

BEWERTUNGEN

Tipps zum Umgang mit Bewertungsportalen

KÄRNTEN

Villach
Faaker See
Ossiacher See

ALLGEMEINE FAKTEN:

- die Mehrzahl der Gäste liest vor der Buchung einer Unterkunft die Online-Bewertungen anderer Nutzer.
- Die größten Bewertungsplattformen sind: Holidaycheck, TripAdvisor, Google, Yelp, Zoover, Camping.info etc.
- Buchungsplattformen wie Trivago, Booking, Expedia, venere, Hotel.com, HRS, Tiscover und hotel.de haben zum Teil eigene Bewertungsmöglichkeiten.
- In je mehr Online-Portalen Ihr Betrieb mit Infos und attraktiven Fotos dargestellt wird, umso sichtbarer und auffindbarer sind Sie für potenzielle Gäste.

BEWERTUNGEN KOMMENTIEREN

Wenn Sie eine negative Bewertung erhalten, so ist dieser Gast für Ihren Betrieb vielleicht schon verloren. Es ist etwas schiefgelaufen oder der Gast hat nicht zu Ihrem Hotel/Betrieb gepasst. Schreiben Sie daher den -Kommentar nicht hauptsächlich für den Verfasser der Bewertung, sondern für die potenziellen neuen Gäste, die sich für Ihren Betrieb interessieren.

Benutzen Sie die Sandwich Methode: Bedanken für die Rückmeldung/etwas Positives herausgreifen/konstruktiver Umgang mit der Kritik/mit einem positiven Punkt enden.

BEWERTUNGEN IM MARKETING ERFOLGREICH EINSETZEN

Das klassische Marketing ist wichtig, aber die Buchungsentscheidung erfolgt dann meist online. Hotelbewertungen wirken wie „Testimonials“ und unterstützen die potenziellen neuen Gäste bei der Buchungsentscheidung.

TIPPS FÜR DAS MARKETING:

- Integrieren Sie die Bewertungsportale mit einem Widget in Ihre Webseite
- Stellen Sie die Gästemeinungen auf Ihrer Seite transparent dar
- Stellen Sie Auszeichnungen sichtbar im Hotel und in Ihren Werbemittel dar

DIE 9 BESTEN TIPPS FÜR DEN UMGANG MIT BEWERTUNGSPLATTFORMEN

- 1.) Kunden-Zufriedenheit aktiv vor Ort erfragen
- 2.) Professionelles Beschwerdemanagement vor Ort
- 3.) Kritik ernst nehmen und Probleme lösen
- 4.) Jeder Gast soll glücklich abreisen
- 5.) Überwachung aller bekannten Plattformen
- 6.) Mit 1 bis 3 Plattformen aktiv arbeiten
- 7.) Direkte Integration von Widgets auf Homepage
- 8.) Auf jede Bewertung antworten
- 9.) Im Dankesmail direkt auf Bewertung verlinken

Qualität

KÄRNTEN



Kostenlose Beratungstermine: domenig@region-villach.at