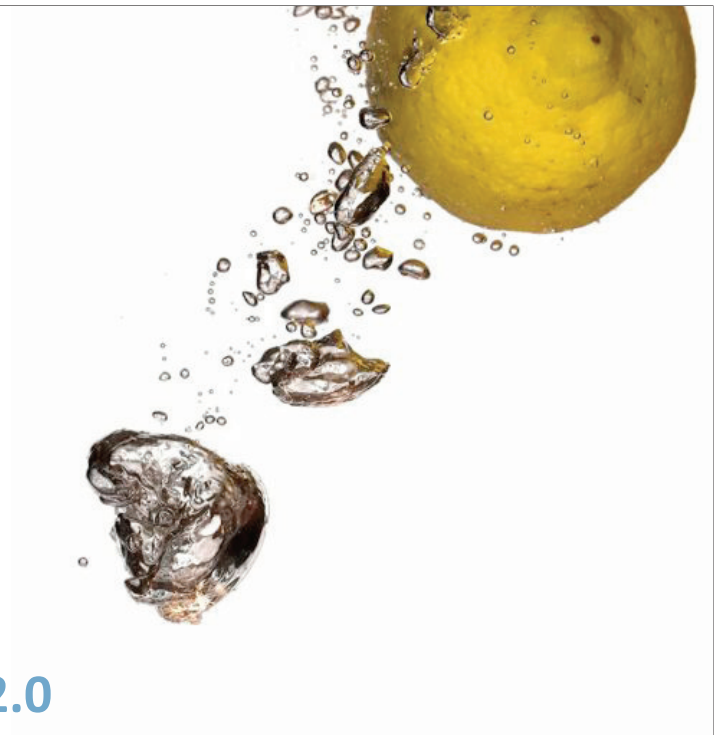




Bewertungen & Erfahrungsberichte

Überblick, Anwendungsbeispiele, Chancen und Risiken
Tourismusverband Franken - Ansbach, 2013-06-14

netzvitamine
Manufaktur für Innovation und Beratung



Kommunikationsverhalten 2.0

Aktuelle Situation
Auswirkung auf die touristischen Betriebe

Aktuelle Situation



Aktuelle Situation

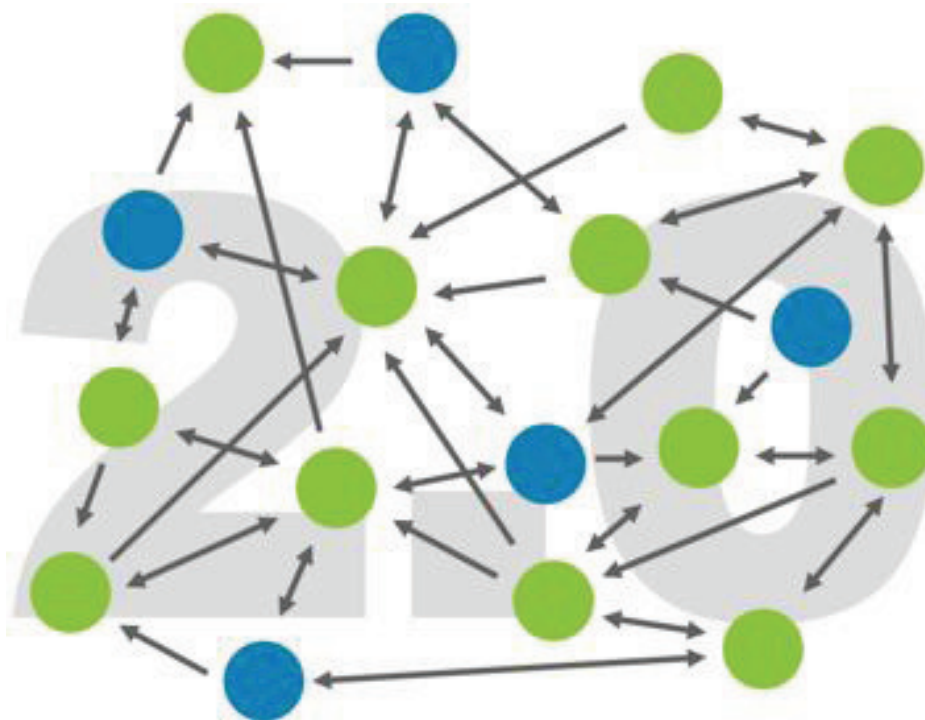
▶ Nutzer im Web

- sind kritisch und aktiv
- sind bestens informiert
- wollen ernst genommen werden
- veröffentlichen Meinungen, Bewertungen, Berichte und Tipps!

▶ Der Nutzer gestaltet das Internet aktiv mit!



- ▶ Nutzer tauschen sich online aus: **jederzeit & allerorts**



**Social Media bei der Urlaubsplanung:
Bewertungsangebote und Preisvergleiche vorne**

(Basis: Reisende letzte 12 Monate 14-70 Jahre)

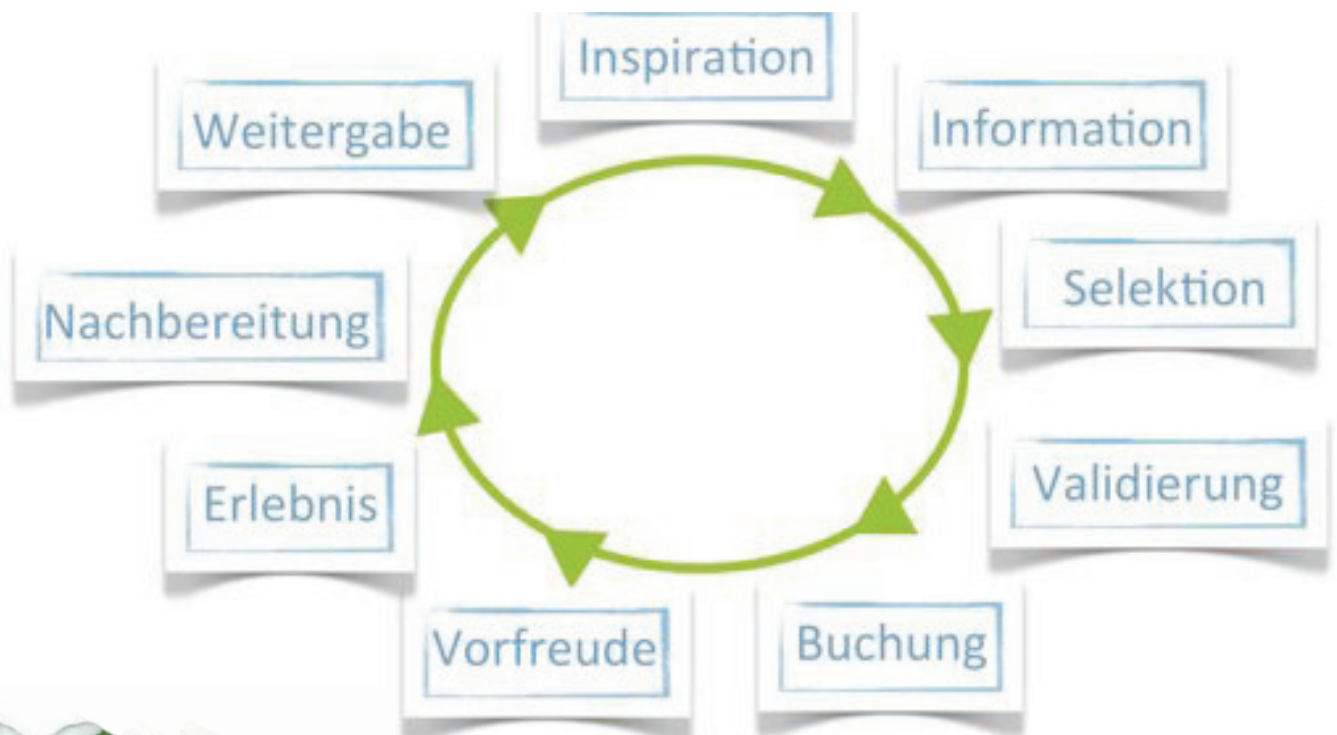


Quelle: RA online 11/2012, FUR

Auswirkungen auf die touristischen Betriebe



Customer Journey



- ▶ der Kunde/Gast mischt mit
 - Informationsaustausch bzgl. Erwartungen und Erfahrungen
- ▶ Märkte sind Gespräche
 - ständiger Dialog im Internet
- ▶ Kundenmeinungen auf dem Vormarsch
 - Bewertungen bei Google vor den „offiziellen“ Quellen



Gemeinsamkeit?



<http://hottelling.net/2013/03/22/hotel-spotting-holidaycheck-de-listet-die-10-unbeliebtesten-hotels-in-deutschland-auf/>



1

Webpräsenz aufbauen

2

Feedback wahrnehmen &
Kunden Mitspracherecht
einräumen

3

Feedback nutzen, um eigene
Produkte und Angebote zu
verbessern

4

Anpassung der Unternehmens-
struktur von hierarchischer hin
zu neuronaler



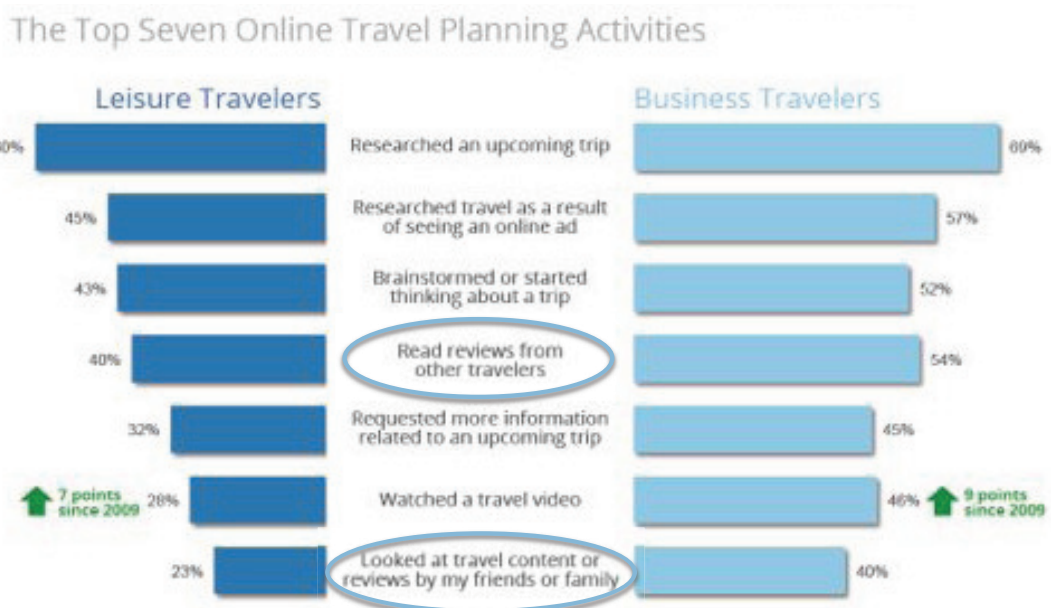
Bewertungen

Nutzungszahlen & Bedeutung
Übersicht der wichtigsten Plattformen
Funktionsweise und Sicherheitsmechanismen

Nutzungszahlen & Bedeutung



► Bewertungen von Fremden und Freunden

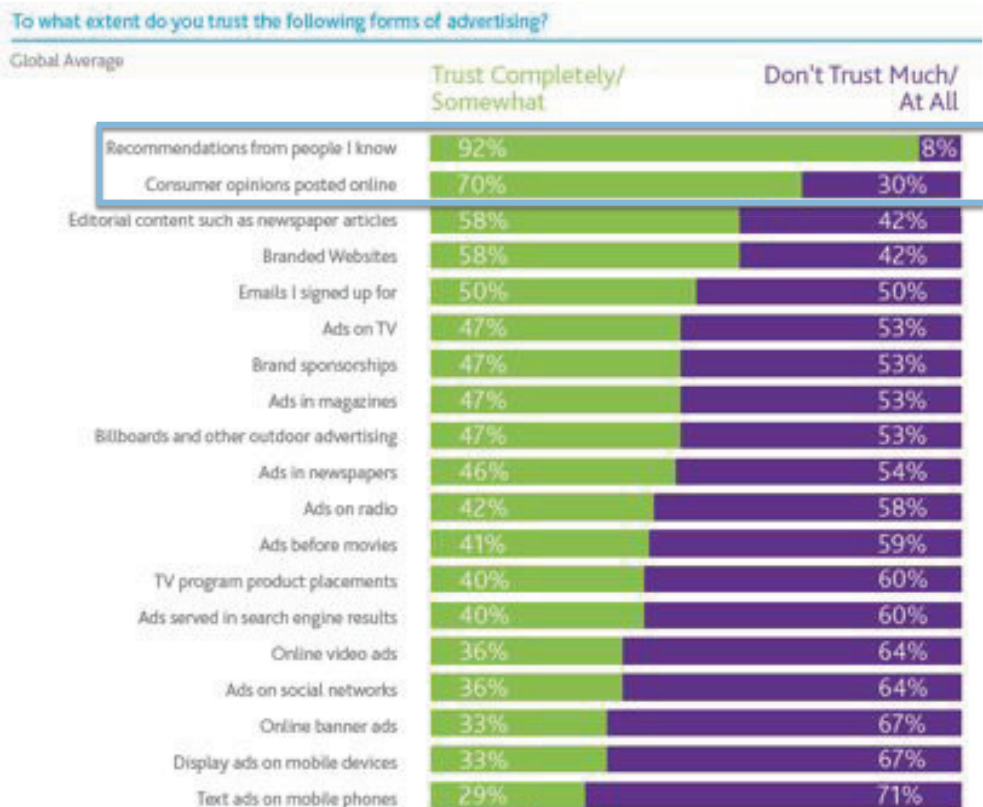


Source: The Traveler's Road to Decision, Google and Ipsos MediaCT, July 2012.
(24) Which of the following have you done online in the past 6 months? (Select ALL that apply). Base: Total respondents.

- ▶ 65% nutzen Bewertungsportale immer als Entscheidungshilfe
- ▶ für 59% hat die Bewertung einen wesentlichen Einfluss auf die Wahl der Unterkunft



Quelle: Verband Internet Reisevertrieb Daten und Fakten 2012



Source: Nielsen Global Trust in Advertising Survey, Q3 2011

- ▶ Kundenbewertungen sind **meinungsbildend!**
- ▶ ständige „Selbstberatung“ im Web 2.0




Wichtigste Plattformen





► Google Trefferliste angereichert durch Google-Bewertungen

<p>Hotel Village www.hotel-village.de/ 2 Google-Bewertungen - 92 €▼</p> <p>Hotel Hafen Hamburg www.hotel-hafen-hamburg.de/ Bewertung: 19 / 30 · 31 Google-Bewertungen - 90 €▼</p> <p>City Appartement Hotel www.cityhotel-hamburg.de/ 1 Google-Bewertung - 71 €▼</p> <p>Radisson Blu Hotel Hamburg www.radissonblu.com/hotels-hamburg - Diese Seite übersetzen Bewertung: 21 / 30 · 31 Google-Bewertungen - 129 €▼</p> <p>ARCOTEL Rubin Hamburg www.arcotelhotels.com/de/rubin_hotel_hamburg Bewertung: 24 / 30 · 13 Google-Bewertungen - 70 €▼</p> <p>SIDE Hotel www.side-hamburg.de/ Bewertung: 20 / 30 · 49 Google-Bewertungen - 143 €▼</p>	<p>A Steindamm 4 Hamburg 040 4806490</p> <p>B Seewartenstraße 9 Hamburg 040 311130</p> <p>C Schröderstraße 35 - 35a Hamburg 040 41177 ext. 0</p> <p>D Mansfelder Straße 2 Hamburg 040 35020</p> <p>E Steindamm 63 Hamburg 040 2419290</p> <p>F Drehbahn 49 Hamburg 040 309990</p>	 <p>Karte für hotel hamburg</p> <p>www.expedia.de/Hamburg_Hotels ★★★★★ 10.068 Bewertungen Bei Buchung PAYBACK Punkte sammeln Jetzt buchen & bis zu 50% sparen! 19.449 Personen folgen Expedia.de auf Google+</p> <p>Hamburg Hotel Schnäppchen www.travel24-hotels.de/Hotels-Hamburg ★★★★★ 32 Bewertungen Hotels Hamburg hier bis 55% sparen Billige Hotels = Travel24-Hotels.de</p>
---	---	--

- ▶ neue Google Maps: mehr Informationen, direkte Anzeige von Keywords aus Bewertungen

Holiday Inn Hamburg
3.6 ★★★★★ = 39 Google-Bewertungen
wellness bereich • sehr guter service • schöne zimmer • anspruch genommen • nichtraucher
Bilwerder Neuer Deich 14, 20539 Hamburg 040 78840
hi-hamburg.de

Eibbrücken Hotel
4.1 ★★★★★ = 18 Google-Bewertungen
gutes frühstück • ruhige lage • tiefgarage • städtereisen • nordereibe
Bilhomer Mühlenweg 28, 20539 Hamburg 040 7809070
eibbruecken-hotel.de

Amedia Express Hamburg Moorfleet
3.1 ★★★★★ = 14 Google-Bewertungen
gut erreichbar • sehr klein • bahnhofstation • gratis wif • bushaltestelle
Haiskastraße 72, 22113 Hamburg 040 7896910
amediahotels.com

Hotel Böttcherhof
4.1 ★★★★★ = 11 Google-Bewertungen
freundliches personal • hamburg hamburger • wellness bereich • km entfernung • fischbild tv
Wöhlerstraße 2, 22113 Hamburg 040 731870
boettcherhof.de

Zurück zur Karte für hotel

Allgemeine Bewertungsplattformen





Hotel navigator

iQcheck

reviewPro
Hotel Reputation Management

Customer **Alliance**

**bewertungs
assistentat**

TRUSTYOU 
the standard for reputation

Funktionsweise & Sicherheits- mechanismen

- ▶ drei Möglichkeiten der Bewertungs-Abgabe
 - direkt auf einer der Bewertungsplattformen
 - über eine Verlinkung von der eigenen Website auf eine Bewertungsplattform
 - über ein eigenes Bewertungssystem (z.B. Fragebogen), welchen man abschließend an das Bewertungssystem überträgt/sendet



- ▶ Qype
 - jeder kann jederzeit Bewertungen abgeben
 - keine Verifizierung ob die Person wirklich diesen Urlaub getätigt hat, das Restaurant besucht hat...

Schreibe einen Beitrag zu Dialog im Dunkeln

☆☆☆☆☆ Wie viele Sterne möchtest Du vergeben?

Schreibe so, als würdest Du mit einem guten Freund sprechen. Kein Spam, keine Eigenwerbung und keine Beleidigungen.

Was ist Deine Meinung? Preis: Nicht sicher Günstig Durchschnitt Gehoben Hochklassig

Folge "Dialog im Dunkeln" und werde per E-Mail über Neuigkeiten, Angebote und Aktionen informiert!

Beitrag veröffentlichen



- ▶ Gesamtbewertungen auf Basis verschiedener Bewertungsplattformen
 - Meta-Bewertungen
 - nur für Mitglieder
 - Freischaltungs-Prozess von Editoren durchgeführt



Plattform	Anzahl Bewertungen	Durchschnittswertung
Gesamtbewertung	1117 Bewertungen	8.8
Booking.com	614 Bewertungen	8.6
HOLIDAYCHECK	190 Bewertungen	9.2
SPLENDIA	91 Bewertungen	9.3
venere.com	3 Bewertungen	9.1
trivago	1 Bewertungen	9.5
4 weitere Seiten	229 Bewertungen	8.8

- ▶ Expedia, HRS & hotel.de
 - Verifizierung
 - nur Gäste, die über die Plattform gebucht haben dürfen Bewertungen vornehmen
- ▶ HolidayCheck
 - Nachweis über Aufenthalt zu erbringen

The screenshot shows a web form titled 'Bewertung melden' on the HolidayCheck.de website. The form is designed to report suspicious reviews. It includes a header with the HolidayCheck.de logo and a five-star rating. The main heading is 'Bewertung melden'. Below this, there is a text input field for the user to describe their suspicion, followed by a list of radio button options: 'die Bewertung vom Inhaber oder Mitarbeitern des Hotels geschrieben wurde', 'die Bewertung von einem Konkurrenten des Hotels geschrieben wurde', 'dieses Hotel Gegenleistungen für positive Bewertungen anbietet', 'die Bewertung dem falschen Hotel zugeordnet wurde', and 'Andere Gründe'. A larger text area is provided for the user to elaborate on their suspicion, with a character count '0 von 200 Zeichen'. Below this is a field for the user's email address. There are radio buttons for 'Ja' and 'Nein' to indicate if the user is a hotel owner or employee. A yellow 'abschicken' button is at the bottom right. A disclaimer at the bottom states: 'Wir werden prüfen, ob die gemeldete Bewertung gegen unsere Nutzungsbedingungen verstößt.'



Umgang mit Bewertungen

Integration auf der Website
Möglichkeiten zur Überprüfung von evtl. Manipulationen
Nutzung von und Umgang mit Bewertungen

Integration auf der Website



Integration über Schnittstelle

The screenshot displays a website interface for hotel listings. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'Erlebnis', 'Frankenwein', and 'Service'. A banner for 'Franken WEIN.SCHÖNER.LAND!' is visible. The main content area lists three hotels:

- Hotel Weingut Meintzinger *** superior** (Frickenhäuser a. Main): Romanisches Franken - vollkommen neu interpretiert! Überaus freundliches, stilvoll renoviertes Hotel in Verbindung mit moderner Vinothek. Kapazität: 2 ... (TrustScore: 93, 298 Bewertungen insgesamt)
- Weinhof am Nussbaum P****** (Willanzheim): Harmonisch in die Landschaft integriertes Gästehaus mit neuer, stilvoller Gastlichkeit. Die Gastfreundschaft ist hier sprichwörtlich. Biologische ... (TrustScore: 93, 47 Bewertungen insgesamt)
- RothweinHotel ***** (Wiesenbronn): Mit Wohlfühgarantie: Das liebevoll und zeitgemäß eingerichtete Hotel überrascht mit vielen angenehmen Details und Komfort, wie antiallergischer ... (TrustScore: 90, 159 Bewertungen insgesamt)

On the right side, there is a 'Qualitätsversprechen' (Quality Promise) section with a photo of a man drinking wine and the text: 'Unsere Angebote sind sorgfältig ausgewählt und überprüft. Wir setzen auf:

- strenge Qualitätskriterien
- kompetente Partner
- Ihre persönliche Bewertung

' Below this is a 'Merkliste' (Checklist) with a link to 'Übersicht'.

Franken
WEIN.SCHÖNER.LAND!

398 Bewertungen [Jetzt bewerten](#)

Bewertungen Kategorien Noten Quellen

96 ¹⁰⁰
★★★★★
Booking.com Tolles Haus!
2013-05-28
Michael

100 ¹⁰⁰
★★★★★
Booking.com Freundlichkeit.
2013-05-27
Elisabeth

100 ¹⁰⁰
★★★★★
Booking.com Alles! - Kein Wunsch ist offen geblieben! Auch der Wein ist wunderbar.
2013-05-27

88 ¹⁰⁰
★★★★★
Booking.com Lage, Terrassen, Personal, Ausstattung, Zimmer, Frühstück.
2013-05-22

79 ¹⁰⁰
★★★★★
Booking.com Gutes Publikum. Sehr freundliches Personal. Gute Weine und gute Weinprobe. Schönes Ambiente. 24 Stunden Kältekompressorgeräusch im Zimmer. Frühstückraum und -ablauf ist eng und schleppend. Weine sin ...
2013-05-16
Manfred

Alles anzeigen →
Nächste Seite →

powered by TrustYou™

Anschrift
Hotel Weingut Meintinger
Michaela und Jochen Meintinger
Babenbergplatz 4
97252 Frickenhausen a. Main
Tel.: 09331/87110
Fax: 09331/7578
☎ 📧 📍

TRUSTSCORE ⓘ
Ausgezeichnet
93
by TrustYou™

Merkliste
► Übersicht
 Eintrag in die Merkliste

Oberstaufen
Ich suche nach ... 🔍
Sortieren nach
Direkt buchbar

Liste Karte

Kur- & Wellnesshotel Kronenhof ★★★★★
9,7 von 10
209 Bewertungen

Familiäre Herzlichkeit bei Schrothkur & Wellness
31.05.-01.06.

Geniesse die ruhige Südlage und die familiäre, gemütliche Atmosphäre. Schwimmbad, Sauna, Kosmetik, Massagen, Ayurveda, ... In 5 Gehminuten bist Du im quirligen Ortszentrum.

Doppelzimmer 'Keuf' 132,00 €
für 2 Erwachsene inkl. Frühstück

Doppelzimmer 'Jugel' 144,00 €
für 2 Erwachsene inkl. Frühstück

Doppelzimmer 'Staufen' 154,00 €
für 2 Erwachsene inkl. Frühstück

Details als Favorit hinzufügen

Allgäuer Rosenalp ★★★★★
9,4 von 10
191 Bewertungen

Gesundheitsresort & Spa-Hotel in Oberstaufen im Allgäu
31.05.-01.06.

HOTEL GENUSS WELLNESS & GESUNDHEIT PREISE ANGEBOTE BORKUM KONTAKT

INSELHOTEL-STRANDHOTEL
HOTELS
VIERJAHRESZEITEN
STRANDHOTEL

<p>INSELHOTEL</p> <p>Noch nicht genug Borkum? Besuchen Sie unser Schwesterhotel auf der Insel!</p>	<p>KONTAKT</p> <p>Wir sind für Sie da! Tel. 04922 922-0 ... oder nutzen Sie das Kontaktformular!</p>	<p>DOWNLOADS</p> <p>Hier stehen Ihnen unsere Prospekte auch als download zur Verfügung!</p>	<p>NEWSLETTER</p> <p>Abonnieren Sie unseren Newsletter einfach per Mail.</p>	<p>UNSERE BEWERTUNG BEI:</p> <table border="1"> <tr> <td>trivago</td> <td>●●●●●●●●●●</td> <td>83/100</td> </tr> <tr> <td>Booking.com</td> <td>●●●●●●●●●●</td> <td>80/100</td> </tr> <tr> <td>Holidaycheck</td> <td>●●●●●●●●●●</td> <td>80/100</td> </tr> <tr> <td>ciao</td> <td>●●●●●●●●●●</td> <td>60/100</td> </tr> <tr> <td>2 weitere Seiten</td> <td>●●●●●●●●●●</td> <td>81/100</td> </tr> </table>	trivago	●●●●●●●●●●	83/100	Booking.com	●●●●●●●●●●	80/100	Holidaycheck	●●●●●●●●●●	80/100	ciao	●●●●●●●●●●	60/100	2 weitere Seiten	●●●●●●●●●●	81/100
trivago	●●●●●●●●●●	83/100																	
Booking.com	●●●●●●●●●●	80/100																	
Holidaycheck	●●●●●●●●●●	80/100																	
ciao	●●●●●●●●●●	60/100																	
2 weitere Seiten	●●●●●●●●●●	81/100																	

TERROIR FÜR GROSSE MOMENTE

Weinerlebnisse und außergewöhnliche Architektur

Genussradeln am Flussufer entlang oder...

Weinfeste mit genussreicher Tradition, Konzerte...

LAGE

THEMEN

URLAUB

ORTE

franken tourismus

DAS FRÄNKISCHE WEINLAND AUF

f YouTube flickr HolidayCheck.de

Möglichkeiten der Überprüfung evtl. Manipulationen



AMAZON & CO.

Jede vierte Bewertung manipuliert

Reisen, Elektronik, Restaurants - bei der Suche im Internet verlassen sich immer mehr Menschen auf Bewertungen anderer User. Problem - diese Kommentare sind oft manipuliert und von Firmen verfasst.

Manipulierte Online-Kommentare: Firmen zahlen für positive Produktbewertungen

Bis zu 30 Prozent der Produktbewertungen im Internet sind offenbar manipuliert. Einem Magazinbericht zufolge werden positive Nutzerkommentare in Online-Shops von Agenturen verfasst, die sich dafür bezahlen lassen - die Sicherungssysteme von Amazon und Co. sind machtlos.



- ▶ 80% der Bewertungen sind positiv
- ▶ Manipulationen sind nicht lohnenswert
- ▶ Keine seriösen Auswertungen als Grundlage bei den medialen Schlagzeile

<http://blog.holidaycheck.de/holidaycheck-stern-tv-gefaelschte-bewertungen/>



- ▶ Auf die Sprache achten!
 - Fachausdrücke wie aus Produktbeschreibungen?
- ▶ Bewertungen nach Erscheinungsdatum sortieren!
 - Nach einer Reihe von Negativbewertungen in einem kurzen Zeitraum folgen auffällig viele positive Bewertungen?
- ▶ Übertrieben positive Bewertungen?
 - „Seriöse“ Bewertungen sind i.d.R. ausgewogen und ausführlich
 - Vor- und Nachteile werden angegeben

Nutzung von & Umgang mit Bewertungen



Nutzung der Bewertungen

- ▶ Nutzung positiver – vor allem aber kritischer Feedbacks!

Kundenbewertungen =

- ▶ kostengünstige und schnell umzusetzende Art der Differenzierung
- ▶ nutzbar für aktives Marketing
- ▶ preiswertes Instrument für das Qualitätsmanagement

Zufriedene Kunden sind die beste Werbung!
aber Kritik ist die höchste Form der Anerkennung



- ▶ Öffentlich auf Bewertungen reagieren
- ▶ "Danke" sagen
- ▶ Zeigen, dass Sie an der Meinung und der Zufriedenheit Ihrer Kunden interessiert sind
- ▶ Verbesserung / Entschädigung bieten
- ▶ Bewertungen auch auf der Website einbinden

Mit Kunden in einen Dialog treten!



Es gibt sehr positive Bewertungen ...

Perfekt für eine Städtereise

Das perfekte Hotel für eine Städtereise nach Nürnberg. Durch die Lage direkt an einer U-Bahnstation erreicht man in kürzester Zeit (fast) jeden Ort der Stadt, trotzdem ist es im Zimmer leise. Das Hotel ist in sehr gutem Zustand, die Mitarbeiter freundlich und zuvorkommend und das Frühstück sehr gut und vielseitig.

Hotel allgemein	 6.0
Zustand des Hotels	 6.0
Allgemeine Sauberkeit der einzelnen Bereiche	 6.0
Familienfreundlichkeit	 6.0
Behindertenfreundlichkeit	 6.0



► Feedback geben, „Danke“ sagen



Kommentar des Hoteliers

Sehr geehrter Gast/ Sehr geehrte Gäste,
wir danken Ihnen für Ihren netten Kommentar. Wir bemühen uns auch weiterhin unsere Leistungen beizubehalten.
Wir freuen uns, Sie auch in Zukunft bei uns begrüßen zu können.

... aber eben auch verheerende!



Durch Reaktion noch zu retten?

► **freundlich & auf der Sachebene beantworten**

Kommentar des Hoteliers

Vielen Dank für Ihre Bewertung, auch wenn diese wenig schmeichelhaft ist. Die von Ihnen eingestellten Bilder sind sehr eindeutig und wir werden uns der Sachen umgehend annehmen.

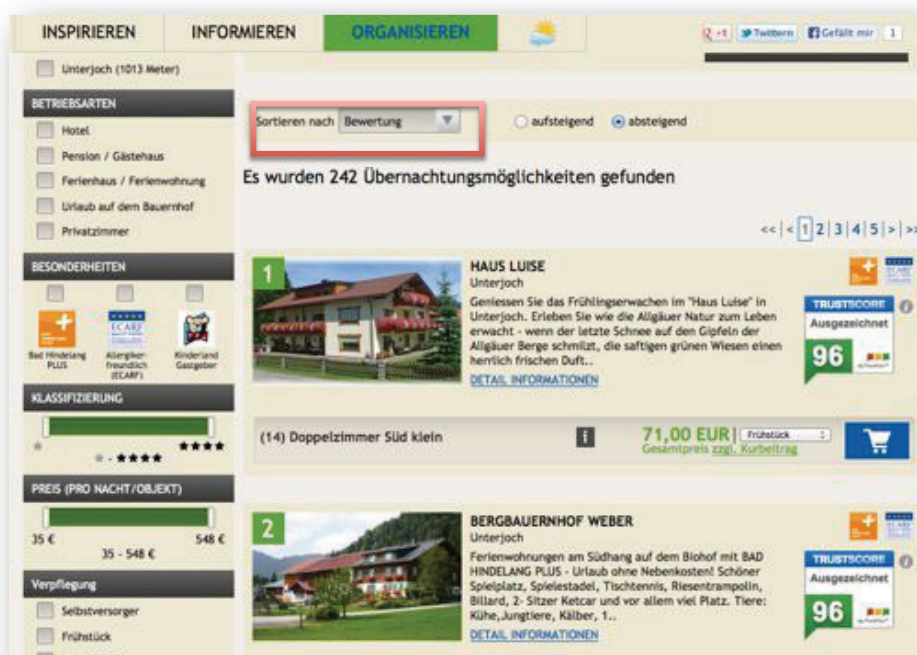
Wie Sie selbst geschrieben haben, wird gerade das Treppenhaus saniert (die Arbeiten werden heute beendet) und vielleicht haben wir uns ein wenig zu sehr darauf konzentriert. Was die Sache damit natürlich nicht besser macht! Wir entschuldigen uns jedenfalls vielmals für den Zustand des Zimmers, der sicher nicht unserem Standard entspricht.

Die defekte Schranktür (leider haken diese manchmal aus) hätten Sie natürlich auch an der Rezeption melden können, so wie die andern Mängel auch, da wir diese, sofern möglich, gleich hätten in Ordnung bringen können.

Sicherlich sehen nicht alle unsere Zimmer so aus, sonst würde es hier mit dem Bewertungen nicht so sein, wie Sie es lesen können. Auch wird hier oft die Sauberkeit und die Freundlichkeit des Personals gelobt, so dass Sie uns wirklich auf dem falschen Fuß erwischt haben müssen, was uns sehr leid tut.

Aus diesem Grund bieten wir Ihnen an, sich noch einmal kostenfrei vom Gegenteil zu überzeugen und bitten Sie, sich mit dem Hoteldirektor in Verbindung zu setzen.

- Umgehung des Neutralitätsprinzips: Online
 - Sortierung der Trefferliste nach Bewertungen



- ▶ Umgehung des Neutralitätsprinzips: Offline
 - Empfehlungen von anderen Gästen im Urlaubsmagazin



Kunden aktiv animieren, Bewertungen abzugeben!

Erlebnis | Frankenwein | Service | **Franken** | WEIN.SCHÖNER.LAND!

Unser Qualitätsversprechen umfasst nicht nur die definierten Zertifizierungskriterien und regelmäßigen Mystery-Checks - wir gehen noch einen Schritt weiter und bitten Sie um Ihre Bewertungen. Teilen Sie Ihre Erfahrungen zu den verschiedenen Angeboten von „Franken – Wein.Schöner.Land!“ mit uns:

Bewerten Sie die einzelnen Bausteine Ihrer „Reise zum Frankenwein“.

Bei den jeweiligen Leistungsträgern und Angeboten sind Fragebögen hinterlegt, mit denen Sie uns gerne Ihre Anregungen und Hinweise übermitteln können. Die TrustYou GmbH bündelt diese Ergebnisse mit Bewertungen aus Bewertungsportalen wie z.B. TripAdvisor und stellt alle Angaben in einem sogenannten TrustScore („Bewertungsnote“) dar. Diese Note setzt sich aus mindestens 10 Bewertungen, die innerhalb der letzten 2 Jahre abgegeben wurden, zusammen. Ältere Bewertungen werden ebenfalls dargestellt, allerdings in der Berechnung der entsprechenden Note nicht berücksichtigt.

Ihre Rückmeldungen dienen nicht nur dazu, unsere Angebote noch genauer auf Ihre Wünsche abzustimmen - durch Ihr Feedback können auch Schwachstellen erkannt und durch abgeleitete Optimierungsmaßnahmen unsere Angebote noch besser werden.

In einem weiteren Schritt ermöglicht die TrustYou GmbH die Berechnung eines sogenannten „GruppenScores“. Eine Mindestanzahl von 10 bewerteten Leistungsträgern (= 10 TrustScores) einer Kategorie (z.B. Winzer) sind nötig um die Durchschnittsnote zu bilden.

Doch wir bitten nicht nur um Ihre Meinung, wir möchten die gesammelten Rückmeldungen auch mit Ihnen teilen. Daher können die Bewertungen im Einzelnen nachgelesen werden. Durch verschiedene Graphiken bereitet die TrustYou GmbH diese anschaulich auf.

Darstellung der Bewertungen

TrustYou 96

Qualitätsphilosophie
Projektpartner
Zertifizierungskriterien
Mystery-Check
Bewertungen

Qualitätsversprechen
Unsere Angebote sind sorgfältig ausgewählt und überprüft. Wir setzen auf:
▶ strenge Qualitätskriterien
▶ kompetente Partner
▶ Ihre persönliche Bewertung

TRUSTYOU
the standard for reputation
zur TrustYou GmbH

Bewerten & Gewinnen
Unter den ersten 100 Bewertungen verlieren wir ein Genuss-Wochenende im Weinland Franken!



Ausblick

Zusammenfassung
Tipps für den Praxisalltag

Zusammenfassung




- ▶ Der Nutzer gestaltet das Internet aktiv mit
- ▶ Bewertungsportale im Internet sollten alle Akteure kennen
- ▶ Es besteht Glaubwürdigkeit & Vertrauen der Kunden gegenüber Bewertungen
- ▶ Kundenbewertungen sind meinungsbildend und sollten aktiv fürs Marketing genutzt werden
- ▶ Bewertungen müssen ernst genommen werden und es muss auf sie reagiert werden
- ▶ Es ist wichtig, mit den Kunden in einen Dialog zu treten



Tipps für den Praxisalltag





**Kritik ist
die höchste
Form der
Anerkennung.**

Es geht nicht primär darum, die besten Bewertungen zu erhalten!

Sondern darum, aus negativer Kritik zu lernen und angemessene Reaktionen bereitzuhalten!

- ▶ Auf relevanten Bewertungsportalen ein Profil anlegen
- ▶ Kunden auf Bewertungsportale und -möglichkeiten aufmerksam machen
- ▶ Einträge optimieren und aktuell halten
- ▶ Auf negative Kritik nicht beleidigt reagieren

Dialogbereitschaft!!!





Zuhören!

Gäste bewerten...

Hotel Bischofsschloss
Schlossweg 2
88677 Markdorf
+49 (0) 75 44-50 91 0
info@bischofsschloss.de
www.bischofsschloss.de

Hier direkt buchen

1041 Gäste bewerteten uns
4.7 / 5.0

iQcheck echte und unabhängige Gästemeinungen **iQcheck für Hoteliers**

Bewertungen von 1341 Gästen

Weiterempfehlungsrate	95 %
► Gesamteindruck	4.8 / 5.0
► Buchung	4.8 / 5.0
► Check-in	4.8 / 5.0
► Rezeption	4.8 / 5.0
► Zimmer	4.6 / 5.0
► Badezimmer	4.7 / 5.0
► Hotelambiente	4.7 / 5.0
► Frühstück	4.8 / 5.0
► Restaurant	4.6 / 5.0
► Wellness / Fitness	4.5 / 5.0

Textantworten

26.05.2013 **★★★★★**
Sehr schön ruhig gelegenes Hotel, mit einem ausgezeichnetem Frühstückbuffet

Kommentar durch Hotel Bischofsschloss
Wir freuen uns, dass Sie sich bei uns wohlfühlt haben. Dankeschön für die tolle Bewertung!

26.05.2013 **★★★★★**
Wir haben einmal mehr ein gediegenes Wochenende, umsorgt von lauter zuvorkommenden und äußerst freundlichen Schlossgeistern genossen. Ein Kompliment an die Küche: Die Abendessen waren himmlisch!

26.05.2013 **★★★★★**
«Wir immer hatten wir einen tollen Aufenthalt. Wunderbares Essen, aufmerksamer und freundlicher Service, schöne, saubere Zimmer. Dies macht auch ein verregnetes Wochenende schön. Einen kleinen Verbesserungsvorschlag hätten wir nicht mehr: wir könnten noch mehr...»

Transparenz bieten!

Zum Beispiel:
Einbindung über soziale Netzwerke



Beziehungen aufbauen und pflegen!

© netzvitamine GmbH | 14. Juni 2013 | Bewertungen & Erfahrungsberichte - Tourismusverband Franken e.V.

59

Gastgeber unterstützen!

- ▶ Handlungsleitfaden
- ▶ Beantwortung der kritischen Einträge unterstützen



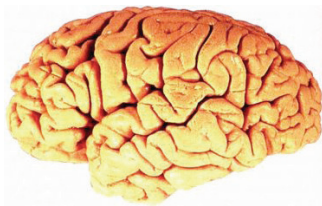
© netzvitamine GmbH | 14. Juni 2013 | Bewertungen & Erfahrungsberichte - Tourismusverband Franken e.V.

60



Chancen nutzen! Nicht Risiken suchen.

Hirn



Beziehungs-
Empathie



Web 0.0



Erfolg
(mehr Buchungen,
mehr Umsatz)



netzvitamine.de



facebook.com/netzvitamine



twitter.com/netzvitamine



gplus.to/netzvitamine



[+49 8386 95987-80](tel:+4983869598780)



info@netzvitamine.de

