

# Das Potenzial von Bewertungen

## Bewertungen richtig verwalten

Ratgeber



**Sie möchten mehr zu diesen Themen wissen? Dieser Ratgeber erklärt:**

- **Wieso ist es wichtig, Bewertungen zu sammeln?**
- **Wie werden Gäste motiviert, Feedback abzugeben?**
- **Der richtige Umgang mit Gästebewertungen**
- **Welche Strategien verhindern schlechte Bewertungen?**
- **Wie kann Feedback Ihre operativen Abläufe verbessern?**

Für jeden Hotelier bietet Gästefeedback eine Vielzahl an Möglichkeiten: die Verbesserung der Abläufe, die Zufriedenheit der Gäste sowie die Vermarktung einer ausgezeichneten Reputation. Um den größtmöglichen Nutzen aus dem Feedback zu ziehen, sollten Sie zunächst das Konzept verinnerlichen und lernen, wie Sie Bewertungen von Gästen richtig verwalten. In diesem Ratgeber führen wir Sie durch die besten Strategien für die Nutzung von Feedback, vom Verständnis der Einflussfaktoren bis zu Möglichkeiten, Gäste

dazu zu motivieren, Bewertungen zu schreiben sowie negative Bewertungen zu vermeiden und das Ergebnis zu analysieren.

### **Wieso ist es wichtig, Bewertungen zu sammeln?**

Eine Erhöhung der Zahl der Bewertungen führt unmittelbar zu einer verbesserten Sichtbarkeit eines Hotels im Internet, was wiederum für bessere Chancen sorgt, gesehen und gebucht

zu werden. Bewertungen sind sehr nützlich, unabhängig von ihrer Quelle. Die wertvollsten sind jedoch diejenigen, die über einen eigenen Online-Fragebogen des Hotels gesammelt werden. Dies liegt daran, dass Hotels in diesem Fall die Bewertungen selbst besitzen. So kann das Hotel sich Feedback einholen, bevor es auf einer anderen Webseite veröffentlicht wird und es direkt auf der eigenen Webseite in einem Bewertungswidget anzeigen. Die Möglichkeit, den Gästen gezielte Fragen zu stellen, bedeutet auch, dass Hotels anhand von Bewertungen erkenntnisreiche Schlussfolgerungen für die Unternehmensführung ziehen können, um Optimierungen im Hinblick auf die operativen Abläufe zu erkennen.

(TY-Tipp: Kleinere Hotels sollten mindestens 100 Bewertungen innerhalb von 24 Monaten sammeln, um für eine stabile Reputation im Internet zu sorgen)

Die **Fragebogen-Software von TrustYou** bietet einen anpassbaren Gästefragebogen, welcher sich genau mit den Fragen befasst, auf die Hoteliers Antworten brauchen. Über Gästefragebögen können Hotels Feedback proaktiv einholen, entsprechende Anpassungen bei Personal und Prozessen vornehmen und dadurch operative Bestleistung erreichen. Darüber hinaus können sie den Fragebogen maßgeschneidert einsetzen, je nachdem welche Bereiche des Hotels für sie und ihre Gäste von Interesse sind. Sie können den Gästen auch die Möglichkeit bieten, die Bewertung auf Google zu veröffentlichen, was für eine höhere Anzahl an Bewertungen und mehr Sichtbarkeit im Internet sorgt.

Wir haben uns vor kurzem mit den Möglichkeiten befasst, wie Hoteliers einen Fragebogen erstellen und personalisieren können. Erhalten Sie einen besseren Einblick in unserem englischsprachigen eBook: "**Designing Smart Surveys: A Hotelier's Guide to Soliciting Feedback**".

Unsere **neueste Studie** zeigt, dass Gäste zu 16% häufiger eine „äußerst positive“ 5-Sterne-Bewertung geben, wenn die Bewertung von einem Hotel angefordert wird. Darüber hinaus schreiben Gäste 3,6-mal häufiger eine Bewertung, wenn diese von einer Unterkunft angefordert wird.

## Wie werden Gäste motiviert, Feedback abzugeben?

Abgesehen von der Übersendung eines Fragebogens nach Abreise können Hoteliers eine Reihe von einfach umsetzbaren Strategien verwenden, um ihre Chancen auf Feedback zu erhöhen:

- **Direkte Interaktion** - in der Regel an der Rezeption; das Hotelpersonal kann Gäste bei der Anreise, aber vor allem bei der Abreise freundlich um Feedback bitten.
- **Freundliche Erinnerungen während des Aufenthalts** - stellen Sie sicher, dass Gäste sich der Bedeutung und der Wichtigkeit ihres Feedbacks bewusst sind.

- **Feedback vor Ort einholen** - lösen Sie etwaige Probleme und vermeiden Sie dadurch negative Bewertungen nach dem Aufenthalt.

Der effektivste Weg zur Einholung von Feedback vor Ort ist mittels einer **Lösung zum Direktnachrichtenversand**. Diese hält die Kommunikationswege während des gesamten Aufenthalts offen und bietet Gästen die Möglichkeit, etwaige Probleme vor Ort sofort zu melden, so dass diese schnell und effizient gelöst werden können. Die TrustYou-Lösung zum Direktnachrichtenversand stellt einen benutzerfreundlichen Kommunikationskanal zwischen Gästen und dem Hotelpersonal her, egal ob per SMS, Facebook Messenger oder Webchat.

## Der richtige Umgang mit Gästebewertungen

Erhält man eine Antwort vom Hotelier auf jegliche Art von Online-Bewertungen, so gilt das als Zeichen von Wertschätzung und Respekt gegenüber dem Gast. Egal, ob gut oder schlecht - als Hotel sollte man stets auf Bewertungen eingehen. Sie können sich bei den Gästen für die netten Worte bedanken oder sicherstellen, dass etwaige aufgetretene Probleme berücksichtigt und Verbesserungen veranlasst werden.

Es gibt gewisse Methoden, um sicherzustellen, dass eine Bewertung stets angemessen behandelt wird. Diese wurden schon in zwei früheren Beiträgen angesprochen: Der richtige Umgang mit

positiven Bewertungen und Der richtige Umgang mit negativen Bewertungen.

## Welche Strategien verhindern schlechte Bewertungen?

Diese drei folgenden Regeln helfen dabei, die Anzahl von negativen Bewertungen wesentlich zu reduzieren:

1. Erstens ist es wichtig, den Gästen die Möglichkeit zu geben, ihre Anliegen und Probleme nicht erst nach der Abreise, sondern auf der Stelle zu äußern. Genau hier kommen die TrustYou-Lösung zum Direktnachrichtenversand sowie die Hilfsbereitschaft des Personals und der Hotelleitung zum Einsatz. Alle Mitarbeiter sollten immer bereit sein, auf ihre Gäste zu hören sowie auf Fragen und Probleme einzugehen.
2. Auf Worte müssen unbedingt auch Taten folgen. So empfiehlt es sich, dass Hoteliers angebrachte Probleme so schnell wie möglich zu lösen versuchen. Jeder Gast kann es verstehen, dass ein Unternehmen mal Höhen und Tiefen erlebt und dass Fehler manchmal unvermeidlich sind. Wenn jedoch nichts unternommen wird, um die Situation zu verbessern, kann dies als Zeichen der Gleichgültigkeit verstanden werden, was oft zu negativen Erfahrungen und Bewertungen führt.

3. Nicht zuletzt ist es ratsam, sich auch im Falle negativer Bewertungen dazu zu bekennen und eine Antwort darauf zu geben sowie sicherzustellen, dass die erforderlichen Verbesserungen vorgenommen werden. Dadurch wird sichergestellt, dass zukünftige Gäste nicht die gleiche Erfahrung machen und über das gleiche Problem wie der vorherige Gast berichten.

## Feedback richtig analysieren

Damit wären wir bei einer der wichtigsten Strategien, die Hoteliers unbedingt einsetzen sollten: die gründliche Analyse bisheriger Leistungen (TY-Tipp: Machen Sie die Verbesserung zukünftiger Erfahrungen für den Gast zu Ihrem Hauptziel). Die erste Regel für den Erfolg lautet: Lernen Sie Ihre Zielgruppe kennen. Wer sind Ihre Kunden, woher kommen sie, was möchten sie, was mögen sie und was mögen sie nicht, wie können Sie die Erwartungen Ihrer Gäste erfüllen und sogar übertreffen und somit für ein großartiges Erlebnis sorgen? Es gibt weniger Spielraum für Fehler im Hinblick auf zukünftige Gäste, wenn man bereits Wissen besitzt und vorwegnehmen kann, was Gäste als positiv oder negativ bewerten werden.

Die Lösung für Reputationsmanagement von TrustYou sammelt alle Bewertungen an einem Ort, macht sie leicht zugänglich und überschaubar und erspart Ihnen somit Zeit und Aufwand. Das ist aber nicht alles. Bewertungen werden inhaltlich geprüft und

durch semantische Technologien anhand eines Algorithmus aufgeschlüsselt. Wertvolle Erkenntnisse lassen sich so auf die einfachste Weise gewinnen, nämlich in einer zusammengefassten Übersicht des Reiseverlaufs des Gastes mit dessen Anliegen, Erwartungen und Vorlieben.

Anhand von Einflussnoten fällt es Hoteliers viel leichter, die Bereiche zu identifizieren, auf die sich Hotels konzentrieren sollten, um ihre Gesamtnote zu verbessern. Diese Informationen beruhen auf Bewertungen, die aus Hunderten von Online-Quellen gesammelt werden. Aufgrund der Durchschnittsnote erhält man daher eine Übersicht aller Meinungen und Erfahrungen von Gästen. Darüber hinaus bietet sich mit Lösungen für Reputationsmanagement eine höchst effiziente Methode zur Leistungsmessung, nämlich die Erstellung von automatischen Reporten zu den Leistungskennzahlen (KPIs). Mit dieser Funktion können Hoteliers aus einer Vielzahl von analytischen Berichten wählen oder einen benutzerdefinierten Bericht zur KPI-Messung erstellen. Die Berichte können einfach heruntergeladen werden oder automatisch per E-Mail für einen schnellen Zugriff zugeschiedt werden.

Indem man wertvolle Einblicke in den Reiseverlauf eines Gastes gewinnt, macht man den Weg frei für weitere Verbesserungen und Anpassungen, die letztendlich für eine bessere Erfahrung sorgen. Dies führt zu besseren Bewertungen, welche die Chancen auf mehr Buchungen erhöhen. Der Reiseverlauf des Gastes ist ein Kreislauf, in dem sich alle einzelne Faktoren sich

gegenseitig beeinflussen, was sich wiederum auf die nächste Reise des Gastes auswirken lässt.

Auf dem Weg zu einer besseren Reputation sollten Hotels daher ihr Augenmerk auf folgende KPIs richten:

- **Antwortquote** - Dieser Wert besagt, wie oft Sie auf Ihre Bewertungen geantwortet haben.  
(TY-Tipp: Reagieren Sie auf mindestens 50% Ihrer Bewertungen und priorisieren Sie negative Bewertungen)
- **Gesamtnote** - Die eigens durchgeführte Analyse aller Noten von allen Online-Bewertungsportalen, die Gesamtzahl der Bewertungen und die zeitliche Relevanz der Bewertungen.  
(TY-Tipp: Dieser Wert hängt von dem TrustScore eines Hotels ab, da alle Bewertungen berücksichtigt werden, wobei der TrustScore nur verifizierte Bewertungsquellen anzeigt).
- **Performance- und Sentiment-Noten** - Diese geben eine Übersicht über die einzelnen angebotenen Einrichtungen und Dienstleistungen des Hotels wie: Sauberkeit, Service, Rezeption, Zimmerservice usw.  
(TY-Tipp: Auf dem Dashboard können Sie relevante Bereichskacheln hinzufügen. Somit können Sie die Leistungskennzahlen eines bestimmten Bereiches Ihres Hotels sowie deren Änderung auf einen Blick erfassen).

## Wie kann Feedback Ihre operativen Abläufe verbessern?

Nach der Einholung und Analyse von Gästefeedback, ist es an der Zeit, diese Messungen zum Einsatz zu bringen, um sicherzustellen, dass sie die internen Abläufe und Dienstleistungen des Hotels widerspiegeln:

- **Gezielte Investitionen** - Gästefeedback bietet einen Einblick in genau die Einrichtungen und Dienstleistungen, die verbesserungsbedürftig sind. Die Tatsache, dass sich z.B. mehrere Gäste über die langsame Internetverbindung beklagen, ist ein Anzeichen dafür, dass die Hotelleitung Investitionen machen sollte, damit die Internetverbindung schneller und besser funktioniert.
- **Qualitätsmanagement** - Die Hotellerie ist sehr wettbewerbsintensiv und eine intelligente Lösung für Gästefeedback bietet Ihnen die Möglichkeit, zu erfahren, wie Sie im Vergleich zu Ihren Mitbewerbern abschneiden. Hoteliers wissen, wie wichtig es ist, dass sie stets ihre Mitbewerber im Auge behalten und ihre sowie die eigene Leistung analysieren. Damit können sie bessere Strategien entwickeln, mit denen sie die Mitbewerber übertreffen können.

- Wertschätzung gegenüber Mitarbeitern** - Die Mitarbeiterzufriedenheit wirkt sich entscheidend auf die Erfahrung der Gäste aus, die oftmals in ihren Bewertungen auch über das Hotelpersonal berichten.  
 (TY-Tipp: Stellen Sie die positiven Ergebnisse der Gästefeedback-Analyse bei den Mitarbeiterbesprechungen vor, loben und heben Sie herausragende Mitarbeiter hervor)

### Über TrustYou

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 dabei, das Potenzial von Gästefeedback auszuschöpfen und unterstützt bei Folgendem:

- Eine Vielzahl an Möglichkeiten, um die Bedürfnisse von Gästen in Erfahrung zu bringen und darauf zu reagieren.
- Korrektes Verständnis sämtlicher Bewertungen im gesamten Netz als Grundlage für bessere Geschäftsentscheidungen.
- Veröffentlichung von Hotelbewertungen auf der Website und Google sowie die Option, Buchungen über positives Feedback zu beeinflussen.

TrustYou ermöglicht Unternehmen, Vertrauen aufzubauen, bessere Entscheidungen zu treffen und letztlich mehr Gäste zu gewinnen.

Weitere Informationen über TrustYou und unsere Feedback-Plattform finden Sie unter [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com).