



Gleich zum nächsten
Webseminar anmelden!

Das Webseminar startet in Kürze



Kommunikations-Hacks für zufriedene Gäste

Yasmin Erlmeier



Ihr Ansprechpartner &
Expertenteam in allen Fragen
rund um den Onlinevertrieb



Yasmin Erlmeier
Gastgeberservice

Funktionen für Sie

The screenshot shows a Zoom meeting interface. At the top, there is a status bar with "Recording" on the left, "Es wird Ihnen der Bildschirm von Katharina Stutz angezeigt." in the center, and "Optionen anzeigen" on the right. The main content area is split: the left side shows a bedroom with a bed, a TV on a cabinet, and a chair; the right side is a large white circle containing the handwritten text "Wie gehe ich mit steigenden Nebenkosten um?". Below the main content is a dark grey bar with two icons: a hand and a speech bubble. Below these icons are the labels "Hand erheben" and "F&A". At the bottom of the screen, there is a footer with "Audio-Einstellungen" on the left, "Hand erheben" and "F&A" in the center, and "Das Meeting verlassen" on the right. The "obs" logo is visible in the bottom right corner of the main content area.

Recording

Es wird Ihnen der Bildschirm von Katharina Stutz angezeigt.

Optionen anzeigen

Wie gehe ich mit steigenden Nebenkosten um?

Hand erheben

F&A

Wie Sie als Vermieter von F

energiekrise umgehen

obs

Audio-Einstellungen

Hand erheben

F&A

Das Meeting verlassen

Funktionen für Sie

The screenshot displays a Zoom meeting interface. At the top, a green notification bar reads "Es wird Ihnen der Bildschirm von Katharina Stutz angezeigt." and "Optionen anzeigen". The main video area shows a bedroom with a bed, a TV on a cabinet, and a wardrobe. A dark grey Q&A window is centered over the video, titled "F&A". The window contains the following text:

Herzlich willkommen
Stellen Sie ruhig dem Host und den Diskussionsteilnehmern Fragen

Geben Sie hier Ihre Frage ein und klicken auf Senden. Auf Wunsch vorab das Häkchen bei „Anonym senden“ klicken.

Anonym senden

Below the Q&A window, a large light green circle contains the handwritten text "ch mit den en um?". At the bottom of the meeting, a navigation bar includes "Audio-Einstellungen", "Hand erheben", "F&A", and "Das Meeting verlassen". The "obs" logo is visible in the bottom right corner of the video area.

Was ist Gästekommunikation?

- jeglicher Austausch oder Übertragung von Informationen zwischen Gastgebern und Gästen
- Dazu zählen sowohl die mündliche als auch schriftliche Kommunikation:
 - Telefonat
 - Persönliches Gespräch vor Ort
 - E-Mails
 - Briefe
 - Print-Produkte
- Ziel ist es, offene Fragen zu klären und auf individuelle Bedürfnisse der Gäste einzugehen



Warum ist eine erfolgreiche Kommunikation mit dem Gast so wichtig?

Eine professionelle Kommunikation schafft Sicherheit und Vertrauen

Ermöglicht eine individuellere Behandlung

Kann Gästezufriedenheit steigern und Kundenbindung fördern

Die 5 Phasen der Gästekommunikation

5 Phasen der Gästekommunikation



Phase 1 - Vor dem Check-In

Bei Buchungen über Airbnb oder Booking erhalten die Gäste nach der Buchung eine automatisierte Nachricht mit den Kontaktdaten des Gastgebers, das engagiert den ersten Kontakt zum Gast

Auch bei anderen Portalen empfehlen wir den Gast **nach Buchung** zu kontaktieren

Informieren Sie Ihre Gäste gerne bereits nach Buchung über verschiedene Punkte:

- Bedanken für Buchung
 - Adresse und Wegbeschreibung
 - Parksituation
- Details zum Check-In und Check-Out
 - Schlüsselübergabe
 - Kautions- und Dokumente

Achten Sie hier auf die Bulletpoints statt Textblöcke

Geben Sie den Gästen bereits vor Anreise praktische Tipps über die Umgebung, wie Hinweise auf Veranstaltungen

Klären Sie am **Vortag** oder **am Tag des Check-Ins** die Ankunftszeit und übermitteln Sie dem Gast Informationen zur Anreise wie die Schlüsselübergabe oder mögliche Baustellen vor Ort

Phase 2 – Während des Aufenthaltes

Erkundigen Sie sich nach dem Wohlbefinden des Gastes und ob noch etwas benötigt wird

Melden Sie sich gerne Proaktiv beim Gast

Erinnern Sie den Gast **am Vortag des Check-Outs** an die Informationen zur Abreise und Schlüsselübergabe

Phase 3 und 4 – Nach dem Aufenthalt

Bedanken Sie sich für den Aufenthalt und Fragen Sie gerne nach ob den Gästen etwas gefehlt hat, ziehen Sie den Gast mit ein

Ermutigen Sie den Gast aktiv, eine Bewertung abzugeben und antworten Sie zeitnah auf die Bewertung

Sollte der Gast in der Unterkunft einen Schaden verursacht haben oder eine andere besondere Situation ist aufgekommen sollte dies zügig nach dem Check- Out geklärt werden

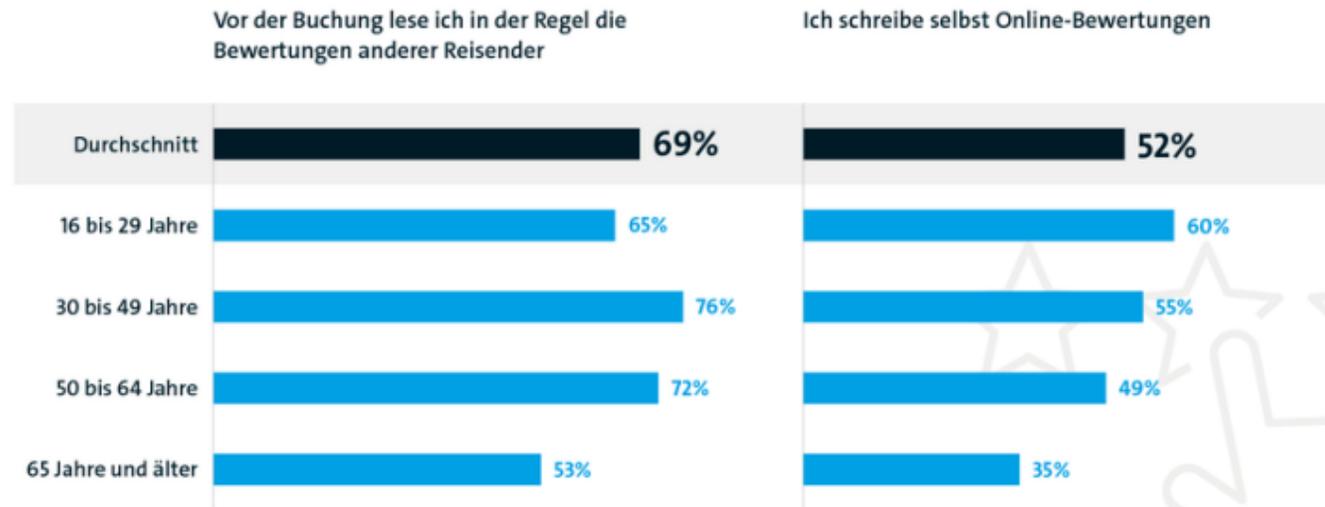
Unsere Tipps für eine gute Gästekommunikation

- Gäste erinnern sich weniger an Details – aber an Ton & Gefühl
- Empathie zeigen: „Ich verstehe Sie ...“ schafft sofort Nähe.
- Antwortgeschwindigkeit wichtiger als perfekte Formulierungen
- Bulletpoints statt Textblöcke
- Persönlich oder per Nachricht
- Kein Standardtext – Bezug auf Gast herstellen
- Schnell, klar, positiv, persönlich
- Nie Rechtfertigung – immer Lösung
- Auf Bewertungen antworten

Phase 5 - Wichtigkeit der Bewertungen

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

Knapp 70% der Urlauber lesen Bewertungen vor der Buchung

Bewertungen als Filterkriterium

The screenshot shows the Booking.com interface for a search in Munich. The search filters on the left include: Reiseziel/Name der Unterkunft: München; Check-in-Datum: Anreisedatum; Check-out-Datum: Abreisedatum; 2 Erwachsene; Keine Kinder; 1 Zimmer; and an unchecked checkbox for 'Ich reise geschäftlich'. The search results are sorted by 'Sterne und andere Bewertungen'. The first result is 'Arthotel Munich' with a rating of 8.6, highlighted with a red box and the text 'Am besten bewertet'. The second result is 'H2 Hotel München Olympiapark' with a rating of 8.7. A tooltip is visible over the 'Sterne und andere Bewertungen' dropdown menu, listing 'Sterne, andere Bewertungen und Preis' and 'Entfernung vom Stadtzentrum'.

Booking.com € 🇩🇪 ⓘ Ihre Unterkunft anmelden Registrieren Anmelden

Aufenthalte Flüge Flug + Hotel Mietwagen Sehenswürdigkeiten Taxis zum/vom Flughafen

Unterstützung zum Coronavirus (COVID-19)
Bitte informieren Sie sich über Reiseeinschränkungen. Möglicherweise sind Reisen nur für bestimmte Zwecke erlaubt und insbesondere touristische Reisen sind unter Umständen nicht gestattet.
Mehr erfahren

Startseite > Deutschland > Bayern > München > Suchergebnisse

Suche
Reiseziel/Name der Unterkunft:
München
Check-in-Datum:
+ Anreisedatum
Check-out-Datum:
+ Abreisedatum
2 Erwachsene
Keine Kinder 1 Zimmer
 Ich reise geschäftlich
Suche

München: 574 Unterkünfte gefunden [Kartenansicht](#)

Unsere Top-Tipps „Wie Zuhause“ zuerst Niedrigster Preis zuerst Sterne und andere Bewertungen

Gezahlte Kommission und andere Vorteile können das Ranking einer Unterkunft beeinflussen. [Mehr erfahren](#)

Sterne, andere Bewertungen und Preis
Entfernung vom Stadtzentrum
Am besten bewertet
8,6
7.966 Bewertungen
Preise anzeigen

Arthotel Munich ★★★
Ludwigsvorstadt, München · [Auf der Karte anzeigen](#) · Zentrum: 1,5 km
· In U-Bahn-Nähe
Das Arthotel Munich erwartet Sie als 3-Sterne-Superior-Hotel nur 5 Gehminuten vom Münchner Hauptbahnhof und dem Oktoberfest entfernt.

H2 Hotel München Olympiapark ●●●●
Milbertshofen - Am Hart, München · [Auf der Karte anzeigen](#) · Zentrum: 6 km · In U-Bahn-Nähe
Fabelhaft 8,7
9.302 Bewertungen
Preise anzeigen

Bewertungen werden zentral platziert

CHECK24 089 - 24 24 11 36 Hilfe und Kontakt* Hallo! Anmelden Mein Konto

München
524 verfügbare Hotels ab 38,00 € Gesamtpreis

Hotel | Flug & Hotel

München

Fr. 17.07. | Sa. 18.07.

1 Zimmer | 2 Gäste

Ich reise geschäftlich

Suche ändern

Blieben Sie flexibel
Flexibilität ist aktuell besonders wichtig. Wir empfehlen Ihnen Angebote mit kostenloser Stornierbarkeit. Mehr erfahren

Nur kostenlos stornierbare Unterkünfte anzeigen

Filtern nach

Preis pro Nacht

Beliebiger Preis

Hotelkategorie

Beste Gästebewertungen | Entfernung Ziel | Niedrigster Preis | Unsere Empfehlungen

Hygienekonzept

Novotel Muenchen City Arnulfpark **Sehr gut** 8,7
8.039 Bewertungen

Neuhausen - Nymphenburg, München - Karte

Perfekt für 2 Reisende

Günstigstes Angebot von SvorFlug
1 Nacht, 2 Gäste

Gesamtpreis
~~99 €~~ **98 €**

Ihr Zimmer wählen

Überlegen Sie nicht zu lange! Dieses Hotel wurde **3 mal** in den letzten 24 Std. gebucht.

Arthotel Munich **Sehr gut** 8,6
9.314 Bewertungen

Ludwigsvorstadt, München - Karte - bis München 2,0 km

Ausgezeichnetes Boutiquehotel Perfekt für 2 Reisende

Günstigstes Angebot von Booking.com
1 Nacht, 2 Gäste
Keine Vorauszahlung
Frühstück inbegriffen

Gesamtpreis
~~135 €~~ **109 €**

Ihr Zimmer wählen

Preise können steigen! Dieses Hotel gehört zu den **beliebtesten** Hotels.

Melden Sie sich jetzt an und profitieren Sie von allen CHECK24 Vorteilen.
Gutscheine, CHECK24 Punkte und zusätzliche Rabatte auf ausgewählte Hotels.

jetzt anmelden

Wie bewerten Gäste online?

Bewertung basiert auf einer subjektiven Wahrnehmung

Der Gast teilt seine Erfahrungen mit potenziellen Gästen

Wird meist dann geschrieben, wenn das Erlebte die Erwartungen weit übertrifft oder sie nicht erfüllt

Buchungsplattformen fordern Gäste nach dem Urlaub aktiv auf, eine Unterkunft zu bewerten

Bewertungsportale bieten die Möglichkeit, Bewertungen außerhalb der Buchungsplattformen abzugeben (z.B. HolidayCheck)

Warum sind Bewertungen so wichtig für Unterkünfte?

Bewertungen werden von potenziellen Gästen gelesen

Für diese hat die Erfahrung, die Gäste, welche bereits vor Ort waren, eine große Bedeutung

Bewertungen sind kostenloses Marketing für die Unterkunft sein



Wie gehe ich richtig mit Bewertungen um?

- Beachten Sie, dass zukünftige Gäste Ihre Kommentare lesen werden. Eine konstruktive Antwort weckt Vertrauen und zeigt Professionalität sowie Kundenorientierung
- Egal ob positiv oder negativ – Antworten Sie jedem Gast zeitnah und individuell.
- Nehmen Sie die Bewertung nicht persönlich. Bleiben Sie ruhig und höflich – auch bei Kritik.
- Zeigen Sie Verständnis und bedanken Sie sich für das Feedback.
- Sehen Sie die Bewertung aus Sicht des Gastes.
- Seien Sie offen für Feedback und Verbesserungsvorschläge.



Umgang mit Bewertungen

Auf positive Bewertungen antworten

3 Grundregeln:

1. Bedanken Sie sich für das Feedback
2. Schreiben Sie eine persönliche/individuelle Antwort
3. Heben Sie die Vorzüge der Unterkunft hervor

Beispiele:

„Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, unsere Unterkunft zu bewerten. Es freut uns immer sehr, wenn unser Essen so gut ankommt.“

„Es freut uns sehr, dass Ihnen unser Pool so gefallen hat. Den haben wir erst kürzlich renoviert und darum sind wir umso glücklicher, dass sich die harte Arbeit gelohnt hat!“

Umgang mit Bewertungen

Auf negative Bewertungen antworten

4 Grundregeln:

1. Bedanken Sie sich für das Feedback
2. Um Ihrem Gast zu zeigen, dass Sie seine Kritik verstanden haben, greifen Sie das Gesagte noch einmal auf.
3. Haben Sie keine Angst zuzugeben, dass Ihnen ein Fehler unterlaufen ist. Stehen Sie dazu! Entschuldigen Sie sich für entstandene Unannehmlichkeiten.
4. Kommunizieren Sie, welche Maßnahmen Sie ergriffen haben, um die negativen Erlebnisse in Zukunft zu vermeiden.

Tipps für mehr Gästebewertungen



Sprechen Sie den zufriedenen Gast vor Ort bei Abreise persönlich an oder schreiben Sie dem Gast nach dem Check-Out eine Nachricht

Legen Sie Hinweise mit Bitte um Bewertung in der Unterkunft aus (z.B. in der Gästemappe, gerne auch mit QR-Code)

Verwenden Sie Erinnerungsmaterialien wie Flyer oder Aufkleber



Vielen Dank für Ihre Teilnahme!



Gleich zum nächsten
Webseminar anmelden!



Wir freuen uns über Ihre
Google-Bewertung!



Unser Service für Unterkünfte als Ihr Vertrags- und Ansprechpartner

Vollumfängliche
Betreuung für
Gastgeber jeder
Größe

Einfach und
zentrale Steuerung

Automatischer
Anschluss an
Buchungsportale

Keine
Teilnahmegebühr
oder Einrichtungs-
kosten
Sie bezahlen nur im
Erfolgsfall!

Keine vertragliche
Mindestlaufzeit



Wir machen auch Erlebnisse in Ostbayern und Franken buchbar!

Vermarktung von Erlebnissen, Gutscheinen und Shop-Artikeln

Buchbar über die Webseiten des öffentlichen Tourismus, von Unterkünften und Ihrer eigenen Webseite

Pflegesystem zur eigenständigen Erfassung und Pflege von Angeboten in unbegrenzter Anzahl

Zahlungsabwicklung bei Buchungsabschluss

Entwertungsmöglichkeit der Tickets
Vermeiden Sie Mehrfachverwendung!

Binden Sie den Erlebnis-Shop der Region auf der eigenen Webseite ein



+49 941 46374849 oder +43 720 881639



info@obsg.de



online-buchung-service.de



obs_onlinebuchungservice



OBS OnlineBuchungService



OBS Online Buchung Service