



# Eine Einführung zu Online-Feedback

1. Warum schreiben Reisende Bewertungen?
2. Wo hinterlassen Gäste ihre Bewertungen?
3. Wie wirken sich Bewertungen auf zukünftige Buchungen aus?

Ratgeber

Unter Online-Reputationsmanagement, oder kurz ORM, versteht man allgemeine Strategien und taktische Vorgehensweisen, die eingesetzt werden, um das Image eines Hotels in der Onlinewelt zu pflegen. So einfach es auf den ersten Blick scheinen mag, wird hinter den Kulissen eifrig gearbeitet. Sehen wir uns an die Ausgangslage an, die Online-Reputationsmanagement überhaupt ermöglicht.

Mit TrustYou können Unternehmen Ihren Kunden besser zuhören. Die Plattform ermöglicht es, deren Meinungen einfach und effizient zu analysieren und das Feedback umzusetzen. Die Plattform hilft Benutzern, mit Kunden zu kommunizieren, Feedback zu verstehen und Erfolge zu teilen. TrustYou ermöglicht Unternehmen, Vertrauen aufzubauen, bessere Entscheidungen zu treffen und letztlich mehr Gäste zu gewinnen.

## 1. Warum schreiben Reisende Bewertungen?

Die Onlinewelt verleiht allen Reisenden überall auf der Welt eine Stimme und macht es möglich, dass ihre Erfahrung von anderen Reisenden, aber vor allem von der Hotelleitung bemerkt werden. Der Grund Nummer eins, warum Leute Bewertungen schreiben, ist genau dies: um gehört zu werden.

Verbraucher sind auch dazu bereit, die Zuverlässigkeit des Angebots eines Unternehmens zu bezeugen und anderen Gästen dabei zu helfen, fundierte Entscheidungen zu treffen. Oftmals werden Bewertungen basierend auf einer emotionalen Reaktion geschrieben. Dies soll heißen, dass sowohl eine ausgezeichnete Erfahrung als auch ein negatives Ereignis das Bedürfnis auslösen kann, eine Online-Bewertung zu hinterlassen. Manchmal möchten Menschen einem Unternehmen helfen, vor allem dann, wenn ihnen aufgefallen ist, dass das Hotelpersonal sich wirklich bemüht hat – gerade in schwierigen Situationen.

Moderne Verbraucher wissen, wie wichtig der Ruf für den Erfolg eines Unternehmens ist und möchten dazu beitragen. Ihre Motivation besteht auch darin, die weitere Entwicklung eines Hotels oder eines Reiseziels zu beeinflussen, indem sie einige Verbesserungsvorschläge machen, die künftig für bessere Erfahrungen sorgen könnten. Allein im Jahr 2018 konnten mit der TrustYou-Software 132 Millionen Bewertungen gesammelt und ausgewertet werden, was die riesige Zahl von Bewertungen bestätigt, die im Internet veröffentlicht und direkt mit dem Hotel mitgeteilt werden.

## 2. Wo hinterlassen Gäste ihre Bewertungen?

Nach den bislang erfassten Daten wurden 2018 weltweit auf folgenden drei Kanälen am häufigsten Bewertungen hinterlassen: Booking.com, Google und über TrustYou Surveys (Tipp: In Fragebögen können Hoteliers relevante Fragen zu ihrem Hotel stellen und die gezielten Antworten zu ihrem Gunsten zu nutzen). Andere relevante, internationale Quellen mit der höchsten Anzahl an Bewertungen sind unter anderem: Expedia, Ctrip, Hotels.com, TripAdvisor, Facebook, Agoda und Holidaycheck. Google, Expedia und Ctrip verzeichneten den stärksten

positiven Anstieg bei der Zahl der gesammelten Bewertungen, während Agoda und TripAdvisor den größten Rückgang aufwiesen.

## 3. Wie wirken sich Bewertungen auf zukünftige Buchungen aus?

Die Gesamtzahl der eingereichten Bewertungen ist weltweit um 20,79% exponentiell gestiegen. Dabei steht der Durchschnitt der positiven bzw. negativen Bewertungen im Verhältnis von 85% zu 15%.

Das sind gute Nachrichten für moderne Hoteliers, da Verbraucher sich stark auf die Online-Reputation eines jeden Unternehmens verlassen und nur wenige von ihnen eine Reise planen oder eine Unterkunft buchen, ohne sich die Bewertungen anzuschauen. Eine unserer Studien hat ergeben, dass die Reputation eines Hotels oder die durchschnittliche Bewertungsnote nach dem Preis pro Nacht den zweitwichtigsten Faktor bei der Hotelauswahl darstellt. Darüber hinaus wurde bei einer Analyse der auf Google angezeigten Gesamtnote, dem TrustScore, festgestellt, dass 88 % der befragten Personen Hotels mit einer Gesamtnote von weniger als drei Sterne aussortierten, 32 % von ihnen sogar Hotels mit einem TrustScore unter vier Sternen. Dies verdeutlicht, dass die Qualität der Reputation eines Hotels ein wesentlicher Faktor für die Entscheidungsfindung ist.

## Fazit

Mit der Feedback-Plattform von TrustYou können Hoteliers um Feedback mit einer einzigen Gesamtlösung bitten, die Bewertungen sammeln, verwalten und vermarkten. Wenn Sie Ihre Gästebewertungen in Hotelbuchungen ummünzen möchten, [melden Sie sich](#) für eine Testversion der Feedback-Plattform von TrustYou an, die Sie 14 Tage lang kostenlos nutzen können.

Falls Sie weitere Fragen haben sollten, kontaktieren Sie uns bitte jederzeit gerne unter [service@trustyou.com](mailto:service@trustyou.com)!