

Der richtige Umgang mit Bewertungen



Referentin: Claudia Osterholzer
OBS OnlineBuchungService GmbH
Regensburg

Gefördert durch:



Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung



Touristisches Datenmanagement NRW: offen, vernetzt, digital

Regionalprojekt: Gastgeber im Fokus

- Projekt für die Gastgeber in Siegen-Wittgenstein
- Ziel: Die Gastgeber in Siegen-Wittgenstein durch eine regionale Gastgeberdatenbank zukunftsfähig gestalten!
- Servicepartner ist die OBS OnlineBuchungService GmbH
- Ansprechpartnerin beim Touristikverband Siegerland-Wittgenstein: Jule Kampen
- Auf dem Weg zur regionalen Gastgeberdatenbank - Ihre Vorteile
 - ✓ Mehr Sichtbarkeit
 - ✓ Mehr Reichweite
 - ✓ Kooperationen

Gefördert durch:

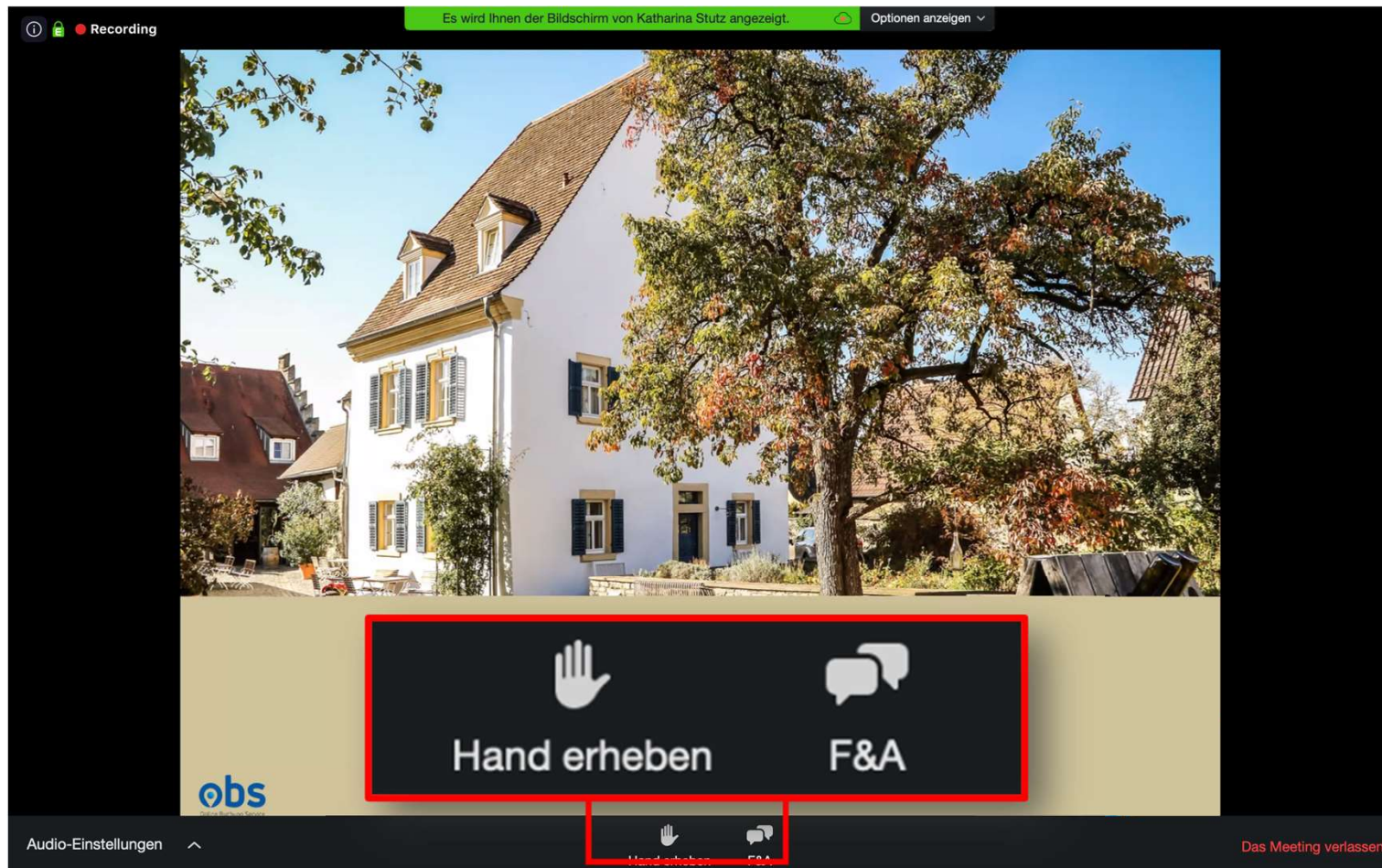


Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen

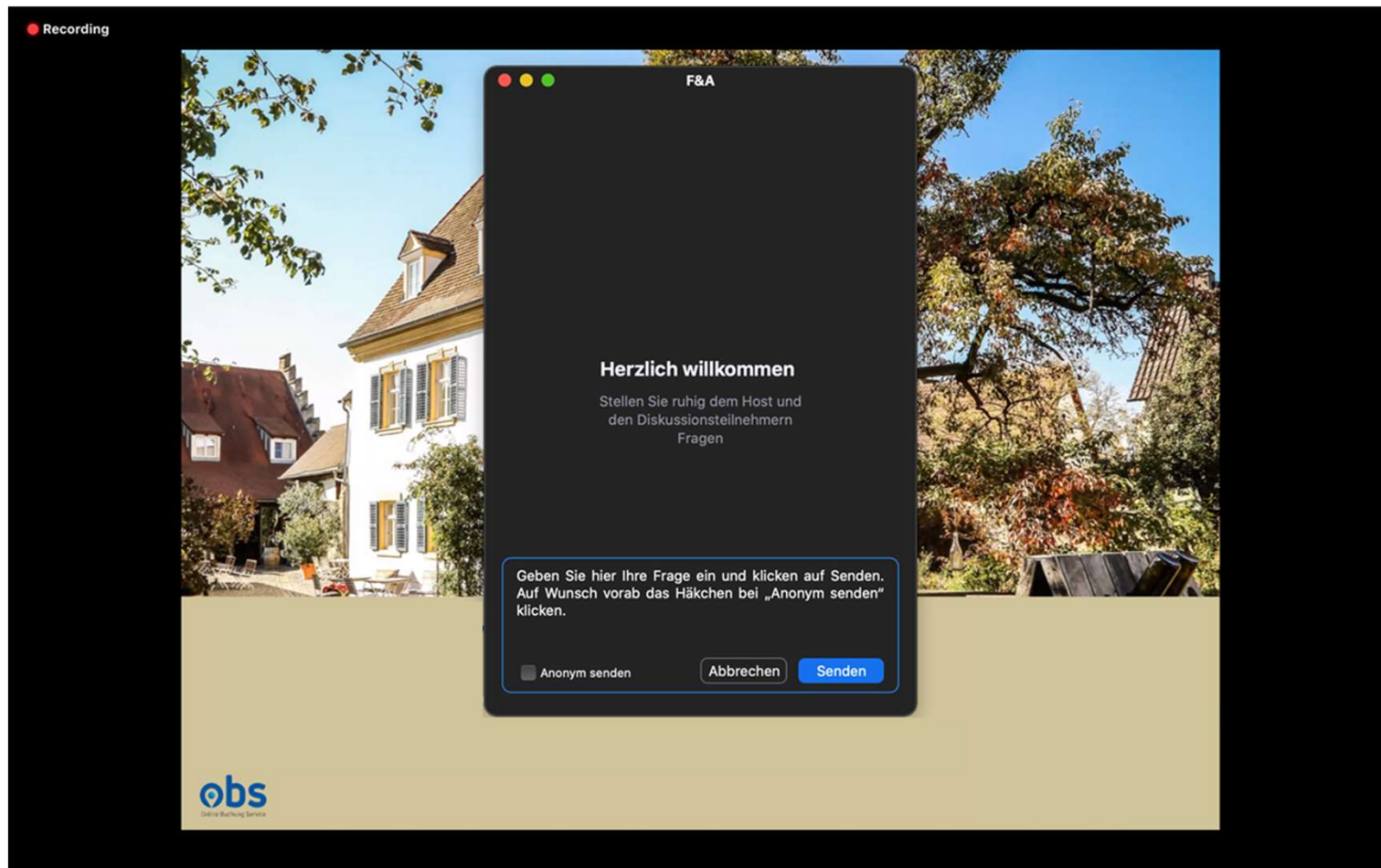


EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung

Funktionen für Teilnehmer



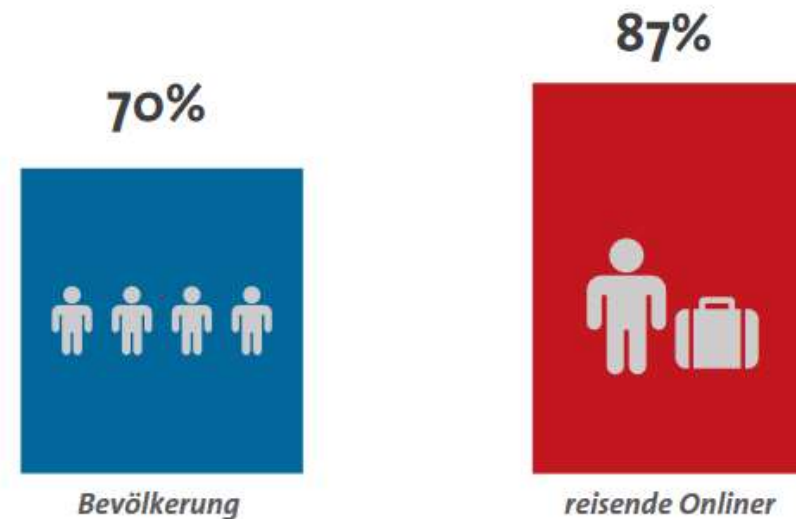
Funktionen für Teilnehmer



Trend: Internet als Informationsquelle

Internetnutzung zur Information bei Urlaubsreisen

Basis: deutschsprachige Bevölkerung 14+ Jahre - Quelle: Reiseanalyse 2020, FJR



Das Internet gewinnt auch beim Thema Urlaubsreisen weiter an Bedeutung: Im Januar 2020 hatten sich bereits 70% der Bevölkerung schon einmal im Internet zum Thema Urlaubsreisen informiert. Schaut man nur auf die Internetnutzer, die auch verreist sind, dann steigt der Wert auf 87% an.

Das heißt also: Wer sowieso online ist und gern in den Urlaub fährt, nutzt das Internet auch für die Reiseplanung.

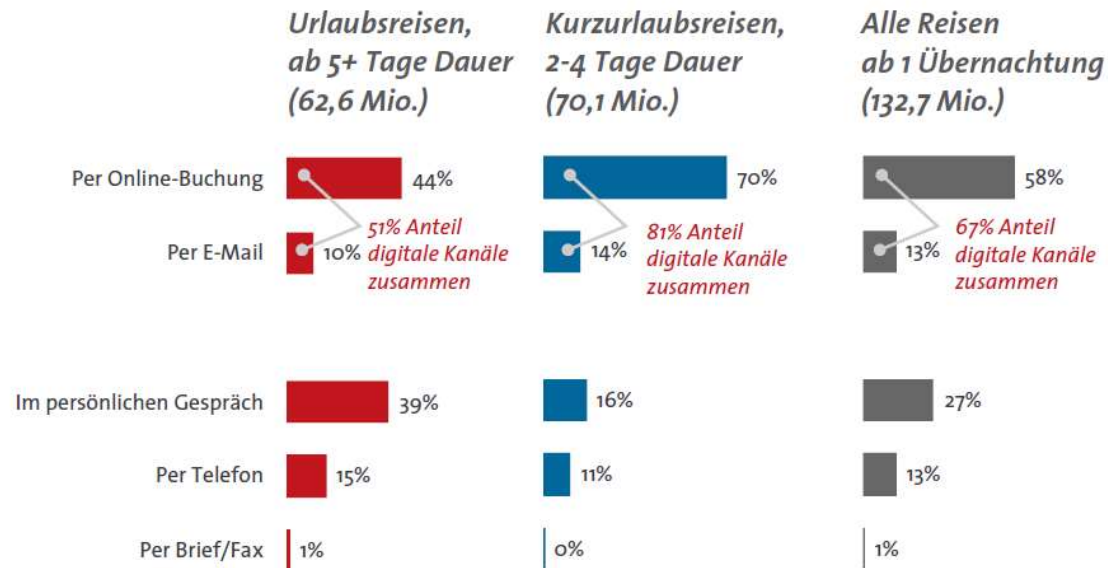
VIR DATEN & FAKTEN 2020

Quelle: VIR Verband Internet Reisevertrieb 2020

Trend: Buchung über digitale Kanäle

Alle Urlaubsreisen 2019 ab einer Übernachtung: Buchungswege

Basis: Urlaubsreisen 5+ Tage der deutschsprachigen Bevölkerung, 14+ Jahre, mit Vorabbuchung mind. eines Reisebestandteils und Kurzurlaubsreisen 2-4 Tage der deutschsprachigen Bevölkerung, 14-75 Jahre, mit Vorabbuchung mind. eines Reisebestandteils; Mehrfachnennungen möglich · Quelle: Reiseanalyse 2020, FUR



Der vergleichende Blick auf die Buchungswege der Kurzurlaubsreisen 2019 zeigt, dass die digitalen Kanäle hier bereits dominieren. Für den Gesamtmarkt ab einer Übernachtung liegt der Anteil der Onlinebuchungen bei allen vorab gebuchten Reisen bei 58%, per E-Mail gebuchte Reisen bei 13%. Insgesamt wurde im letzten Jahr bei 2 von 3 Reisen zumindest ein Reisebestandteil online gebucht.

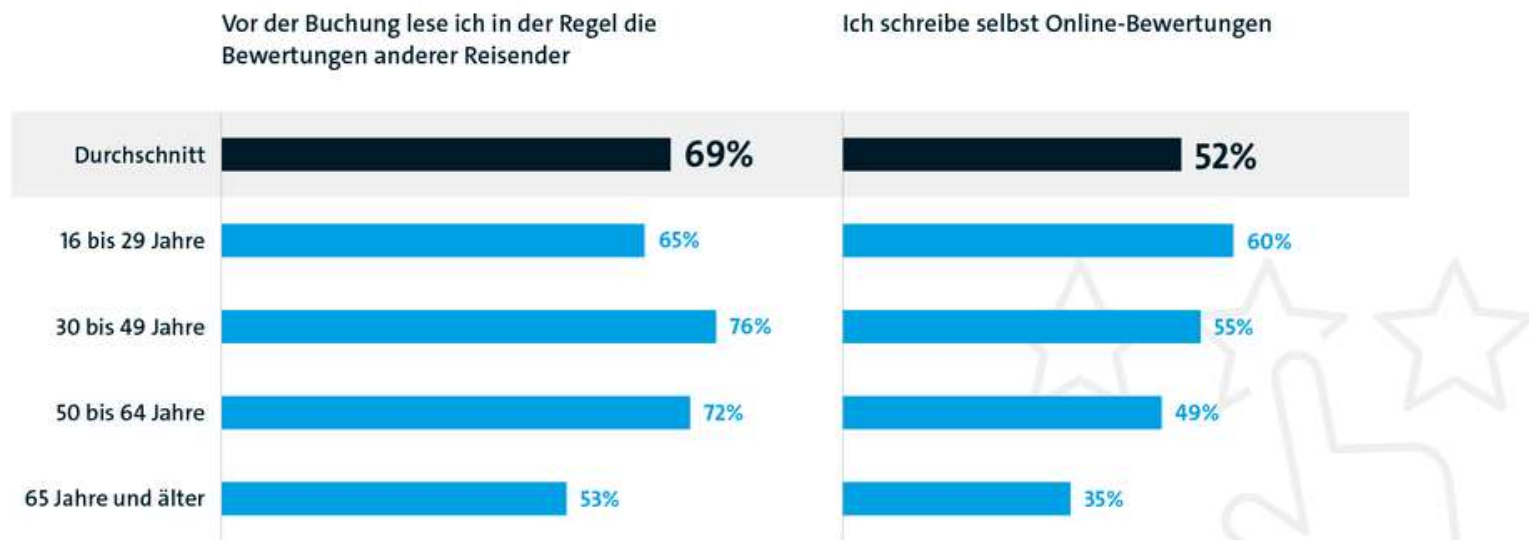
VIR DATEN & FAKTEN 2020

Quelle: VIR Verband Internet Reisevertrieb 2020

Knapp 70% der Urlauber lesen Bewertungen

Bewertungen sind ein wichtiges Kriterium bei der Buchung

Lesen oder schreiben Sie Online-Bewertungen für Hotels und andere Unterkünfte?



Basis: 1.003 Personen in Deutschland ab 16 Jahren, darunter 378 Urlauber, die schon einmal online eine Unterkunft gebucht haben
Quelle: Bitkom Research 2020

bitkom

Überblick Bewertungs- und Buchungsportale



Wie bewerten Gäste online?

- Bewertungen basieren auf der subjektiven Wahrnehmung des Gastes
- Eine Bewertung wird meist dann geschrieben, wenn das Erlebte die Erwartungen weit übertrifft oder sie nicht erfüllt
- Buchungsplattformen fordern Gäste nach dem Urlaub aktiv auf, eine Unterkunft zu bewerten
- Bewertungsportale bieten die Möglichkeit Bewertungen abzugeben außerhalb der Buchungsplattformen, z.B. HolidayCheck



Was bewerten Gäste online?

Empfehlen Sie das Hotel weiter? *



Wie bewerten Sie das Hotel? *



Sonnen antippen, um zu bewerten

Beschreiben Sie das Hotel ganz allgemein *

Bitte schreiben Sie mindestens 100 Zeichen...

Beschreiben Sie in 2-3 Sätzen Ihren ersten Eindruck vom Hotel. War es z.B. für Ihren Reisegrund geeignet?

Erzählen Sie mehr über das Hotel!

Je detaillierter und sachlicher Sie über die Hotelbereiche schreiben, desto hilfreicher ist die Bewertung.

 Lage & Umgebung	 Sonnen antippen, um zu bewerten
 Zimmer	 Sonnen antippen, um zu bewerten
 Service	 Sonnen antippen, um zu bewerten
 Gastronomie	 Sonnen antippen, um zu bewerten
 Freizeitangebote	 Sonnen antippen, um zu bewerten

Was bewerten Gäste online?




Jasmin (36-40)
Verreist als Familie • im Oktober 2020 • für 3-5 Tage

 Verreist während COVID-19

Wunderschönes Hotel für Groß und Klein

  6,0 / 6

✓ Nachweis erbracht  Hilfreich (15)  Hotelier-Kommentar

Unsere Herbstferien mit zwei Kindern waren unheimlich schön. Die Kinder kommen genauso auf Ihre Kosten wie die Erwachsenen. Das Hotel ist unheimlich schön eingerichtet und es gibt einiges zu entdecken. Das gesamte Team ist zuvorkommend und absolut professionell.

[Bewertung lesen](#) ▼

Was bewerten Gäste online?

Gästebewertungen

[Verfügbarkeit anzeigen](#)

8,4 Sehr gut · 175 Bewertungen [Alle Bewertungen lesen](#)

Kategorien:



Wählen Sie Themen, um Bewertungen zu lesen:

[Lage +](#) [Balkon +](#) [Familie +](#) [Zimmer +](#) [Kinder +](#)

Erfahren Sie, was Gästen am besten gefallen hat:

H **Hubert**
Deutschland

„Ruhige Ferienwohnung mir allem ausgestattet was man braucht.Brötchen Service war super. Kann man nur weiterempfehlen.“

D **D**
Deutschland

„Die Vermieter sind sehr nett und zuvorkommend. Sehr zentrale aber ruhige Lage der Unterkunft. Komme wieder.“

G **Guido**
Deutschland

„Es gab eine Brötchen Service Bestellung am Vortag. Morgens um 08.00 Uhr war geliefert und Tasche hing an der Tür. Bezahlung war erst am Ende des Aufenthaltes. Küche war gut für 4 Pers. eingerichtet“

Bewertungen werden zentral platziert

CHECK24

Merkzettel**Hallo! Anmelden**
Mein Konto

Coronavirus (COVID-19):
Bitte informieren Sie sich über Reisebeschränkungen, insbesondere für touristische Reisen. [Mehr erfahren](#)

Münsterland
258 verfügbare Unterkünfte von 245 € - 50.223 € Gesamtpreis

☐ Flug & Hotel

☒ Hotel

Münsterland

Mo. 5. Juli

Mo. 12. Juli

2 Gäste | 1 Zimmer

☐ Ich reise geschäftlich

Suche ändern

Blieben Sie flexibel

Flexibilität ist aktuell besonders wichtig. Wir empfehlen Ihnen Angebote mit kostenloser Stornierbarkeit. [mehr erfahren](#)

☐ Kostenlos stornierbar bis kurz vor Anreise

Filtern nach

Preis pro Nacht

☐ Eigenes Budget festlegen

☐ 0 - 50 €

17

☐ 50 - 100 €

162

☐ 100 - 150 €

75

☐ 150 - 200 €

1

☐ 200 € +

3

Beste Gästebewertungen

Niedrigster Preis

Unsere Empfehlungen

Bestseller

Mövenpick Hotel Münster ★★★★★

Münster • Karte

Standard Doppelzimmer

Angebot von Expedia

Kostenlos stornierbar bis 2. Juli 2021

Sehr gut

8,5

5.470 Bewertungen

7 Nächte, 2 Gäste

-18% 860 € **703 €**

Ihr Zimmer wählen

KOSTENLOS stornierbar

Hotel Lindenhof ★★★★★

Emsdetten • Karte

Komfort Doppelzimmer

Angebot von Expedia

Kostenlos stornierbar bis 5. Juli 2021

Frühstück inbegriffen

Fabelhaft

9,2

441 Bewertungen

7 Nächte, 2 Gäste

-24% 1.000 € **763 €**

Ihr Zimmer wählen

KOSTENLOS stornierbar

Hotel Kaiserhof ★★★★★

Münster • Karte

Standard Doppelzimmer

Sehr gut

8,1

1.094 Bewertungen

100 Punkte

Bewertungen sind Filterkriterium

Booking.com EUR ? Ihre Unterkunft anmelden Registrieren Anmelden

Aufenthalte Flüge Flug + Hotel Mietwagen Attraktionen Flughafentaxis

Unterstützung zum Coronavirus (COVID-19)

Startseite > Suchergebnisse

Suche
Reiseziel/Name der Unterkunft:
Münsteland
Check-in-Datum:
Anreisedatum
Check-out-Datum:
Abreisedatum
2 Erwachsene
Keine Kinder 1 Zimmer
☐ Ich reise geschäftlich
Suche

361 Unterkünfte sind in und um dieses Reiseziel verfügbar Auf der Karte anzeigen

Unsere Top-Tipps Ganze Ferienunterkünfte Sterne (meiste zuerst) Sterne (wenigste zuerst) ...

Gezahlte Kommission und andere Vorteile können das Ranking einer Unterkunft beeinflussen

Am besten bewertet
Sternbewertung und Bewertungsergebnis

Hotel Lohmann
Münster · Auf der Karte anzeigen · 1,5 km vom Punkt auf der Karte
558 Bewertungen
Zimmer mit kostenlosem WLAN und ein tägliches Frühstücksbuffet erwarten Sie im familiengeführten Hotel Lohmann in Münster. Das Hotel liegt 2 km vom Aasee und 5 km vom Botanischen Garten entfernt.
Preise anzeigen

Parkhotel Hohenfeld Münster ★★★★★
Münster · Auf der Karte anzeigen · 1,7 km vom Punkt auf der Karte
1.303 Bewertungen Gut 7,9
In einem malerischen Park bietet Ihnen dieses 4-Sterne-Hotel am ruhigen Stadtrand von Münster einen beheizten Innenpool, kostenfreies WLAN, eine elektrische Ladestation (2 x 22 kW) und eine...
2-mal gebucht in den letzten 24 Stunden
Preise anzeigen

Filtern nach:
Gesundheit & Sicherheit
☐ Unterkünfte mit zusätzlichen Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen 219
Sterne und andere Bewertungen
☐ 3 Sterne (oder besser) 10

Darum können Bewertungen Ihnen helfen

Nutzen Sie die Gästebewertungen aktiv, denn Sie erkennen durch die Bewertungen:

- wo der Gast sich mehr Servicequalität gewünscht hätte
 - wo der Gast ggf. Mängel in Ihrer Unterkunft entdeckt hat
 - was dem Gast gut gefallen hat
- nutzen Sie dies für Ihr Marketing!

Reagieren Sie!

Wichtige Tipps



Suchen Sie Ihre Unterkunft bei Google



Eintrag HolidayCheck



Eintrag Zoover



Google myBusiness



Einbindung von Bewertungen auf eigener Website

Wichtige Tipps

- <https://www.holidaycheck.de/partner/>



Beispiel für Einbindungsmöglichkeiten


[Unsere Ferienwohnung](#)
[Bilder](#)
[Unternehmungen](#)
[Preise & Verfügbarkeit](#)
[Kontakt](#)
[Our Apartment](#)
[Onze Apartment](#)
[Gästebuch](#)
[Datenschutz u.ä.](#)

Herzlich willkommen im wunderschönen Sauerland!



Genießen Sie sonnige oder auch verschneite Urlaubstage in der *** (DTV-Klassifizierung) Ferienwohnung Mai in Kückelheim, einem Ortsteil im wunderschönen Pfaffenberg nahe der Oesertalsperre!

Ab sofort finden Sie uns auch auf Facebook! Hier erfahren Sie Aktuelles und können uns natürlich auch bewerten!




[Pension](#)
[Preise/Zimmer](#)
[Umgebung](#)
[Wandern](#)
[Kontakt/Anfrage](#)

Ihr Zuhause im Urlaub...
 ... in ruhiger Atmosphäre und Harmonie.

Ob Sie je nach Jahreszeit zum Wandern, Mountainbiken, Radfahren, zum Skilaufen oder Schneewandern in das Sauerland kommen oder ob Sie einfach nur die Seele baumeln lassen wollen.

Wir versprechen Ihnen, bei uns sind Sie garantiert richtig aufgehoben.

Ihre Familie Kappen





Pension Wandern Umgebung





Rothaarsteig Garten Urlaub

Kontakt
 Züscherer-Bauernstuben
 Familie Kappen
 Krumme Str. 13
 59955 Winterberg-Züschchen

info@zuescherer-bauernstuben.de

 Tel.: +49 (0) 2981/7371
 Fax: +49 (0) 2981/81461

 Benutzen Sie auch unser Kontaktformular

Danke, für Ihre Bewertungen






HolidayCheck
 100% Weiterempfehlung
 Hotel Züscherer Bauernstuben
 jetzt bewerten

Wie gehe ich mit Bewertungen um?

- Beachten Sie, dass zukünftige Gäste Ihre Kommentare lesen werden
- Egal ob positiv oder negativ – Antworten Sie jedem Gast zeitnah und individuell
- Nehmen Sie die Bewertung nicht persönlich
- Bleiben Sie ruhig und höflich – auch bei Kritik
- Zeigen Sie Verständnis und bedanken Sie sich für das Feedback
- Sehen Sie die Bewertung aus Sicht des Gastes
- Seien Sie offen für Feedback und Verbesserungsvorschläge

Auf positive Bewertungen antworten

3 Grundregeln:

1. Bedanken Sie sich für das Feedback
2. Schreiben Sie eine persönliche bzw. individuelle Antwort
3. Heben Sie Vorzüge der Unterkunft hervor

Beispiele:

„Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, unsere Unterkunft zu bewerten. Es freut uns immer sehr, wenn unser Essen so gut ankommt.“

„Es freut uns sehr, dass Ihnen unser Pool so gefallen hat. Den haben wir erst kürzlich renoviert und darum sind wir umso glücklicher, dass sich die harte Arbeit gelohnt hat!“

So reagieren Sie auf negative Bewertungen

4 Grundregeln:

1. Bedanken Sie sich für das Feedback
2. Greifen Sie das Gesagte noch einmal auf
3. Entschuldigen Sie sich für entstandene Unannehmlichkeiten
4. Kommunizieren Sie, welche Maßnahmen Sie ergriffen haben, um die negativen Erlebnisse in Zukunft zu vermeiden

So reagieren Sie auf negative Bewertungen

Beispiele:

„Lieber Gast, zunächst einmal herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, unser Hotel zu bewerten. Wir freuen uns über jedes Feedback – nur so erfahren wir, was unsere Gäste sich wünschen und können darauf reagieren.“

„Ihren Unmut und Ihre Kritik verstehen wir. Da uns Kundenzufriedenheit sehr wichtig ist, versuchen wir Ihre Anregungen schnellstmöglich umzusetzen.“

„Ihre Hinweise sind für die Entwicklung unseres Hotels sehr hilfreich. Wir würden uns sehr darüber freuen, wenn Sie sich persönlich von den Verbesserungen überzeugen. Als Gast sind Sie jederzeit wieder herzlich willkommen.“

Das sollte Ihre Antwort nicht enthalten

- Personenbezogene Daten von Ihnen oder Ihren Gästen wie zum Beispiel eine Telefonnummer oder E-Mail-Adresse
- Webseite Ihrer Unterkunft
- Namen des Gastes, obwohl die Bewertung anonym abgegeben wurde
- Unangebrachte, diskriminierende oder beleidigende Ausdrücke
- Rechtmäßigkeit der Bewertung in Frage stellen
- Gäste darum bitten, ihre Bewertung zu ändern oder zu löschen

Tipps für mehr Gästebewertungen

- Hinterlassen Sie Notizen, z.B. im Gästeordner/ Gästemappe
- Sprechen Sie zufriedene Gäste direkt darauf an, eine Bewertung abzugeben
- Erinnerungsmaterialien wie Flyer oder Aufkleber
- Persönliche Nachricht nach Abreise mit der Bitte, eine Bewertung zu hinterlassen



Gastgeber im Fokus

Sie haben Fragen oder brauchen
Unterstützung?

Melden Sie sich gerne bei:

Jule Kampen

Touristikverband Siegerland-Wittgenstein e. V.

☎ 0271 333 1017

✉ j.kampen@siegen-wittgenstein.de



Gefördert durch:



Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung