



# Darstellung einer Unterkunft auf Buchungsportalen

Yasmin Erlmeier



Ihr Ansprechpartner &  
Expertenteam in allen Fragen  
rund um den Onlinevertrieb



Yasmin Erlmeier  
Gastgeberservice

# Wie sucht ein Gast?

Bei den meisten Suchanfragen wird sofort nach einem Ort, Datum, einer Personenanzahl gesucht. Wenn ein Gast sein Haustier mitnehmen möchte, filtert er bereits bei der Suche ob Haustiere bei einer Unterkunft erlaubt sind





# Wie rankt ein Buchungsportal?



Das Buchungsportal spielt die Unterkunft aus, die am besten zu den Anforderungen der Gäste passt.

Der Algorithmus berücksichtigt den **Gesamtpreis** sowie die Qualität eines Inserats im Vergleich zu ähnlichen Inseraten in der Gegend.

Die **Fotos, Bewertungen von Gästen** und **andere Merkmale (Ausstattung, Lage)** eines Inserats können helfen, seine Qualität zu bestimmen.

Einige Portale bieten ein bevorzugtes Ranking durch bestimmte Angaben wie Premium-Gastgeber (fewo-direkt), Superhost (Airbnb), Booking-Rabattaktionen

# Wie filtert ein Gast bei der Suche einer Unterkunft?

Gäste filtern nach bevorzugten Ausstattungsmerkmalen aber auch nach dem Preis oder Richtlinien wie Haustierregelungen und Stornobedingungen.

Bei der Suche nach einem Hotel filtern Gäste auch nach dem Frühstücksangebot.



# Nach was filtern Gäste häufig?

Beliebte Ausstattungsmerkmale in der Ferienunterkunft:

Garten, Balkon oder Terrasse, eigener Parkplatz, WLAN, Haustiere erlaubt etc.

Die Ansprüche sind sehr variabel je nach Zielgruppe.



Filter

Beliebt ▾

Mietpreis ▾

Zimmer und Bereiche ▾

## Filter



Kostenlose Stornierung ⓘ

### Ausstattung

Internet oder WLAN

Balkon

Parkplatz

Geschirrspüler

Pool ⓘ

Waschmaschine

[Alle anzeigen](#)

### Unterkunftsbewertungen

★★★★★ 4+ Sterne

Hervorragende Bewertung  
für die Sauberkeit ⓘ

Hervorragende Bewertung  
für die Lage ⓘ

### Hausordnung

Haustiere erlaubt

Rauchen erlaubt

13 Unterkünfte

Fertig

Sortieren nach: Die beste Auswahl für lange Aufenthalte



79%

Die beste Auswahl für lange Aufenthalte

Gezahlte Ko

Ferienunterkünfte zuerst



Preis (niedrigster zuerst)

Am besten bewertet und niedrigster Preis

Unterkunftsbewertung (absteigend)

Unterkunftsbewertung (aufsteigend)

Unterkunftsbewertung & Preis

Entfernung vom Orientierungspunkt

Am besten bewertet

Reisedaten au

das Ranking ein

hnung Sea

f der Karte anzeig

tes Angebot

mit 1 Schlafzimme

wohnung • 1 Schla

r • 1 Küche • 53m<sup>2</sup>

anzösisches Dope

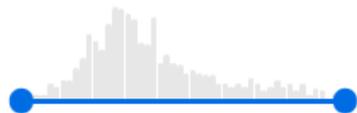
Laugele F

er Karte anzeigen

Filtern nach:

Ihr Budget (pro Nacht)

€ 30 - € 400+



Von anderen Gästen gewählte Filter

- Frühstück inbegriffen 197
- Hamburg Mitte 114
- Sehr gut: 8+ 298  
Basierend auf Gästebewertungen
- Parkplatz 413
- Hotels 325
- St.Pauli 45
- Doppelbett 500
- Kostenlose Stornierung 557

Bewertung

- Hervorragend: 9+ 65
- Sehr gut: 8+ 298
- Gut: 7+ 463
- Ansprechend: 6+ 543

Unterkunftsart

- Hotels 325
- Ganze Ferienunterkünfte 264
- Ferienwohnungen 238
- Hostels 31
- Pensionen 16





Alle Filter zurücksetzen ×

Beliebte Filter

- Ferienhaus
- Haustiere erlaubt
- Hütte
- Ferienwohnung
- Bungalow
- Meerblick
- Umzäuntes Grundstück
- Internet
- Parkmöglichkeit
- Seeblick

Art der Unterkunft

- Ferienhaus
- Hütte
- Ferienwohnung
- Bungalow

The screenshot shows the Airbnb search interface with a 'Filter' modal open. The modal has a close button (X) in the top left. The main section is titled 'Preisspanne' (Price Range) and shows a 'Durchschnittspreis: 190 € pro Nacht' (Average price: 190 € per night). Below this is a bar chart representing the distribution of prices. At the bottom of the chart are two input fields: 'Mindestpreis € 9' (Minimum price € 9) and 'Höchstpreis € 430+' (Maximum price € 430+). Below the price range section is the heading 'Art der Unterkunft' (Type of accommodation).

# Welche Unterkünfte bieten die Portale an?

Einige Portale bieten lediglich Ferienwohnungen- und Ferienhäuser an und keine Zimmerleistungen, daher kann es sein, dass Ihre Unterkunft nicht auf allen Portalen buchbar ist





# Besonderheiten von Airbnb

Warum erhalte ich die E-Mail-Adresse des Gastes nicht und wie kann ich ihn kontaktieren?

Airbnb übermittelt die E-Mail-Adresse des Gastes aus Datenschutzgründen nicht an uns bzw. an die Gastgebernden.

Sie können jedoch gerne uns Ihre Nachricht an den Gast senden, wir leiten diese weiter durch ein Nachrichtenfenster bei Airbnb. Zusätzlich dazu fragen wir die Kontaktdaten nach der Buchung vom Gast ab.

# Automatische Nachricht nach Buchung

Hallo [REDACTED],

Vielen Dank für deine Buchung!

Ich arbeite beim OBS OnlineBuchungService und bin bei deiner Buchung über Airbnb ausschließlich als Vermittler tätig und deswegen nicht dein direkter Gastgeber und Vertragspartner für die Übernachtungsleistung. Mein Team und ich sind täglich von 9 bis 17 Uhr erreichbar.

Solltest du Anliegen zu deinem Aufenthalt haben oder ein Haustier mitbringen wollen, wende dich deswegen bitte direkt an deine Kontaktperson. Nur so ist sichergestellt, dass dein Host Bescheid weiß, dass ein Haustier mitkommt.

Dein Gastgeber vor Ort ist [REDACTED]  
Du erreichst ihn telefonisch unter [REDACTED] oder per E-Mail unter [REDACTED]

Bitte kontaktiere ihn direkt, wenn du Fragen zu deinem Aufenthalt hast oder für die Schlüsselübergabe am Anreisetag. Damit dein Gastgeber Kontakt mit dir aufnehmen kann, sende uns bitte deine Telefonnummer und deine E-Mail-Adresse zu.

Liebe Grüße  
Carmen  
OBS OnlineBuchungService GmbH

# Besonderheiten von Airbnb

Wieso erscheint auf Airbnb der Gastgeber „Carmen“ und nicht mein Name?

Bei Airbnb gibt es verschiedene Sammelaccounts für alle Unterkünfte, die über den OBS registriert sind.

Auf den ersten Blick sieht es im Inserat Ihrer Unterkunft so aus, als wären unsere OBS-Kolleg: innen die Hosts (= Gastgeberinnen und Gastgeber auf Airbnb).



**Gastgeber:in ist Carmen**

Superhost · Seit 5 Jahren Gastgeber:in

## Wer dich begrüßt



**Carmen**  
 Superhost

**678**  
Bewertungen

**4,78**  
Sternbewertung

**5**  
Jahre Gastgeber:in

 Spricht Englisch und Deutsch

 Gewerbliche:r Vermieter:in

Ich bin deine persönliche Urlaubsberaterin und in allen Fragen für dich da. Ich arbeite für die OBS...

## Carmen ist ein Superhost

Superhosts sind erfahrene, herausragend bewertete Gastgeber:innen, die ihren Gästen großartige Aufenthalte bieten.

## Infos zum/zur Gastgeber:in

Antwortrate: 100 %  
Antwortet innerhalb einer Stunde

[Nachricht an Gastgeber:in](#)

[Gewerbliche:r Vermieter:in](#)

 Um deine Zahlung zu schützen, solltest du niemals außerhalb der Airbnb-Website oder -App kommunizieren oder Geld überweisen.

# Über Carmen

[Profil bearbeiten](#)

 Spricht Englisch und Deutsch

 Unternehmen

Ich bin deine persönliche Urlaubsberaterin und in allen Fragen für dich da. Ich arbeite für die OBS OnlineBuchungService GmbH – eine Agentur, die im Namen von Gastgebern deren Unterkünfte vermittelt. Bei uns bist du gut aufgehoben, denn wir kümmern uns um sämtliche Anliegen und Wünsche rund um deinen Aufenthalt. Sobald du vor Ort bist, hilft dir dein Gastgeber direkt weiter. Deinem Urlaub steht also nichts mehr im Weg!

# Besonderheiten von Airbnb

## Die Bezahlung

Der Gast muss bei Buchungsabschluss den Reisepreis an Airbnb begleichen. Der Reisepreis wird durch uns an Sie in der Folgewoche nach der Anreise angewiesen

## Kostenfreie Kleinkinder

Airbnb unterscheidet Kinder nach zwei Altersstufen:

- Kleinkinder:

Kleinkinder unter 2 Jahren werden automatisch kostenfrei eingebucht

- Kinder von 2-12 Jahren:

Werden mit Erwachsenenpreis berechnet

# Besonderheiten von booking.com

Wieso erhalte ich keine „richtige“ Mailadresse der Gäste?

Booking.com arbeitet aus Datenschutzgründen mit verschlüsselten Gast-Mailadressen.

Alle Mails werden direkt an die Gäste zugestellt durch ein Nachrichtenfenster.

**Beachten Sie: Die Mailadressen sind bis 14 Tage nach Abreise aktiv**

Wenn Sie bei einer Nachricht an den Gast einen Anhang senden, ist dieser für den Kundenservice von Booking.com nicht ersichtlich. Geben Sie daher alle wichtigen Informationen bspw. Infos zur Anzahlung direkt in der Nachricht an.



# Optimierungsmöglichkeiten von Booking.com

## Booking.com Payments

Die Gäste müssen, wie bei Airbnb, direkt bei Buchungsabschluss bezahlen. Den Buchungsbetrag bekommen Sie von Booking.com im Folgemonat der Anreise überwiesen. Die Booking.com Payments gelten nicht automatisch, sondern müssen von uns eingestellt werden

## 2. Stornorichtlinie

Bei Booking.com kann man zusätzlich zur hinterlegten Stornorichtlinie eine zweite hinterlegen.

Unterkünfte mit 2 oder mehr Stornooptionen erhalten im Durchschnitt mehr Buchungen

# Optimierungsmöglichkeiten von Booking.com

## Mobile Rate

Man kann einen Rabatt von mindestens 10 % für Mobilgerätenutzer auf alle Zimmerkategorien bei booking.com hinterlegen.

Durch die Kennzeichnung wird die Sichtbarkeit erhöht, dies hat auch Einfluss auf das Ranking

## Geniusprogramm

Das Genius-Programm vereint die besten Unterkünfte auf Booking.com mit den treuesten Gästen.

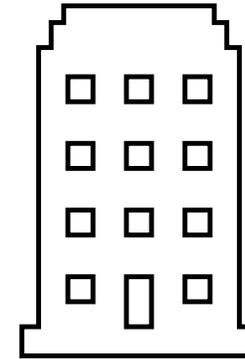
Genius-Gäste reisen häufiger, buchen im Voraus und geben bei der Buchung mehr Geld aus.

Eine Unterkunft muss jedoch einige Kriterien erfüllen, um am Programm teilnehmen zu können.

# Besonderheiten von Expedia



Vom Pflegesystem wird nur der Preis der maximalen Belegung übertragen.



Das bedeutet, dass Ihre Unterkunft unabhängig von der Höhe der Belegung stets nur zum Preis der Maximalbelegung reserviert werden kann. Kinderpreise sind nicht automatisch enthalten, können jedoch bei Bedarf manuell von uns hinzugefügt werden.

# Besonderheiten von Expedia

## Adressdaten von Gästen

Die Adressdaten der Gäste sind bei Expedia keine Pflichtangabe und deshalb nicht auf Ihrer Buchungsbestätigung zu finden.

Bei Bedarf können Sie Ihre Gäste über die verschlüsselte E-Mail-Adresse kontaktieren.

## Kreditkartenabfrage

Als Sicherheit muss jeder Gast bei Expedia eine Kreditkarte angeben, um buchen zu können. Sollten Sie über ein Kreditkartenlesegerät verfügen, können diese Daten innerhalb von 72 h nach Buchung telefonisch bei uns abgefragt werden.

# Unverbindliche Gastanfragen

Was hat es mit unverbindlichen Gastanfragen auf sich?

Gäste könne auf einigen Portalen (hometogo, fewo-direkt, airbnb etc.) vor einer Buchung noch offene Fragen klären. Diese werden von uns als unverbindliche Gastanfragen an Sie gesendet. Einige Gäste haben möglicherweise Fragen – zum Beispiel zu einer früheren Check-in-Zeit oder zum genauen Standort der Unterkunft.

Wie antworte ich am besten auf Gastanfragen vor einer Buchung?

Umso zeitnaher eine Antwort gegeben wird, umso größer ist die Chance, dass der Gast eine Buchung abschließt. Beachten Sie, dass keine Kontaktdaten und Webadressen gesendet werden können – diese werden Seitens des Portals verschlüsselt

René



24. Apr. 2023

 Erkundigung gesendet · 1 Gast, 5. Mai - 6. Mai



**René** 19:16

Hallo, ist es möglich unseren kleinen Hund mitzubringen?



Nachricht eingeben

## Buchungsdetails



Wenn ein Gast ein Profilbild hat, wird es angezeigt, nachdem seine Buchung bestätigt wurde. [Mehr erfahren](#)

Anfrage

**René hat eine Frage zu einer Reise**

R

Ferienwohnung 72 qm  
5.–6. Mai (1 Nacht)  
1 Gast · 52,80 €

Im Voraus bestätigen

Gastgeber:innen-Angebot

Ablehnen

# Gästebewertungen

Kann mein Gast mich bewerten und wie kann ich auf Bewertungen reagieren?

Der Gast kann Sie nach dem Aufenthalt direkt bei den Buchungsportalen bewerten.

Sollten Sie auf Bewertungen antworten wollen, können Sie uns gerne Ihre Stellungnahme per Mail an [info@obsg.de](mailto:info@obsg.de) zuschicken.

Wir werden diese für Sie hinterlegen.



The screenshot displays a review interface with a blue box containing the number '10' and the text 'Buchungsnummer'. Below this, the section 'Grundlegende Kategorien' is shown with six categories, each with a score of 10 and a full blue progress bar: Mitarbeiter, Sauberkeit, Lage, Ausstattung, Komfort, and Preis-Leistungs-Verhältnis. A smiley face icon is followed by the text: 'Saubere, kleine Ferienwohnung mit allem was man braucht! Gute Lage für Ausflüge und wirklich sehr nette, hilfsbereite Vermieter.' At the bottom left, there is a button labeled 'Antworten'.

Kategorie	Score
Mitarbeiter	10
Sauberkeit	10
Lage	10
Ausstattung	10
Komfort	10
Preis-Leistungs-Verhältnis	10

😊 Saubere, kleine Ferienwohnung mit allem was man braucht! Gute Lage für Ausflüge und wirklich sehr nette, hilfsbereite Vermieter.

Antworten



# Ausnahme: Gästebewertungen bei Airbnb und fewo-direkt

Kann mein Gast mich bewerten und wie kann ich auf Bewertungen reagieren?

Nach Abreise kann ein Gast seinen Aufenthalt in Ihrer Unterkunft bewerten. Sie als Gastgeber können ebenfalls eine Bewertung abgeben. Teilen Sie uns Ihre Erfahrung mit dem Gast einfach per E-Mail an [info@obs-g.de](mailto:info@obs-g.de) mit. Sollten wir innerhalb von 48h nach Abreise keine Information Ihrerseits erhalten, wird der Gast mit Bestnote bewertet.

# Haustierregelung

Haustiere sind in meiner Unterkunft nur auf Anfrage erlaubt wie kann ich das am besten Darstellen?

Bei den Buchungsportalen gibt es nur „Haustiere sind nicht erlaubt“ oder „Haustiere sind erlaubt“.

Falls Haustiere auf Anfrage erlaubt sind, dann empfehlen wir lieber nochmal zu überlegen ob man Haustiere nicht doch erlaubt z.B. gegen eine Gebühr, da es einer der wichtigsten Suchkriterien für Gäste ist.



# Stornobedingungen

Wieso weichen manche Portale von meinen Stornobedingungen ab?

Buchungsportale wie Booking.com, Airbnb und fewo-direkt lassen nur aus vorgegebenen Stornobedingungen wählen. Daher kann die angegebene Stornorichtlinie auf diesen Portalen von denen in Ihrem Pflegesystem abweichen.



# Datenübertragung an die Portale

Werden Änderung automatisch in den Portalen aktualisiert?

Stammdaten (Bilder, Merkmale, Beschreibungen) **müssen** bei Airbnb, Fewo-direkt und Booking.com von uns händisch aktualisiert werden.

Informieren Sie uns daher bei Änderungen von Beschreibungen, Bildern, Merkmalen und Stornierungsbedingungen bitte jederzeit.

Die Preise und Verfügbarkeiten werden automatisiert an die Portale übermittelt.

Bitte beachten Sie, dass die Preise von Airbnb und Booking.com in wenigen Minuten übernommen werden, es jedoch bei den restlichen Premiumportalen bis zu 24h dauern kann bis die Preisänderung übernommen werden.

Jetzt anmelden zum  
nächsten Webseminar am  
22.10.2024  
mit dem Thema „Aktuelle Zahlen am  
Onlinereisemarkt“



Vielen Dank für Ihre Teilnahme!



+49 941 46374849 oder +43 720 881639



info@obsg.de



online-buchung-service.de



obs\_onlinebuchungservice



OBS OnlineBuchungService



OBS Online Buchung Service