

The Power to Listen

Reputationsmanagement
für Restaurants
von TrustYou

TRUSTYOU 

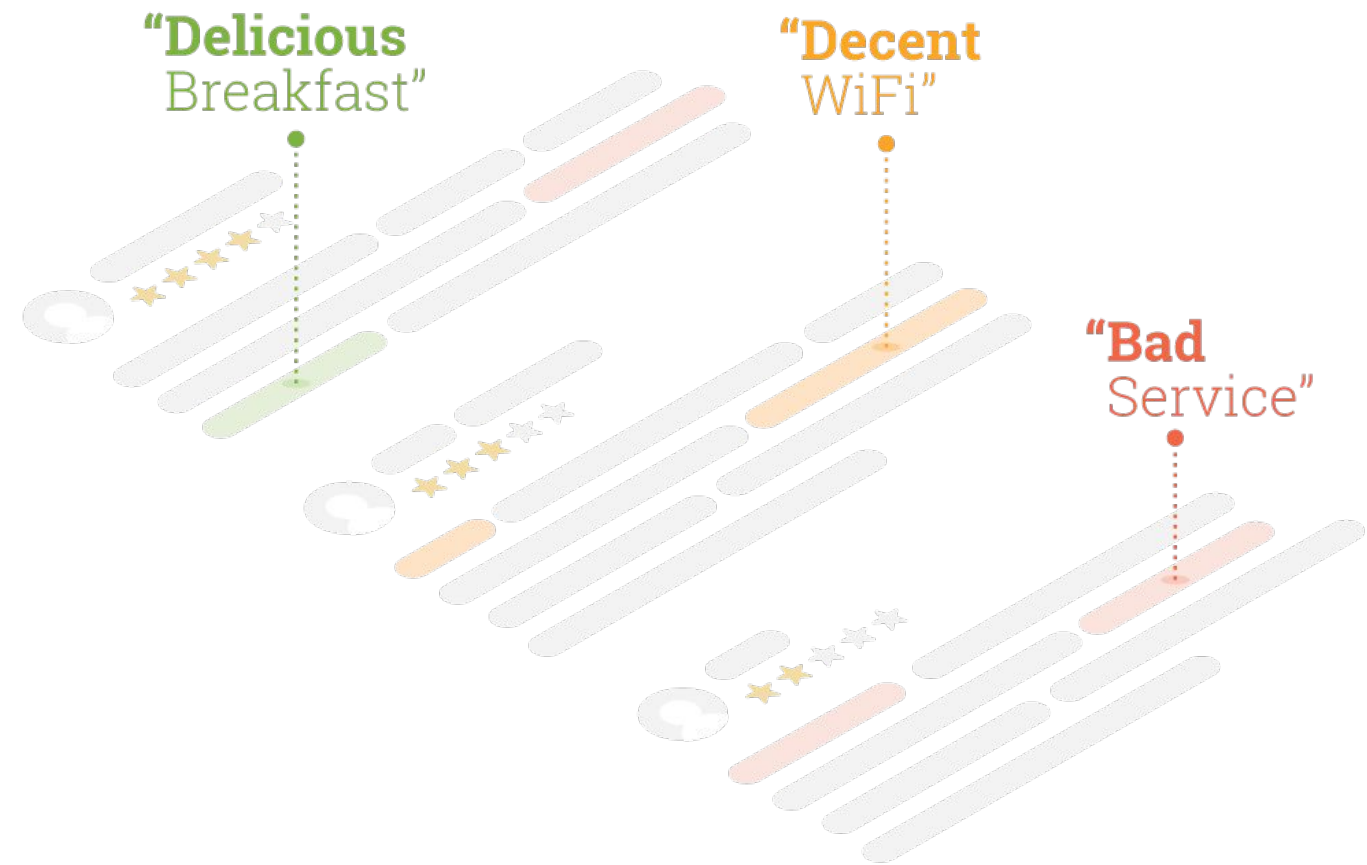




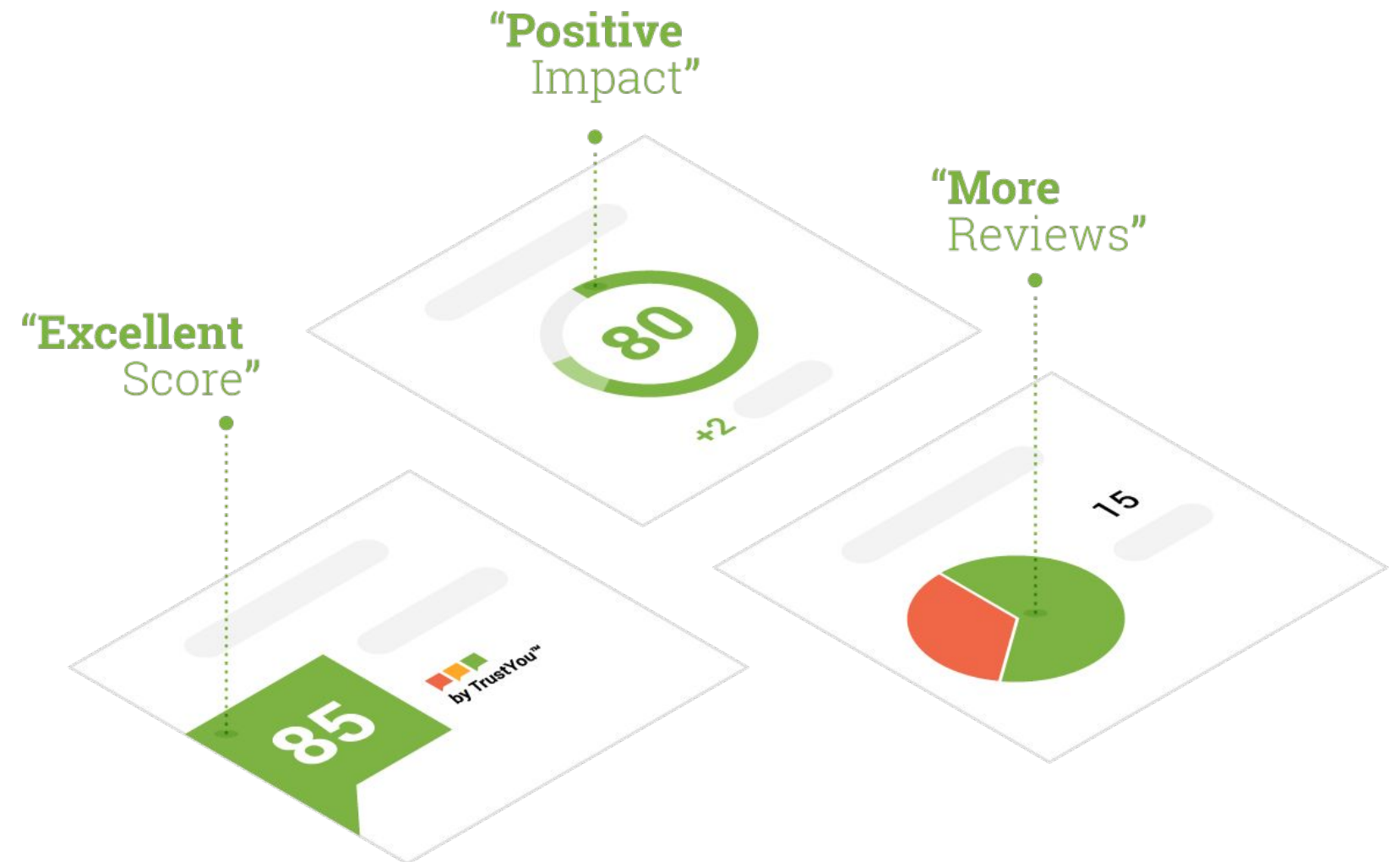
Kunden verfassen Bewertungen, damit deren Meinung gehört wird.

Mit uns nehmen Sie Kunden-Feedback wahr –
unkompliziert, leistungsstark und effektiv.

Wir glauben an das Potenzial **des Zuhörens**



Wir verschaffen Ihnen das Potenzial für Ihren Erfolg!



Treffen Sie auf Daten basierende Entscheidungen

Unsere Lösung zum Management Ihrer Online-Reputation verschafft Ihnen detaillierte Einblicke, mit denen Sie den Geschmack Ihrer Kunden besser verstehen und ein fantastisches Restaurantlebnis anbieten können.



Was Sie erhalten:

- Aufschlussreiches Mitbewerber-Benchmarking, damit Sie Ihre Mitbewerber übertreffen können
- Semantische Analysen für unterschiedliche Kategorien zur Nachverfolgung und Identifizierung von Faktoren, die sich besonders auf Ihre Reputation auswirken
- Effizientes Antwort- und Aufgabenmanagement, damit Sie niemals eine Bewertung verpassen

The background of the slide is a photograph of a business meeting. In the center, two men in suits are shaking hands. To the right, another person is seen writing on a document with a pen. The entire image is covered with a semi-transparent blue filter. The text is overlaid on this background.

Der Schlüssel Ihrer Erfolgsstrategie

Wir unterstützen Sie dabei, das Feedback Ihrer Kunden wahrzunehmen, damit Sie Entscheidungen treffen, Vertrauen aufbauen und erfolgreich sein können.

Was spricht für TrustYou?

Das Besondere an TrustYou



Ein globales Team mit über 170 Feedback-Experten



Hauptsitze:

München, Deutschland

San Diego, Kalifornien

Singapur

Tokio, Japan

Ein Team mit gemeinsamen Werten

- **Exzellenter Wert für Kunden**
Ermöglicht Kunden, Feedback besser als je zuvor zu verstehen.
- **Feedback-Kultur**
Feedback ermöglicht uns, kontinuierlich zuzuhören, zu lernen und uns zu verbessern.
- **Verantwortung**
Einzelpersonen und Teams übernehmen Engagement und Verantwortungsbewusstsein.
- **Teamwork**
Unsere gemeinsame Mission lässt uns einander vertrauen, uns gegenseitig unterstützen und zusammen wachsen.
- **Testen & Lernen**
Wir experimentieren, messen und nehmen kontinuierlich Anpassungen vor, um innovativ zu bleiben.

1. Expertise

Mit über 10 Jahren Erfahrung mit dem Erfassen und der Analyse von Feedback haben wir uns das Ziel gesetzt, eine innovative Plattform zu schaffen, die Unternehmen hilft, fundiertere Entscheidungen zu treffen.

Durch unsere riesige Datenbank mit Bewertungen können wir Daten analysieren und in Geschichten verwandeln, die jeder lesen und verstehen kann.



2. Vertrauenswürdig

Hunderte Technologieunternehmen nutzen und vertrauen unseren Daten als Input für ihre Websites. Wir sind stolz auf unsere Partnerschaft mit Unternehmen wie Google, Hotpepper, Tripadvisor und vielen anderen ...



3. Know-how

Herausragende semantische Analysen ermöglichen detaillierte und präzise Erkenntnisse. Hochwertige Technologie verschafft Ihnen schnell einen klaren Überblick über Ihr Feedback.

Die Plattform von TrustYou arbeitet mit einem komplexen Algorithmus, der Sentiments erkennt und in leicht verständliche Daten umwandelt.

So können Sie einfach die verbesserungswürdigen Bereiche identifizieren.



Die Vorteile von TrustYou

Der Erfolg unserer Kunden hat für uns höchste Priorität



1. Beratungsgespräche

Sie erhalten von Anfang an einen klaren Überblick über Ihren Implementierungsplan. Vor der Unterzeichnung einer Vereinbarung bespricht Ihr persönlicher Key Account Manager mit Ihnen den gesamten Prozess.

Gelungener Start mit klaren Erwartungen

- Telefonisches Einführungsgespräch mit Ihrem Key Account Manager von TrustYou
- Produkt-Demos unterstützen Sie bei der Bestimmung Ihrer geschäftlichen Bedürfnisse und Anforderungen
- Individuell angepasster und klarer Implementierungsplan
- Formelle Übergabe per E-Mail bei Vertragsunterzeichnung



2. Onboarding

Die Integration einer neuen Plattform kann am Anfang etwas beängstigend sein. Wir bieten Ihnen praxisnahen Support und weisen Ihnen einen persönlichen Key Account Manager zu. Und um einen reibungslosen Start zu garantieren, erhalten alle Nutzer das erforderliche Training.

Mit geeignetem Support vom ersten Tag an profitieren

- Telefonisches Onboarding-Gespräch mit Ihrem Key Account Manager
- Beidseitige Bestätigung des Implementierungsplans
- Einrichtungshilfe für sämtliche Plattformmodule im Unternehmen
- Beginn der Implementierung, Training und Dokumentation



3. Support

Jeder Benutzer kann permanent auf alle unsere Materialien, wöchentliche Trainings und ein reaktionsschnelles Kundenservice-Team zugreifen. Ihr Unternehmensteam kann sich unkompliziert mit seinem Key Account Manager in Verbindung setzen.

Support für das erfolgreiche Management Ihrer Reputation

- Vereinbarung regelmäßiger Anrufe auf Anfrage
- Zuverlässige Hilfe per Telefon, E-Mail oder Live-Chat
- Live in verschiedenen Zeitzoneen angebotene Training-Webinare
- Telefonate oder persönliche Treffen mit unserem Team zur Bewertung des Fortschritts





Reputationsmanagement

Warum ist Reputationsmanagement wichtig?

- **61% der Kunden** lesen Online-Bewertungen von Restaurants
- **47% der Restaurantbesucher** berücksichtigen Bewertungen bei deren Entscheidung für ein Restaurant
- **34% der Restaurantbesucher** wählen ein Restaurant auf Grundlage der Bewertungen aus

Schon gewusst?

Wirken sich Ihre
Bewertungen und
Ratings **positiv** auf Ihren
Umsatz aus?



Gästebewertungen und ihre Auswirkungen auf den Umsatz

- Ein um 1 Punkt verbessertes Ranking (auf einer Skala von 1-5) kann Ihre Umsätze um 9 % steigern¹
- Ein um 0,5 Punkte verbessertes Ranking (auf einer Skala von 1-5) kann zur Ausbuchung Ihres Restaurants zu Stoßzeiten führen²

Smarte Daten mit positiven Ergebnissen

Messbare Kennzahlen, mit denen Sie Ihren Erfolg effizient verstehen und nachverfolgen können

Sentiment-Analysen für einen schnellen Überblick, wie Sie in verschiedenen Bereichen abschneiden

Leicht umsetzbare Daten, um unmittelbar aktiv zu werden und die **Qualität Ihres Restaurants zu optimieren.**



Mehr Umsatz für Ihr Restaurant

Übertreffen Sie Ihre Mitbewerber und **sichern Sie sich mehr Reservierungen**

Verfolgen Sie Aufgaben und Ziele nach, um **effizient zu arbeiten und die Kundenerlebnisse zu optimieren.**

Verwalten Sie das Kunden-Feedback und gewinnen Sie unter Ihren Restaurantbesuchern mehr **Stammkunden.**



Produkt-Demo

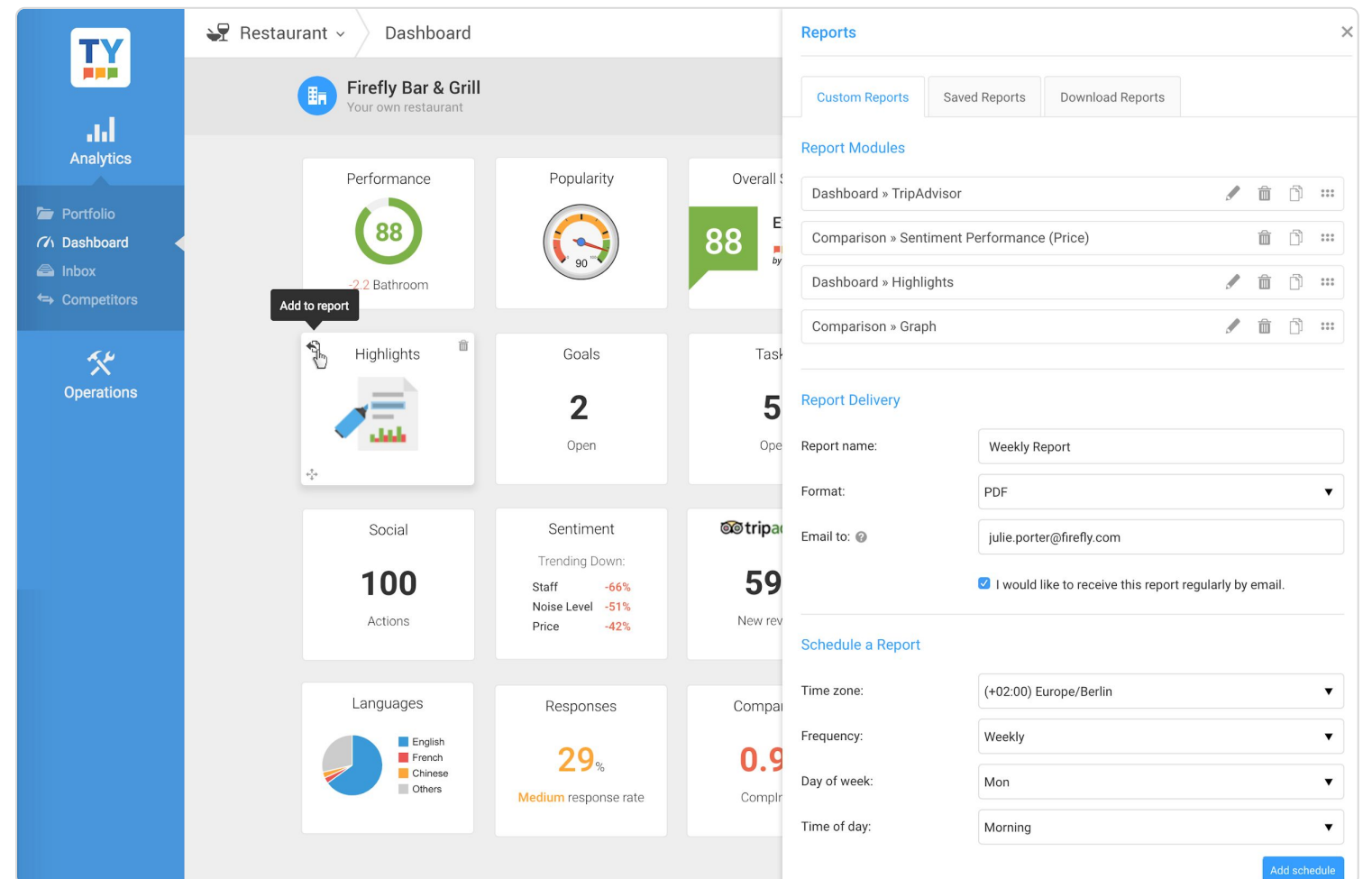
Reputationsmanagement



Effektiv Feedback verwalten

Verwalten, analysieren und reagieren Sie effektiv auf Feedback aus sämtlichen Online-Quellen – ganz unkompliziert von Ihrem Dashboard aus.

Semantische Analysen für 6 Sprachen verfügbar (EN, FI, FR, DE, JP, SE).



Erhalten Sie flexible und anpassbare Reporte

Wählen Sie aus einer Vielzahl von vorhandenen Reporten aus oder richten Sie benutzerdefinierte Reporte ein, die Ihre Kennzahlen messen.

Laden Sie Reporte direkt in Ihrem Konto herunter oder lassen Sie diese automatisch an Ihren Posteingang senden.

The screenshot displays the TY Analytics dashboard for a restaurant named 'Firefly Bar & Grill'. The dashboard is divided into several sections:

- Performance:** A green circular gauge showing a score of 88.
- Popularity:** A circular gauge showing a score of 90.
- Overall Score:** A green box showing a score of 88.
- Highlights:** A section with a blue pencil icon and a bar chart, with an 'Add to report' tooltip.
- Goals:** A section showing '2 Open'.
- Social:** A section showing '100 Actions'.
- Sentiment:** A section showing 'Trending Down' with metrics for Staff (-66%), Noise Level (-51%), and Price (-42%).
- Languages:** A pie chart showing the distribution of responses by language: English, French, Chinese, and Others.
- Responses:** A section showing '29% Medium response rate'.
- Compliance:** A section showing '0.9'.

On the right side, there is a 'Reports' configuration panel with the following options:

- Report Modules:** A list of report modules including 'Dashboard » TripAdvisor', 'Comparison » Sentiment Performance (Price)', 'Dashboard » Highlights', and 'Comparison » Graph'.
- Report Delivery:** A section for configuring report delivery, including 'Report name' (Weekly Report), 'Format' (PDF), 'Email to' (julie.porter@firefly.com), and a checkbox for 'I would like to receive this report regularly by email.'.
- Schedule a Report:** A section for scheduling reports, including 'Time zone' (+02:00) Europe/Berlin, 'Frequency' (Weekly), 'Day of week' (Mon), and 'Time of day' (Morning).

The TY logo is visible in the top left corner of the dashboard.

Vergleichen Sie sich mit Mitbewerbern

Wählen Sie verschiedene Zeiträume aus, um die Leistung Ihres Restaurants mit Ihren Mitbewerbern zu vergleichen und zu verstehen, wie Sie im Markt abschneiden.

Name	Options	Overall Score Previous 24 Months Comindex	Reviews Previous 24 Months Comindex	Popularity Previous 24 Months Comindex	Response rate Previous 24 Months Comindex
Local Grill Restaurants		1.09	0.59	1.64	0
Brew Pubs		0.95	0.09	0.59	0.58
Cocktail Bars		1.24	1.82	1.41	0.31
City Fine Dining		1.23	0.58	1.41	0.2

Unkompliziertes Antwort-Management für zielgerichtete Maßnahmen

Mit der semantischen Analyse von TrustYou können Sie Bereiche identifizieren, auf die sich Ihr Restaurant konzentrieren sollte, um die Gesamtbewertung zu verbessern.

Finden und beantworten Sie Bewertungen auf Grundlage dieser Themen.

The screenshot displays the TrustYou Restaurant Management Dashboard for 'Firefly Bar & Grill - Munich'. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation options: Analytics, Portfolio, Dashboard, Inbox, Competitors, and Operations.
- Filters:** Allows filtering by Status (All), Groups & Restaurants (1 selection), and Timeframe (Mar 17, 2008 - Apr 16, 2018). It includes sub-sections for Days, Months, Quarters, Years, and Custom filters.
- Reviews List:** A list of reviews with columns for status, score, and source. Visible reviews include:
 - "Food was bad and drinks were expensive!" (1.4 / 5, OpenTable)
 - "Delicious meals and great cocktails" (4.0 / 5, Google)
 - "Expected More" (2.8 / 5, Google)
 - "Great for groups of friends" (3.2 / 5, TrustYou Survey)
 - "Waiters were very rude" (2.1 / 5, Google)
 - "Cocktails were lovely!" (3.4 / 5, TripAdvisor)
 - "Great service" (4.1 / 5, HolidayCheck)
 - "Excellent service, very nice bar" (3.8 / 5, Google)
- Response Detail:** A detailed view of a 4.0/5 review titled "Delicious meals and great cocktails" by Christine Foster. The response text reads: "Dear Christine, We wanted to thank you for taking the time to give us this constructive feedback. We're glad you enjoyed your meals and apologize for the longer waiting times, it's true that during Fridays it tends to get a bit packed. We hope to see you and your friends again soon and next time you're with us just give your waiter this code 'ONE4Free' and you'll receive a complimentary cocktail for your meal. Have a lovely day!"

Setzen Sie Ziele und optimieren Sie die Effizienz Ihrer Mitarbeiter

Reagieren Sie schnell auf Probleme im Betriebsablauf, die das Erlebnis Ihrer Gäste besonders beeinträchtigen.

Legen Sie Leistungsziele fest, verfolgen Sie den Fortschritt spezifischer Erfolgskennzahlen Ihres Restaurants nach und optimieren Sie die betrieblichen Abläufe.

The screenshot displays the TrustYou restaurant management interface. The top navigation bar includes 'Restaurant' (Firefly Bar & Grill - Finland), 'Tasks', 'Reports', 'Notifications', 'Help', and 'Julie Porter'. A 'Task progress' summary shows 15 OVERDUE, 9 OPEN, and 4 CLOSED tasks, with a 14% CLOSED progress indicator. Below this is a 'Tasks' table with columns for Name, Assignee, Status, Restaurant, Due date, Creation date, and Last updated. The table lists several tasks, including 'Follow up with the customer', 'Prepare menu options for weekend', and 'Order new table for outside seating'. The bottom of the interface shows 'TRUSTYOU***' and '© 2008-2018 TrustYou GmbH'.

Name	Assignee	Status	Restaurant	Due date	Creation date	Last updated
Follow up with the customer	Matthew Graham	Open	Firefly Tampere	20/10/17	21/10/17	21/10/17
Prepare menu options for weekend	Jesey Williams	Open	Firefly Lahti	01/05/17	01/04/17	01/05/17
Order new table for outside seating	Lauren Gundersen	Closed	Firefly Helsinki Aleksa...	01/11/17	20/10/17	25/10/17
Auto-created from Overall Score (+2 more)	Megan Price	Overdue	Firefly Lentoasema	12/01/17	01/02/18	01/02/18
Auto-created from NPS (+1 more)	Julie Porter	Overdue	Firefly Lappeenranta	01/02/18	12/01/17	20/01/18
Update Wi-Fi router and hotspots	Robbie Kriegger	Overdue	Firefly Kontula	01/02/18	12/01/17	20/01/18
Change AC filter at the bar	John Densmore	Closed	Firefly Rautatieasema	06/01/18	12/01/17	20/01/18