

Die besten Tipps und Tricks für Gästefragebögen

Ratgeber



- **Beste Zeit zum Versenden von Fragebögen**
- **Individuelle Anpassung von Fragebögen für gezieltere Ergebnisse**
- **Geschickter Einsatz unterschiedlicher Fragetypen**

Wie unsere Studien zeigen, ist die Bitte um Feedback die beste Möglichkeit, um von Hotelgästen wertvolle Einblicke in ihre Erlebnisse zu bekommen sowie positivere Bewertungen zu erhalten. Bevor Sie aber mit der Arbeit an Fragebögen zur Gästezufriedenheit beginnen, sollten Sie sich mit bewährten Methoden zur individuellen Anpassung vertraut machen. So können Sie garantieren, dass Sie authentisches Feedback erhalten und die Bereiche des Reiseverlaufes

von Gästen in den Vordergrund stellen können, die besonders relevant und wichtig sind.

In diesem Ratgeber erfahren Sie, was Sie beim Entwurf von cleveren Fragebögen berücksichtigen und vermeiden sollten. Außerdem informiert er Sie darüber, wie Sie Fragebögen für künftige Strategien anwenden und bestmögliche Ergebnisse erzielen können.

Bewährte Tipps

Analysieren Sie Bewertungen aus der Vergangenheit

Schauen Sie sich ältere Meinungen Ihrer Gäste an, um genau herauszufinden, was ihnen gefallen hat und welche Änderungen sie gerne sehen würden. Passen Sie anschließend Ihre neuen Fragebögen entsprechend an und lenken Sie die Aufmerksamkeit der Gäste auf die Kategorien, die Ihnen am wichtigsten sind.

Versenden Sie Fragebögen eher frühzeitig als später

Die Eindrücke der Gäste und das Feedback insgesamt sind authentischer und akkurater, wenn ihr Aufenthalt gerade geendet hat. Mit frischen Erinnerungen fällt es Gästen leichter, ihre Bewertung abzugeben.

In der Kürze liegt die Würze

Achten Sie darauf, Ihre Fragebögen knapp und gut strukturiert aufzubauen und lange, schwer verdauliche Varianten zu meiden. So bearbeiten mehr Gäste den gesamten Fragebogen, beantworten die Fragen und senden ihre Bewertung auch tatsächlich ab.

Nutzen Sie variantenreiche Fragen

Wir raten Ihnen, sämtliche unterschiedlichen Fragetypen in Ihren Fragebögen geschickt einzusetzen. Auf diese Weise sichern Sie sich die Aufmerksamkeit Ihrer Gäste und stärken deren Durchhaltevermögen, da es unterschiedliche Möglichkeiten gibt, Gedanken und Meinungen zum Ausdruck zu bringen.

Denken Sie an Google

Sorgen Sie dafür, dass die Ergebnisse von Gästefragebögen an Google weitergeleitet werden können, um damit Ihre Online-Sichtbarkeit zu erhöhen und Ihre Chancen zu verbessern, von potenziellen Gästen als vertrauenswürdig wahrgenommen zu werden.

Was Sie vermeiden sollten

Übertreiben Sie es nicht

Übertreiben Sie es beim Entwurf von Gästefragebögen nicht und erfragen Sie nicht zu viele Informationen. Der Fragebogen sollte konkrete, einfache Fragen enthalten, die sich auf besonders wichtige, relevante und einflussreiche Funktionen und Services Ihres Hotels konzentrieren.

Fragen Sie nicht zu viel auf einmal

Stellen Sie nicht mehr als eine Frage auf einmal. Falls Sie das Bedürfnis haben, das Hauptthema auszuweiten, nutzen Sie die Option „Untergeordnete Fragen“ für detailliertere Fragestellungen. So bleibt die Aufmerksamkeit Ihrer Gäste erhalten und der Fragebogen folgt einem natürlichen, logischen Fluss.

Vermeiden Sie Eintönigkeit

Nutzen Sie im gesamten Fragebogen nicht nur eine bestimmte Art Fragen, da dies schnell langweilig werden kann. Achten Sie auf ein ausgewogenes Verhältnis und wechseln Sie

Fragen mit offenem Ende mit Fragen, die einfach mit „Ja“ oder „Nein“ zu beantworten sind, „Untergeordnete Fragen“ und Fragen ab, die verschiedene Antworttypen zulassen.

Ignorieren Sie die Phase vor dem Aufenthalt nicht

Sie haben die Möglichkeit, Ihren künftigen Gästen vor deren Aufenthalt Fragebögen zu senden, um wertvolle Einblicke darüber zu erhalten, was diese sich bei der Ankunft im Hotel erwarten. Sie können sich im Vorfeld entsprechend vorbereiten und dafür sorgen, dass die Erwartungen der Gäste erfüllt werden. Außerdem führt die Erfüllung des Gastwunsches zu einem besseren Erlebnis und positiverem Feedback nach der Abreise.