



Nutzen Sie das Feedback Ihrer Gäste richtig:
Wie gehe ich mit Gästebewertungen richtig um?

Warum Sind Bewertungen so wichtig ?

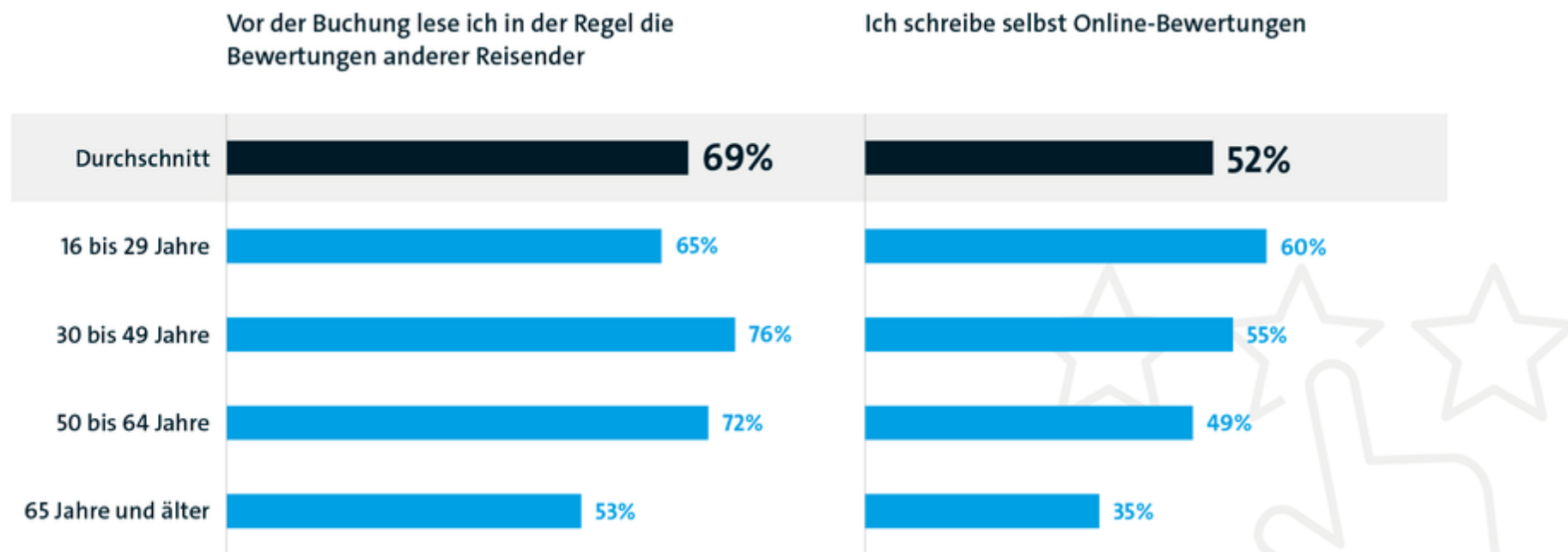
„Eine Marke ist nicht mehr das, was wir dem Verbraucher sagen, es ist das, was sich die Verbraucher gegenseitig sagen.“

Scott Cook

- 📍 Viele Statistiken zeigen wie wichtig Bewertungen für Verbraucher sind

Bewertungen sind ein wichtiges Kriterium bei der Buchung

Lesen oder schreiben Sie Online-Bewertungen für Hotels und andere Unterkünfte?



Basis: 1.003 Personen in Deutschland ab 16 Jahren, darunter 378 Urlauber, die schon einmal online eine Unterkunft gebucht haben
Quelle: Bitkom Research 2020

bitkom

Warum Sind Bewertungen so wichtig ?

- 📍 Recherche und Vergleich ist wichtig in der Reisebranche
- 📍 Bewertungen tragen zur Markenbildung ein
- 📍 Identifizieren Sie Probleme durch Bewertungen

Warum Sind Bewertungen so wichtig ?

The screenshot shows the Booking.com interface. At the top, there are sorting options: 'Unsere Top-Tipps', 'Ferienunterkünfte zuerst', 'Preis (niedrigster zuerst)', and 'Am besten bewertet und niedrigster Preis'. Below this is a disclaimer: 'Gezahlte Kommission und andere Vorteile können das Ranking einer Unterkunft beeinflussen. Mehr erfahren.' The main listing is for 'Urban Escapes Studio 5' in Obergiesing - Fasangarten, München. It features a heart icon, a rating of 10 (Außergewöhnlich), and 4 reviews. The listing details include: 'Zentrum: 2,6 km · In U-Bahn-Nähe', 'Unterkunft für nachhaltiges Reisen', 'Studio mit Queensize-Bett', 'Ganzes Studio · 1 Badezimmer · 17m²', and '1 Doppelbett'. The price is shown as €426 (with a crossed-out €460), for 6 nights for 2 adults, including taxes and fees.

Zentraler Platz in
Ihrem Inserat



Gesamtes Serviced Apartment in Au - Haidhausen
Apartment mit Balkon & Kitchenette nahe der Isar

2 Gäste · 1 Schlafzimmer · 1 Bett · 1 Badezimmer
WLAN · Küche · Waschmaschine · Eigenständiger Check-in

★ 4,27 (11 Bewertungen)

Wie bekomme ich Bewertungen?

- 📍 Persönliche Nachricht
- 📍 Im Rahmen eines Willkommenspakets
- 📍 Persönliche Bitte

- 📍 Aufforderung durch Buchungsportale

Wann und wie schreiben Gäste Bewertungen

- 📍 Subjektive Wahrnehmung
- 📍 Meist bei übertroffener Erwartung
- 📍 Nicht erfüllte Erwartung

Umgang mit Bewertungen

- 📍 Geben Sie konstruktive Antworten > auch die nächsten Gäste lesen ihre Antwort
- 📍 Antworten sie auf jede Bewertung und gehen sie auf den Inhalt ein
- 📍 Nehmen sie Bewertungen nicht persönlich
- 📍 Bleiben Sie höflich
- 📍 Verständnis zeigen und für das Feedback bedanken
- 📍 Nutzen Sie das Feedback für Verbesserungen

Nur auf textliche
Bewertungen
kann geantwortet
werden

Auf positive Bewertungen antworten

Aufbau:

1.

Bedanken

2.

Persönliche und individuelle Antwort

3.

Vorzüge Ihrer Unterkunft hervorheben

Beispiel:

„Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben eine Bewertung abzugeben. Es ist schön, dass Sie die Zeit in unserer Ferienwohnung genießen konnten. Da wir erst vor kurzem renoviert haben, freut es uns umso mehr, dass Sie sich bei uns so wohl gefühlt haben“

Auf negative Bewertungen antworten

Aufbau:

1.

Bedanken

2.

Das gesagte aufgreifen - keine Angst Fehler zuzugeben

3.

Entschuldigen

4.

Kommunizieren welche Maßnahmen getroffen wurden um das Passierte in Zukunft zu vermeiden

Auf negative Bewertungen antworten

Beispiel:

„Lieber Gast, zunächst einmal herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, unser Hotel zu bewerten. Wir freuen uns über jedes Feedback – nur so erfahren wir, was unsere Gäste sich wünschen und können darauf reagieren. Es tut uns leid, dass die Internetverbindung in Ihrem Zimmer nicht stabil war.

Da uns Kundenzufriedenheit sehr wichtig ist, haben wir die Internetverbindung in unserem Haus bereits verbessert.

Wir würden uns sehr darüber freuen, wenn Sie sich persönlich von den Verbesserungen überzeugen. Als Gast sind Sie jederzeit wieder herzlich willkommen.“

Allgemeines Beschwerdemanagement

- 📍 Beschwerde = Chance zur Verbesserung
 - 📍 Niemals persönlich angesprochen fühlen oder falsche Mimik zeigen wenn sie anderer Meinung sind
 - 📍 Ruhig bleiben
 - 📍 Entschuldigen und Bedanken
- „Ich kann mir gut vorstellen, wie unangenehm das für sie ist“
- „Vielen Dank, das sie so aufmerksam und ehrlich sind“
- 📍 Keine Diskussion - Schuldfrage ist nicht wichtig

Allgemeines Beschwerdemanagement

- 📍 Wenn Problem sofort behoben werden kann eine Verbesserung zusichern

- 📍 Fakten klären

„Vielen Dank für den Hinweis, bitte sagen sie mir noch..“

- 📍 Beschwerde bearbeiten: Reparatur, Nachbesserung, Leistungsaustausch, kleine Aufmerksamkeit, Preisnachlass, Rückerstattung

Unbedingt vermeiden

- 📍 Unangebrachte, diskriminierende oder beleidigende Ausdrücke
- 📍 Personenbezogenen Daten und Name des Gastes
- 📍 Nennung der Webseite der Unterkunft
- 📍 Die Rechtmäßigkeit der Bewertung in Frage stellen
- 📍 Die Gäste bitten die Bewertung zu löschen

Fazit

- 📍 Bewertungen haben einen großen Einfluss
- 📍 Bewertungen sollten nicht ignoriert werden
- 📍 Negative Bewertungen lassen sich nicht immer verhindern
- 📍 Reaktion und Umgang mit Bewertungen ist wichtig
- 📍 Nehmen sie die Bewertungen ihrer Gäste ernst