

Sterne, Skandale, Strategie

Wie Gastgeber mit
Onlinebewertungen gewinnen

GASTGEBERWOCHE 2025

ALLGÄU

Georg Ziegler

- Kochausbildung und Service Trainer Steigenberger Inselhotel in Konstanz
- Concierge Lausanne Palace & Spa Lausanne, CH & Stv. Generalsekretär Polo Gold Cup Gstaad, CH
- Internationales Tourismus & Hotelmanagement am University Centre César Ritz in Brig, CH
- 15 Jahre bei HolidayCheck zuletzt Director Marketing & Tourism
- 5 Jahre Präsident und Vorstand der HSMA Deutschland e.V.
- Experte im Fachbereich Nachhaltigkeit der HSMA Deutschland e.V.
- Dozent am BodenseeCampus in Konstanz



STEIGENBERGER
INSELHOTEL
KONSTANZ



LAVSANNE PALACE




César Ritz
COLLEGES
SWITZERLAND

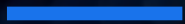


Agenda der Präsentation

- Einführung in Online-Bewertungen
 - Wichtige Bewertungsplattformen für bayerische Reiseziele
 - Beobachten und Messen von Bewertungen
 - Umgang mit positiven Bewertungen
 - Umgang mit negativen Bewertungen
 - Strategien zur Förderung von Bewertungen
-

The background features a grid of dots that transitions from a dark green on the left to a bright blue on the right. The dots are arranged in a pattern that appears to be receding into the distance, creating a sense of depth and movement. The overall effect is a dynamic, digital-looking aesthetic.

Einführung in Online- Bewertungen



Nutzung von Online-Bewertungen in Bayern

- Über 80 % der Gastbetriebe in Bayern erhalten Online-Bewertungen.
- Rund 70 Millionen Menschen in Deutschland nutzen das Internet für Reisevorbereitungen.
- Online-Bewertungen beeinflussen die Entscheidungen von bis zu 90 % der Reisenden.



Bedeutung von Online-Reputation im Gastgewerbe

Einfluss positiver Bewertungen

Positive Bewertungen können den Umsatz erheblich steigern und neue Kunden anziehen. Eine starke Online-Reputation ist ein Wettbewerbsvorteil.

Risiken negativer Bewertungen

Negative Bewertungen können das Geschäft gefährden und das Vertrauen der Kunden mindern. Ein negatives Image kann schwerwiegende Folgen haben.

Management der Online-Reputation

Ein effektives Management der Online-Reputation ermöglicht es Hotels, Kundenfeedback zu nutzen und das Image aktiv zu verbessern.



Einfluss von Bewertungen auf die Buchungsentscheidung

Direkter Einfluss auf Buchungen

Bewertungen können sofortige Auswirkungen auf die Buchungen haben, insbesondere wenn die durchschnittliche Bewertung steigt.

Bedeutung der Durchschnittsbewertung

Eine Verbesserung der durchschnittlichen Bewertung um nur einen Punkt kann zu einem signifikanten Anstieg der Buchungen führen.

Faktoren des Bewertungseinflusses

Nicht jede Bewertung ist auch für jeden Gast gleich relevant. Verschiedene Faktoren (Alter, Reiseart, Reisezeit) haben einen erheblichen Einfluss auf den Einfluss einer Bewertung.

Wichtige Bewertungsplattformen für bayerische Reiseziele



Plattformen für Hotels und Pensionen

Buchungsplattformen

Die Plattformen wie Booking.com, Expedia & Co. erleichtern das Finden von Unterkünften und die Buchung von Reisen und binden aktiv Bewertungen ihrer Kunden ein.

Bewertungsportale

Auf Plattformen wie Tripadvisor, HolidayCheck und vor allem Google Maps finden sich unzählige Kundenbewertungen für Gastgeberbetriebe.

Special Interest Portale

Auf Plattformen für bestimmte Interessen (Biking, Motorrad, Wandern, Yoga, Hundeurlaub etc.) finden sich teils zwar weniger, aber sehr spezifische Kundenmeinungen, die in den jeweiligen Communities viel Gewicht erhalten.

Plattformen für Ferienwohnungen

Wichtigkeit von Plattformen

Plattformen wie AirBnB, FeWo-Direkt, Tripadvisor und Yelp sind entscheidend für die Sichtbarkeit von Pensionen und Bed & Breakfasts, besonders für kleinere Unterkünfte.

Sichtbarkeit erhöhen

Die Nutzung von Bewertungen auf diesen Plattformen hilft Unterkünften, ihre Sichtbarkeit dort bei potenziellen Gästen, aber vor allem in Suchmaschinen und anderen Algorithmen zu erhöhen.

Gästefeedback erhalten

Sehr viele Plattformen ermöglichen es Unterkünften, gezielt Feedback von Gästen zu erhalten, um ihren Service zu verbessern.



Plattformen für Restaurants und Ausflugsziele

Sichtbarkeit erhöhen

Bewertungsplattformen wie Google Maps und Tripadvisor erhöhen die Sichtbarkeit von Restaurants und Ausflugszielen erheblich.

Kundenfeedback sammeln

Diese Plattformen ermöglichen es Gastronomiebetrieben, wertvolles Feedback von Kunden zu sammeln und ihre Dienstleistungen zu verbessern ohne dass es Kunden dieser Plattformen sein müssen.

Entscheidungsfindung unterstützen

Bewertungen auf diesen Plattformen unterstützen potenzielle Kunden bei der Entscheidung, wo sie essen oder welche Attraktionen sie besuchen möchten.



Welche Portale kennen und nutzen Sie?

Beobachten und Messen von Bewertungen



Tools und Techniken zur Überwachung von Bewertungen

Bewertungs-Software

Es gibt viele Tools zur Überwachung von Bewertungen, die Unternehmen helfen, Feedback in Echtzeit zu erhalten und ihre Online-Reputation zu verbessern.

Revinat, ReviewPro, CustomerAlliance, TrustYou sind einige davon.

→ Dort erhalten Sie auch einen Überblick, welche Portale für Sie relevant sind.

Google Alerts

Google Alerts ist ein einfaches und effektives Tool, um Benachrichtigungen über neue Bewertungen und Erwähnungen im Internet zu erhalten.

Generell empfehlenswert, um auch Blogging Beiträge oder andere Meldungen über den eigenen Betrieb zu identifizieren.

Analyse und Metriken zur Bewertung des Feedbacks



Identifizierung von Trends

Die Analyse von Feedback ermöglicht es, wiederkehrende Themen und Trends zu erkennen, die wertvolle Einblicke in kundenrelevante Aspekte bieten.

→ Achten Sie auf Soziodemographische Merkmale


Net Promoter Score

Der Net Promoter Score (NPS) ist eine wichtige Kennzahl zur Messung der Kundenzufriedenheit und Loyalität gegenüber einem Unternehmen.

Kundenzufriedenheit messen

Metriken zur Kundenzufriedenheit helfen dabei, die Wahrnehmung der Kunden zu verstehen und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Regelmäßige Berichte und Benchmarking



Leistungsberichte

Regelmäßige Leistungsberichte sind notwendig, um den Fortschritt zu messen und fundierte Entscheidungen zu treffen.

→ Nutzen Sie das Potenzial fürs ganze Team

Bedeutung des Benchmarking

Benchmarking gegen Wettbewerber ermöglicht es, die eigene Position im Markt zu bewerten und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.

Strategische Anpassungen

Basierend auf den Berichten und Benchmarking-Ergebnissen können strategische Anpassungen vorgenommen werden, um die Leistung zu optimieren.

Was nutzen Sie bereits in Ihrem Betrieb?



Umgang mit Bewertungen

Häufigste Fehler im Umgang mit Bewertungen

- Ignorieren von Kundenfeedback kann zu unzufriedenen Gästen führen.
- Unprofessionelle Antworten auf negative und positive Bewertungen schaden dem Ruf.
 - Copy & Paste // PhraseExpress
- Übertriebene oder gefälschte Bewertungen werden schnell entlarvt und sorgen langfristig für Schwierigkeiten.

Umgang mit positiven Bewertungen



Dankbarkeit zeigen und Gäste binden

Dankbarkeit ausdrücken

Das Antworten auf positive Bewertungen zeigt Dankbarkeit und stärkt die Bindung zu den Gästen.

Beziehung aufbauen

Individuelle Antworten auf Bewertungen helfen, eine persönliche Verbindung zu den Gästen aufzubauen und Vertrauen zu stärken.

Kundenloyalität fördern

Durch individuelle und dankbare Antworten wird die Loyalität der Gäste gefördert, was zukünftige Buchungen wahrscheinlicher macht.

Positive Bewertungen als Marketinginstrument nutzen

Wertvolle Marketingressource

Positive Bewertungen sind ein entscheidendes Marketinginstrument, das das Vertrauen potenzieller Kunden stärkt und die Glaubwürdigkeit erhöht.

Hervorhebung auf der Website

Bewertungen sollten auf Ihrer Website prominent platziert werden, um neuen Gästen ein Gefühl der Sicherheit zu geben und ihre Entscheidungen zu beeinflussen.

Nutzung in sozialen Medien

Soziale Medien bieten eine Plattform, um positive Bewertungen zu teilen und das Engagement mit der Zielgruppe zu fördern.

Merkmale für effektive Antworten auf positive Bewertungen

Dankbarkeit zeigen

Effektive Antworten auf positive Bewertungen beginnen oft mit einem Ausdruck von Dankbarkeit gegenüber den Gästen für ihr Feedback.

Einzigartige Merkmale hervorheben

Es ist wichtig, die einzigartigen Merkmale des Hotels oder Gastgebers in den Antworten zu betonen, um das Interesse anderer Gäste zu wecken.

Persönliche Ansprache

Antworten sollten persönlich und authentisch sein, um eine Verbindung mit den Gästen herzustellen und sie zur Rückkehr zu ermutigen.

Auf welche Bewertung sind Sie besonders stolz?

Umgang mit negativen Bewertungen





Schnelle und professionelle Reaktion

Schnelle Antworten

Eine rasche Reaktion auf negative Bewertungen zeigt, dass das Unternehmen die Anliegen der Gäste ernst nimmt und proaktiv handelt.

Professionelles Auftreten

Ein professioneller Umgang mit Kundenfeedback vermittelt Glaubwürdigkeit und Vertrauen, was zu einer besseren Kundenbindung führt.

→ Antworten Sie nicht emotional, sondern als Profi und Gastgeber

Lösungsorientierte Ansätze

Das Angebot von Lösungen zeigt den Gästen, dass ihre Bedenken wertgeschätzt werden, was zu einer positiven Wahrnehmung des Unternehmens führt.

→ War das der richtige Gast für Ihre Unterkunft? Wenn nein, erläutern Sie!

Lösungsorientierte Kommunikation

Fokus auf Lösungen

Die Kommunikation sollte sich stets auf das Finden von Lösungen konzentrieren, um die Zufriedenheit der Gäste zu gewährleisten.

Umwandlung negativer Erfahrungen

Das Anbieten von Kompensationen oder Lösungen kann helfen, negative Erfahrungen in positive umzuwandeln und das Vertrauen der Gäste zurückzugewinnen.

VORSICHT: Schnorrer-Gefahr

Nutzung von KI

Setzen Sie KI ein, um den Einstieg zu erleichtern. Personalisieren Sie aber unbedingt Ihre Antwort.



Verbesserungen aufgrund von Feedback implementieren

Bedeutung von Feedback

Gästerückmeldungen sind wertvolle Informationen, die Hotels helfen, ihre Dienstleistungen zu verbessern und die Zufriedenheit zu erhöhen.

Systematische Verbesserungen

Hotels sollten systematische Ansätze zur Implementierung von Verbesserungen basierend auf dem Feedback der Gäste nutzen, um die Qualität ihrer Dienstleistungen zu erhöhen.

Vermeidung negativer Bewertungen

Die effiziente Umsetzung von Feedback hilft, negative Bewertungen zu vermeiden und das Image des Hotels zu schützen.

→ Je ernster Sie Ihre Gäste nehmen, umso mehr gewinnen Sie Vertrauen.

Wichtigster Merksatz:

Sie antworten nicht dem
einzelnen Gast der
Vergangenheit

SONDERN

Sie sprechen gerade zu
Menschen, die sich für einen
Aufenthalt bei Ihnen in
Zukunft interessieren

Was war die schwierigste Bewertung bei Ihnen?

Strategien zur Förderung von Bewertungen



Gäste aktiv um Bewertungen bitten

Direktes Bitten um Bewertungen

Das direkte Ansprechen von Gästen nach ihrem Aufenthalt fördert das Teilen von Erfahrungen und kann die Anzahl der Bewertungen erhöhen.

Systemgestützte Aufforderung

Eine freundliche Aufforderung an die Gäste kann dazu beitragen, positive Rückmeldungen zu erhalten und die Gäste zu ermutigen, ihre Meinungen zu teilen.

→ Nutzen Sie die Möglichkeiten ihrer Reservierungssoftware oder beim Checkout



Anreize und Motivationsmöglichkeiten

Motivation durch Anreize

Rabatte und kleine Geschenke können Gäste anregen, ihre Erfahrungen zu teilen und Bewertungen zu schreiben, was zur Verbesserung des Angebots beiträgt.

ACHTUNG: ohne Einfluss auf Inhalt

Verbindlichkeit durch Vertrauen

Je ernsthafter Sie mit dem Thema umgehen, desto mehr fühlen sich Gäste auch motiviert, sich "die Arbeit" zu machen und Ihnen Feedback zu geben.

Nutzung von Social Media und E-Mail-Kampagnen

Förderung von Bewertungen

Social Media und E-Mail-Kampagnen sind effektive Werkzeuge zur Förderung von Kundenbewertungen und Feedback. Sie helfen dabei, die Sichtbarkeit und Glaubwürdigkeit zu erhöhen.

→ Nutzen Sie Bewertungen als Inhalte für Ihre Kanäle

Aktive Online-Präsenz

Gastgeber sollten aktiv in sozialen Medien präsent sein, um Gäste zu ermutigen, ihre Erfahrungen zu teilen. Dies stärkt die Community und das Vertrauen.

Feedback einholen

Gezielte E-Mail-Kampagnen können genutzt werden, um direktes Feedback von Gästen zu sammeln. Dies ist entscheidend für die kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen.



FAZIT

Bedeutung von Kundenbewertungen

Kundenbewertungen sind entscheidend für den Erfolg von Hotels und Gastgebern, da sie die Online-Reputation maßgeblich beeinflussen.

→ Nehmen Sie die Bewertungen ernst und reagieren Sie auf positive, wie auch negative Bewertungen IMMER im Hinblick auf zukünftige Gäste

Strategien zur Überwachung

Die Überwachung von Bewertungen ermöglicht es Gastgebern, Trends zu erkennen und auf Kundenfeedback zeitnah zu reagieren.

Das Wissen um die relevanten Portale ist entscheidend, um up-to-date zu bleiben.

→ Große Unternehmen investieren Unsummen in Marktforschung.

Nutzen Sie diese kostenlosen Daten um zu Lernen, Ihre Angebote weiterzuentwickeln und noch mehr passende Gäste zu gewinnen.

Förderung von Bewertungen

Durch aktive Förderung von Bewertungen können Gastgeber ihre Sichtbarkeit erhöhen und mehr positive Rückmeldungen erhalten.

→ Wer von Ihnen hat schon Zeit, jede Woche neue Inhalte für die Website zu schreiben? Eben: Nutzen Sie das Engagement Ihrer Gäste, um Reichweite und Content für ihre Kanäle zu haben.

Kleiner Denkartettel

- Besprechen Sie mit Ihrem Team die "Highlights" und "Lowlights" aus den Bewertungen Ihrer Gäste.
- Nehmen Sie sich die ZWEI Top Kritikpunkte heraus und überlegen mit dem Team, was Sie als Betrieb besser machen können.
- Nutzen Sie die DREI Top Lobespunkte, um mit dem Team zu überlegen, wie Sie diese Stärken noch besser in Ihre Vermarktung und Kommunikation einbauen können.



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!

Zeit für Ihre Fragen und Anmerkungen.