



Verpasstes Potenzial

Bestimmen Gäste allein das Bild eines Hotels im Internet?

About...



Georg Ziegler
Head of B2B
HolidayCheck AG



Georg.Ziegler@holidaycheck.com



campus.holidaycheck.de



[@georgziegler](https://twitter.com/georgziegler)

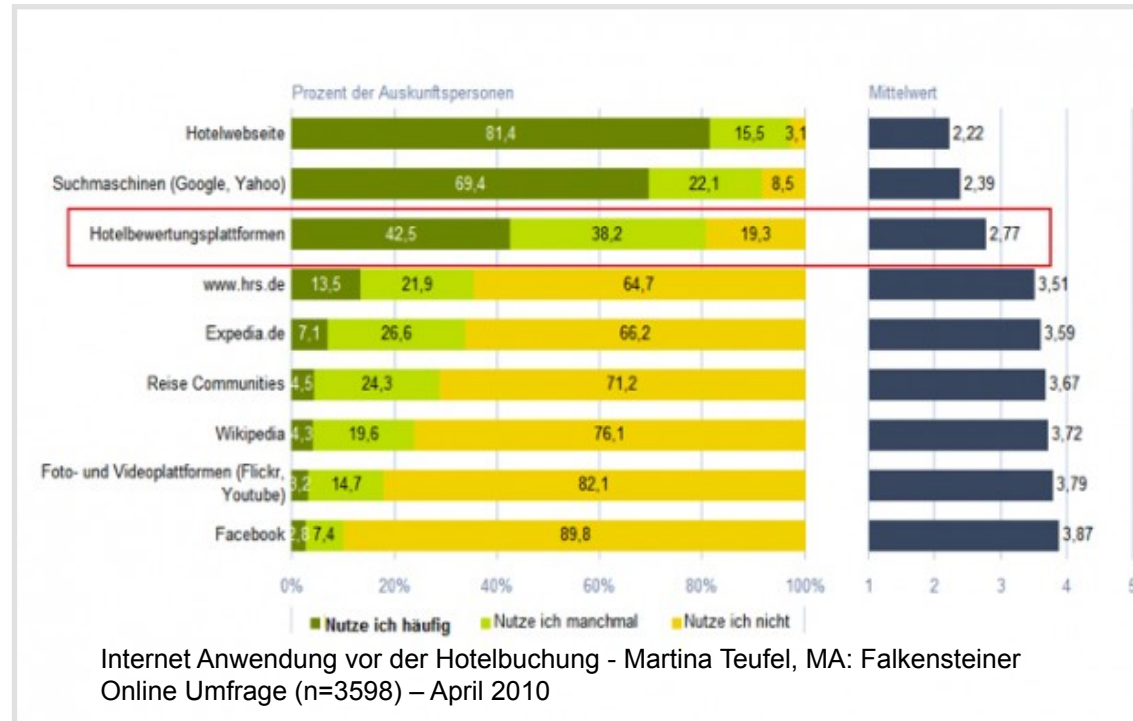


Rückblick



Erinnern Sie sich noch?

Der Weg zum passenden Hotel

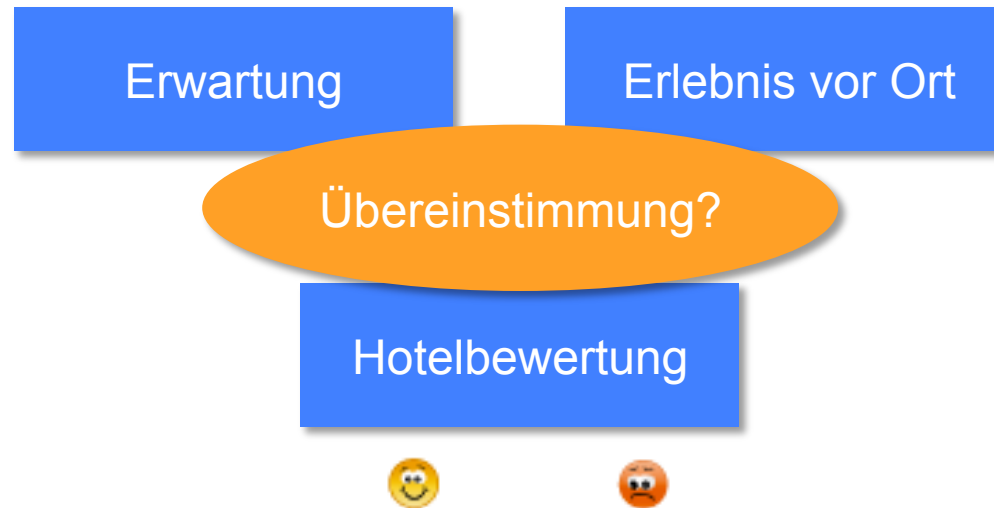


Hotelbewertungen sind fester **Bestandteil** bei der Reiseentscheidung.
Sie schaffen **Sicherheit**, dass das Hotel den eigenen Erwartungen entspricht

Drei Bereiche mit Potenzial

1. Denken Sie nicht in guten und schlechten Bewertungen
2. Reagieren Sie auf Bewertungen und schaffen Sie Transparenz
3. Nutzen Sie das Potenzial Ihrer zufriedenen Kunden

Denken Sie nicht in guten und schlechten Bewertungen



- Über die **Relevanz** entscheidet der Leser
- Bewertungen sind hilfreich für Ihr eigenes **Qualitätsmanagement**
- Die passenden **Zielgruppen** werden gewonnen

Denken Sie nicht in guten und schlechten Bewertungen

Altbackenes, langweiliges Hotel 😞

4.0 

Das Hotel hat auf gar keinen Fall 5-Sterne Standard. Alles ist gediegen und spießig. Wir haben es sehr bereut, uns für dieses Hotel entschieden zu haben. Es hat null Atmosphäre, man schaut vom Pool aus rechts und links auf die nächsten Hotelbauten, da... [Hotelbewertung weiterlesen](#)

Mai 10, Birgit, Alter 46-50, Familie

465 mal gelesen

Gepflegtes Tophotel 😊

5.4 

nach einem Abstand von 10 Jahren haben wir das Parc Natural wieder besucht und konnten feststellen, das es noch besser geworden ist. Es passt dort eigentlich alles. Ideal für ausgedehnte Strandspaziergänge. [Hotelbewertung weiterlesen](#)

Mai 10, Hans-Jürgen, Alter 61-65, Paar

608 mal gelesen - 40% hilfreich

Hier muss man wiederkommen! 😊

5.7 



Von der Ankunft (Empfang beim Check-In) bis zur Abreise ein rundum gelungener Urlaub! Der Service ist ausgezeichnet, die Freundlichkeit der Service-Damen und Herren ist vorbildlich. Wir freuen unsschon auf unseren nächsten Aufenthalt im Mai! [Hotelbewertung weiterlesen](#)

April 10, Dieter, Alter 66-70, Paar

156 mal gelesen

Reagieren Sie auf Bewertungen und schaffen Sie Transparenz

Hotellbewertung Relaxa Hotel Bellevue Hamburg

von Regina Aus: Deutschland
Alter: 56-60
Reisezeit: im April 11
Verreist als: Allein/Single
Kinder: keine
Dauer: 1-3 Tage
Reiseart: Wander- und Wellnessurlaub
Gebucht über: Keine Angaben
Weiterempfehlung: Ja
Ø dieser Bewertung: 6

Die Bewertung wurde **34 mal** gelesen.

100% Top Schrift vergrößern A A

Hotel	6.0	★★★★★
Hotel sehr gut ausgestattet, sehr gepflegt, Frühstück 1A		
Lage	6.0	★★★★★
sehr gute schöne Lage, nah am wasser und zum bahnhof, zur stadt		
Service	6.0	★★★★★
das personal war top, immer freundlich, hilfsbereit, aufmerksam		
Gastronomie		
Nicht genutzt		
Sport Unterhaltung		
Nicht genutzt		
Zimmer	6.0	★★★★★
schön am wasser gelegen, zwar an der strasse aber durch die doppelverglasung der fenster kein ton nach innen, alles da, optimal		

Hinweis zur Hotellbewertung: 6 Sonnen = sehr gut ... 1 Sonne = sehr schlecht

War die Bewertung für Sie hilfreich? Ja Nein

Kommentar des Hotellers

Hallo Regina,

100% Top ist doch mal eine tolle Überschrift. Vielen Dank auch für die Note 1A für unser Frühstück und das schöne Lob an unser Personal.

Bis bald mal wieder in Hamburg

Olaf Dierich
Direktor
relaxa hotel Bellevue

- Zeigen Sie **Wertschätzung** für die Gästemeinung
- Reagieren Sie sachlich und zeigen Sie **Kompetenz**
- Nehmen Sie Kritik auf und schaffen Sie **Transparenz** über Ihr Produkt
- Schaffen Sie realistische **Erwartungshaltung**
- Vermeiden Sie Textbausteine und bleiben Sie **kompakt**

Hier sprechen Sie zu potenziellen Gästen!



Nutzen Sie das Potenzial Ihrer zufriedenen Kunden



- **Motivieren** Sie die Gäste, das Hotel im Internet zu empfehlen
- Schaffen Sie **Bewertungsmöglichkeiten** auf der eigenen Website
- Erzeugen Sie **Sichtbarkeit** für Ihre Leistungen wo Reisende sich informieren und entscheiden

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Gäste etwas zu erzählen haben und übertreffen Sie Erwartungen!

Wrap up

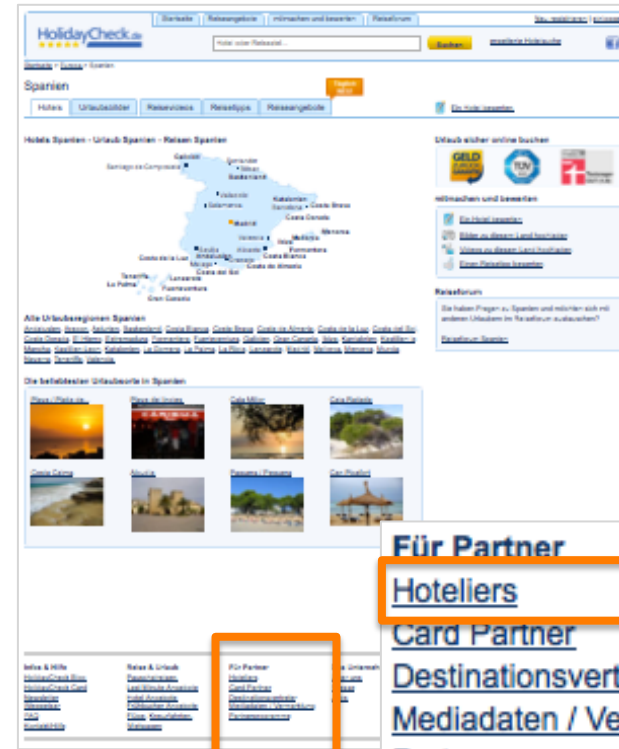


Gestalten Sie den Eindruck über Ihr Hotel im Internet mit...

... und gewinnen Sie damit das **Vertrauen** potenzieller Gäste!

Zu Ihrer Information

- Hinweise und Tipps im Umgang mit Bewertungen
- Funktionen des kostenlosen HotelManager Tools



Für Partner
Hotellers
Card Partner
Destinationsvertreter
Mediadaten / Vermarktung
Partnerprogramme



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit
Que aproveche!

Haftungsausschluss:
Verwendete Bilder, Illustrationen und Fotos unterliegen teilweise fremden Copyrights und gelten hiermit als nur für den internen
Schulungszweck verwendet. Alle vorkommenden eingetragenen Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Firmen und Organisationen.
Alle verwendeten Markennamen unterliegen dem Urheberrecht der jeweiligen Eigentümer.



HolidayCheck AG | Müligässli 1 | CH-8598 Bottighofen
T +41 (0)71 686 9000 | F +41 (0)71 686 9009 | info@holidaycheck.com