

Sarah hat am Gestern eine Bewertung geschrieben.

Sehr schönes Hotel

ein paar Schritte und man ist in der Fußgängerzone, freundliches Personal, schöner Wellnessbereich, abends war im Eingangsbereich einmal Tanzabend mit schönen italienischen Hits, war sehr nett. Wir hatten diesmal nur Frühstück gebucht, in Abano gibt es aber nicht allzu viele Restaurants.

Überlegen Sie selbst

- Welche Unterkunft spricht Sie eher an?
- Wo würden Sie weiterlesen oder gar buchen?

Gästefeedback

Gäste-Feedback hilft aber nicht nur Ihren Gästen - auch Sie als Vermieter können davon profitieren!

Fluch oder Segen?

Positives Gäste-Feedback ist **kostenlose Werbung** für Ihren Betrieb! Und mit den Bewertungsportalen wächst automatisch auch die **Reichweite** der einzelnen Beiträge. Wird Ihre Unterkunft also positiv bewertet, erreicht diese Information schnell viele potentielle Gäste. Dies steigert wiederum **Reputation und Image** und kann indirekt für einen **erhöhten Umsatz** Ihres Betriebes sorgen. Und Feedback ermöglicht Ihnen, Ihr Angebot aus einer anderen Perspektive zu sehen – und zwar durch die Augen Ihrer Gäste.

Online-Bewertungen zeigen Stärken und Schwächen Ihres Leistungspaketes auf und darauf können Sie reagieren. Bewertungsplattformen übernehmen also quasi eine **Marktforschungs-Funktion,** die sonst für viel Geld eingekauft werden müsste.

INFORMATION

Gästefeedback:

- Perspektivenwechsel
- Marktforschungsfunktion
- Chance zur Weiterentwicklung
- Risiko ungerechtfertigter Kritik

Feedbackmanagement

Wie können Sie als Vermieter mit Gäste-Feedback umgehen? Wir haben dafür ein paar Tipps vorbereitet!

Tipp #1: Verantwortlichkeiten

Wie sieht es in Ihrem Betrieb aus:

- Wer kümmert sich um die Entgegennahme von Feedback?
- Gibt es einen Bewertungsbogen?
- Und wer betreut den Online-Auftritt und die Präsenz in Sozialen Medien?
- Kennen Sie die gängigen Bewertungsplattformen?
- Und wer behält sie regelmäßig im Auge?
- Wenn Sie Feedback erhalten, in welcher Art und Weise reagieren Sie?

Legen Sie dazu **klare Verantwortlichkeiten** und Vorgehensweisen fest, damit allen Beteiligten klar ist, wie und warum sie so vorgehen sollen.

INFORMATION

- Vor-Ort-Feedback
- Betreuung Soziale Medien
- Monitoring der Bewertungsplattformen
- Klare Zuständigkeiten

Tipp #2: Reaktion

Reagieren Sie möglichst zeitnah: Gelesen werden nicht nur die Erfahrungsberichte, sondern auch Ihre Reaktionen darauf. Ganz klar, dass potentielle Gäste wissen möchten, wer hinter der Unterkunft steht und sich fragen:

- Setzt sich ein Gastgeber mit dem Gäste-Feedback auseinander?
- Werden Verbesserungsvorschläge ernst genommen?
- Entwickelt sich der Betrieb weiter?

Reagieren Sie daher in **möglichst kurzer Zeit** auf das Feedback! Sie wissen ja selbst, wie kurz Geduld und Bereitschaft auf Rückmeldungen zu warten im Alltag geworden sind.

Ein Zeitrahmen von **24-48 Stunden** gilt daher als Empfehlung für die Reaktion auf Gästebewertungen. Und: schicken Sie die Antwort erst ab, sobald sie die Frage „werde ich auch in 3 Jahren hinter dieser Antwort stehen?“ mit **„Ja“** beantworten können, denn: das Internet vergisst nicht.

INFORMATION

- Transparenz schafft Zugzwang
- 24-48 Zeitfenster
- Vorausschauend und strategisch

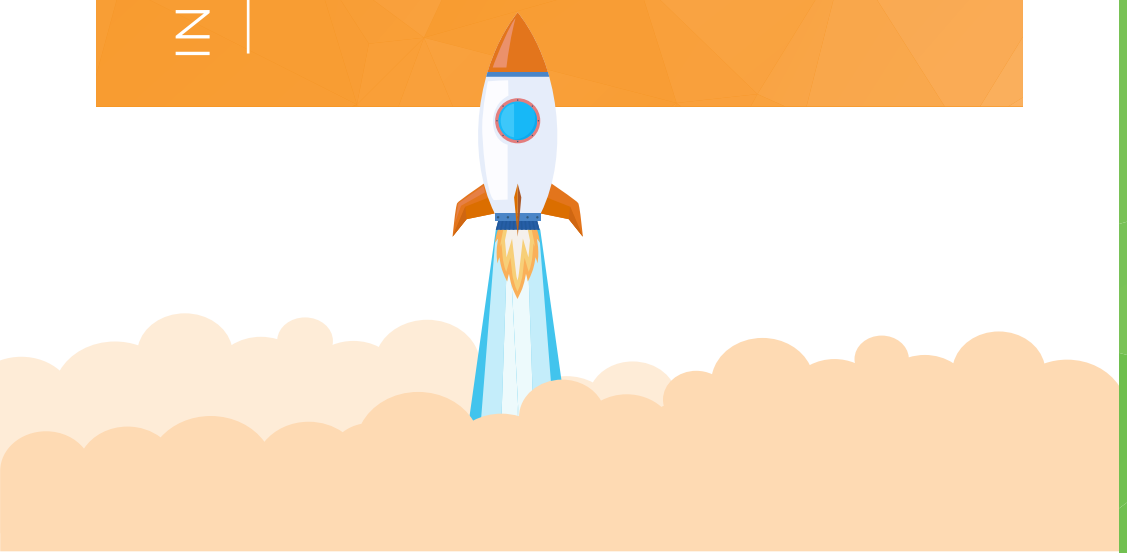
Tipp #3: Wertschätzung

Zeigen Sie Wertschätzung: wenn sich ein Gast die Mühe macht, Ihren Betrieb, Ihre Mitarbeiter, die Räumlichkeiten oder den Service zu bewerten, dann tut er das mit einer gewissen Erwartungshaltung: entweder ist er positiv beeindruckt und möchte Ihnen mit seinem Lob eine Freude bereiten, oder er möchte Sie unterstützen und Verbesserungen anregen. Beides sollte Ihnen als Vermieter willkommen sein!

Deshalb reagieren Sie auf Gäste-Feedback, sprechen Sie Ihre Gäste auf die Inhalte an, **bedanken** Sie sich für Lob und nehmen Sie Anregungen zur Verbesserung auf.

INFORMATION

- Dankbarkeit für Lob &
  (höflich & angemessen geäußerte) Kritik
- Reflektion der Kritik
- Ausgangspunkt für Optimierungen



Positive Gästebewertungen

Aber wie gehen Sie am besten damit um? Beginnen wir mit dem, was wir insgeheim alle ganz gerne hören: Lob.

Tipp #1: Freuen Sie sich

Erhalten Sie gute und **sehr gute Bewertungen** auf Portalen? Oder haben Ihre Gäste Ihnen sogar direkt ihr Lob ausgesprochen? Dann freuen Sie sich! Sie scheinen etwas richtig gemacht und Ihren Gast über seine Erwartung hinaus beeindruckt zu haben. Das ist eine tolle Leistung! Und auf die darf man auch stolz sein und sie gemeinsam mit dem Team feiern – geben Sie das Lob auch an Ihre Mitarbeiter weiter, schließlich tragen Sie maßgeblich zum Erfolg bei!

Tipp #2: Sagen Sie „Danke“

Lassen Sie auch Ihre Gäste wissen, dass Sie sich über die Rückmeldung freuen und reagieren Sie darauf: direkt im Bewertungsportal oder sofern Sie über die Kontaktdaten verfügen auch per Mail oder in einem kurzen Telefonat. Ihre Gäste werden sich darüber freuen, dass Sie ihr Feedback wertschätzen.

INFORMATION

Freude & Dankbarkeit

- Honorierung Ihrer Leistung
- Reaktion auf Feedback
- Direkter Kontakt
- Dank & Nachbetreuung

Tipp #3: Denken Sie in die Zukunft

Und das leitet auch schon weiter zum nächsten Punkt: Denken Sie strategisch! Ein Gast, der Sie besonders positiv bewertet hat, möchte vielleicht auch in Zukunft wieder bei Ihnen nächtigen. Bieten Sie ihm als Dank für sein Feedback ein kleines „Goodie“ an – wie beispielsweise eine Flasche Wein auf dem Zimmer oder je nach Ermessen einen Rabatt für die nächste Buchung.

INFORMATION

Strategisches Denken

- Nachhaltige Gästebeziehungen aufbauen
- Wiederkehrende Gäste
- Buchungsanreiz

Tipp #4: Kommunizieren Sie Ihre Stärken

Offenbar haben Sie ein Angebot, das für besondere Begeisterung sorgt. Dann **kommunizieren Sie dieses gezielt** auf Ihren Vertriebskanälen! Außergewöhnlich positive Bewertungen können beispielsweise auf **Social Media Plattformen** geteilt werden oder Sie können Ihre **Newsletter-Kampagnen** darauf abstimmen und das Angebot gezielt bewerben

INFORMATION

Stärken kommunizieren

- „Unique Selling Proposition“
- Alleinstellungsmerkmal hervorheben
- Vermarktung auf allen Vertriebskanälen

Negative Gästebewertungen

Natürlich wünschen Sie sich in erster Linie positives Feedback, das Sie selbst und Ihre Arbeit bestätigt… Auf negative Rückmeldungen reagieren wir als Erstes leicht gekränkt. Aber auch aus kritischen Rückmeldungen können Sie lernen und sich vor allem verbessern.

Kein Weltuntergang

Ihr Gast weist Sie schließlich ganz gezielt auf Dinge hin, die Sie in Ihrer Rolle als Gastgeber oft gar nicht wahrnehmen können. Vor der sogenannten „Betriebsblindheit“ sind wir schließlich alle nicht gefeit.

Also seien Sie bei angemessenem Feedback nicht verärgert und nehmen Sie dieses nicht persönlich (ja wir wissen das selbst: das ist nicht immer einfach). Bitte hinterfragen Sie bei Zeiten, ob es nicht tatsächlich das ein oder andere Potential zur Verbesserung gibt?

Ist es leider doch passiert und Sie haben eine negative Bewertung erhalten? Dann haben wir auch dazu ein paar Tipps für Sie.

„Konstruktiver Kritik gekonnt zu antworten, ist auch eine Form erfolgreicher Werbung!“

Tipp #1: Flüchten Sie nicht!

Löschen Sie keine negativen Bewertungen: Auch wenn eine Flucht-Strategie à la „niemand hat`s gesehen" ganz verlockend klingen mag – seien Sie sich sicher: es hat immer jemand gesehen! Die Zensur von negativem Feedback kann nach hinten losgehen und es so aussehen lassen, als wollten Sie sich vor Kritik drücken. Es hinterlässt bei Ihren (potentiellen) Gästen einen **professionelleren Eindruck,** wenn Sie **konstruktiv** damit umgehen und **reflektiert** Stellung beziehen. Mit einem unzufriedenen Gast in einen wertschätzenden Dialog zu gehen, wird von anderen Interessenten geschätzt.

INFORMATION

- Flucht-Strategie vermeiden
- Reflektion statt Zensur
- Professionalität zeigen

Tipp #2: Schlafen Sie eine Nacht darüber

Wir wissen es alle aus eigener Erfahrung: in einer emotionalen Situation fällt es einem oft schwer, neutral, höflich oder gar freundlich zu bleiben. Tun Sie sich selbst einen Gefallen und **lassen Sie eine Nacht vergehen,** bevor Sie auf negative Kritik reagieren – Ihre Sichtweise wird sich mit großer Wahrscheinlichkeit noch verändern.

INFORMATION

- Nicht aus der Emotion heraus handeln
- 24h vergehen lassen
- Sichtweise überdenken

Tipp #3: Wechseln Sie den Kanal

Wenn Sie in direkten Kontakt mit dem Feedbackgeber gehen wollen, dann tun sie das – sofern möglich – in einem vertrauensvolleren Rahmen.

- Wechseln Sie den Kanal und diskutieren Sie nicht öffentlich auf der Bewertungsplattform oder über Social Media!
- Kontaktieren Sie die Person per Mail, Privatnachricht oder telefonisch.
- Unser Tipp: Reagieren Sie trotz Kanalwechsel auch direkt auf die öffentliche Bewertung mit der Information, dass Sie sich zur Beantwortung direkt bei dem Verfasser melden.

INFORMATION

- Direkter Kontakt
- Privater Rahmen
- Keine öffentliche Diskussion

Tipp #4: Entschuldigen Sie sich

Sollte Ihnen tatsächlich ein Fehler passiert sein, dann entschuldigen Sie sich dafür. Kein Mensch, kein Unternehmen, kein Gastgeber ist perfekt – einen Fehler einzugestehen macht sympathisch und kann aufgeworfene Wogen schnell wieder glätten.

INFORMATION

- Fehler können passieren
- Offen ansprechen
- Wogen glätten

Tipp #5: Bleiben Sie authentich

Wenn Sie auf Feedback reagieren, dann bleiben Sie authentisch: höflich und sachlich – gerne. Aber benutzen Sie keine Floskeln aus Lehrbüchern. Kommunizieren Sie so, wie Sie auch sonst mit Ihren Gästen sprechen, das schafft Authentizität und Vertrautheit.

INFORMATION

- Höflichkeit & Sachlichkeit
- Gespräch auf Augenhöhe
- Keine Lehrbuch-Floskeln

Tipp #6: Bieten Sie Hilfe an

Manchmal möchten Ihre Gäste nur Ihre Unterstützung: Können Sie einem unzufriedenen Gast mit weiteren Informationen oder Hilfestellungen entgegenkommen? Dann tun Sie es!

INFORMATION

- Informationsbedarf stillen
- Ungewissheit aufklären
- Entgegenkommen

Tipp #7: Vertrauen Sie vier Augen

Wenn man persönlich betroffen ist, verliert das Geschriebene oft an Sachlichkeit. Vertrauen Sie daher auf das **Vier-Augen-Prinzip** und lassen Sie Ihre Rückmeldung vorab von einem Kollegen gegenlesen.

INFORMATION

- Gegenlesen durch Kollegen
- Prüfung der Sachlichkeit

Tipp #8: Zeigen Sie Grenzen auf

Gäste-Service hin oder her, aber eines ist ganz klar – als Vermieter müssen Sie sich auch **nicht alles gefallen lassen!** Es gibt gerechtfertigte Kritik, aber es gibt leider auch immer wieder Gäste, die unangemessenes Feedback geben, sich in der Wortwahl vergreifen oder nur einen Kanal suchen, um ihren Ärger über etwas ganz Anderes los zu werden. Dann können Sie natürlich auch ganz klare Grenzen aufzeigen und erst gar keine Diskussion zulassen, sofern diese sich nicht in geregelte Bahnen lenken lässt.

INFORMATION

Klare Worte

- Anonymität macht mutig
- Ungerechtfertigte Kritik
- Klare Stellung beziehen
- Diskussion beenden

Show not tell!

Veränderungen sichtbar machen. Wir alle sehen gerne, wenn unser Feedback etwas bewirkt. Haben Sie Ihr Service verändert oder Empfehlungen umgesetzt?

Veränderung ist gut.

Sobald sich aus einer Gäste-Bewertung entsprechende Veränderungen ergeben haben, sollten Sie dies auch kommunizieren!

Greifen Sie die Bewertung wieder auf, kommentieren Sie online und kontaktieren Sie die Gäste direkt, um sie über die Resultate Ihres Feedbacks zu informieren.

Die Gäste freuen sich über die Wertschätzung und Ihr Betrieb präsentiert sich als entwicklungsbereit, dynamisch und offen für konstruktives Gäste-Feedback.

INFORMATION

- Bewertungen am Radar behalten
- Feedback aufgreifen
- Für Anstoß bedanken
- Erfolge präsentieren

Noch glücklichere Gäste?

JULIA!

MEHR SPANNENDE Themen & Infos für Vermieter

zum Blog

Channelmanagement in Echtzeit

Online anfragen & Buchen

Webbasierter Zimmerplan

Autom. Angebotslegung & Gästekommunikation

Elektronisches Meldewesen & Rechnungslegung

JULIA – die virtuelle Rezeptionistin

Gästeservice - rund um die Uhr bestens betreut.

- Schon bereits vor der Buchung kümmert **JULIA** sich um Ihre Gäste, damit sie unkompliziert und schnell direkt über Ihre Webseite anfragen und buchen können.
- Automatisch übermittelt sie Angebote oder alternative Vorschläge, falls das nachgefragte Angebot nicht mehr verfügbar sein sollte.
- Meldet sich der potentielle Gast nicht mehr zurück, erinnert **JULIA** ihn.
- Kurz vor Reisebeginn wünscht sie eine gute Anreise und stellt alle notwendigen Informationen bereit.
- Ist der Gast wieder abgereist, kümmert **JULIA** sich selbständig um die Rechnungslegung und schickt ein „Danke-Mail".
- Außerdem bittet **JULIA** gegebenenfalls um eine Bewertung und verlinkt zu den jeweiligen Bewertungsplattformen!

Sie sehen schon, wie JULIA arbeitet:

rund um die Uhr kümmert Sie sich selbständig und professionell um Ihre Gäste.

Ihr individuelles Logo.

Schnell & Professionell

easybooking steht für Gesamtlösungen – deshalb unterstützen wir Sie auch beim bestmöglichen Auftritt Ihres Betriebes! Ihre Unterkunft braucht ein neues Logo? Die Visitenkarten einen neuen Anstrich? Und das Briefpapier soll zum Hingucker werden? Mit „easybooking Logodesign" machen wir es möglich: individuell, persönlich, unkompliziert.

Das E-Book
hat dir weitergeholfen?
Dann bewerte unsere
Beratungsleistung doch auf
www.google.com

Danke für dein Feedback
an unser Team!

Du fühlst dich
gut informiert?
Hinterlasse unserem Team als Dankeschön doch eine Bewertung auf
www.trustpilot.com

Wir freuen uns über deine
Rückmeldung!

1 Innsbruck:
Anton-Melzer-Straße 10
A-6020 Innsbruck

2 Längenfeld:
Unterlängenfeld 79
A-6444 Längenfeld

3 Berlin:
Potsdamerstraße 182
D-10783 Berlin

E-Mail: office@easybooking.eu • **www.easybooking.eu**