

Es führt kein Weg daran vorbei ...

Bewertungsmanagement

# Reputationsmanagement

Online Reputationsmanagement“ (ORM)

# (Einige) Portale für Bewertungen

Booking.com

HOTEL DE

TOP Hotels

facebook

Google

agoda.com

Hotels.com

Expedia

HRS

HolidayCheck

TRUSTYOU

HomeAway

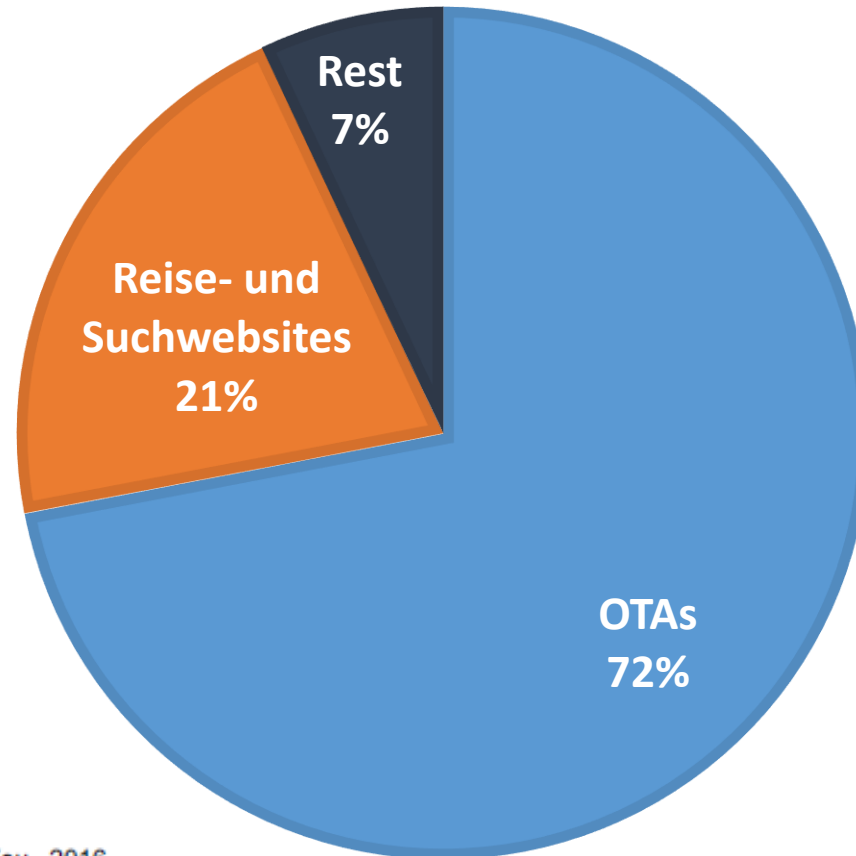
yelp

trivago

tripadvisor  
DEUTSCHLAND

# Überblick - Wo wird bewertet

Auf welchen Plattformen werden Bewertungen abgegeben:



# TripAdvisor Ranking

Welche Faktoren spielen für das „Ranking“ bei TripAdvisor eine Rolle:

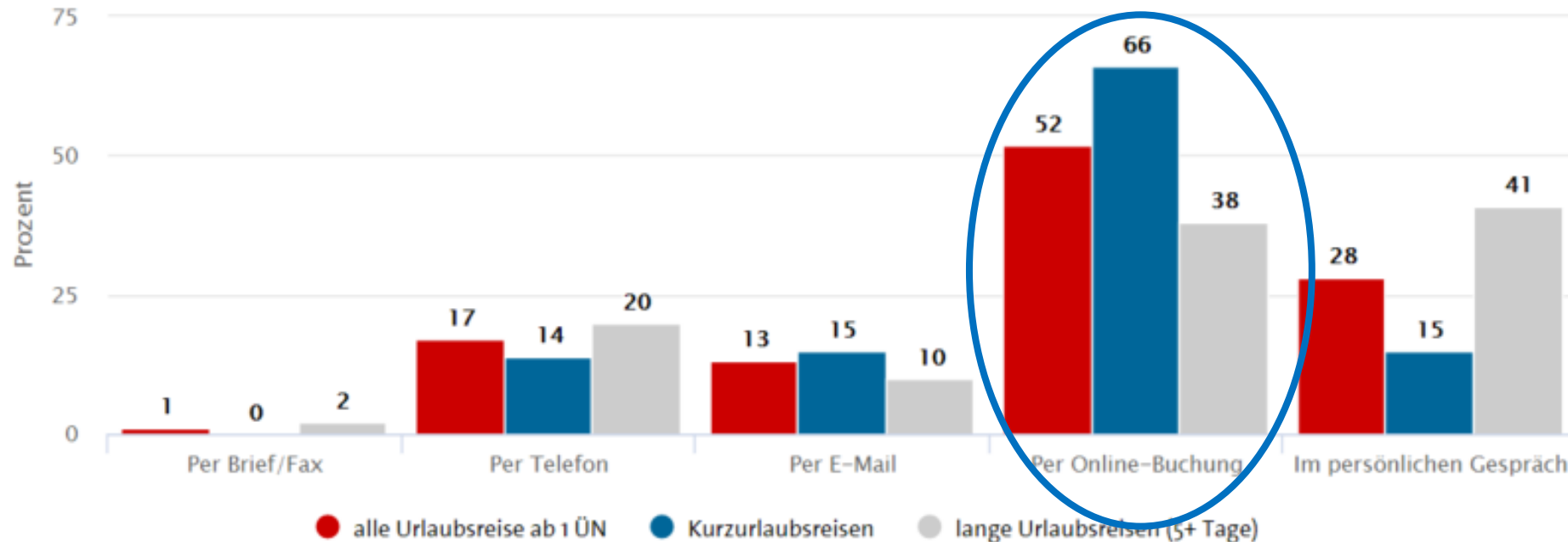
- Mehr Bewertungen sind besser als weniger Bewertungen,
- Gute Bewertungen sind besser als schlechte Bewertungen und
- Aktuelle Bewertungen sind besser als ältere Bewertungen.

Diese Faktoren stehen in Wechselwirkung miteinander, um das Beliebtheitsranking eines Unternehmens zu bestimmen.

# Buchungswege - Kurzurlaubsreise

## Alle Urlaubsreisen ab einer Übernachtung: Buchungswege

Basis: Urlaubsreisen und Kurzurlaubsreisen 2016 der deutschsprachigen Bevölkerung 14+ Jahre, mit Vorabbuchung mind. eines Reisebestandteils;



Quelle: Reiseanalyse 2017, FUR

# Warum werden Bewertungen gelesen

Es wird als Hilfestellung gesehen, um

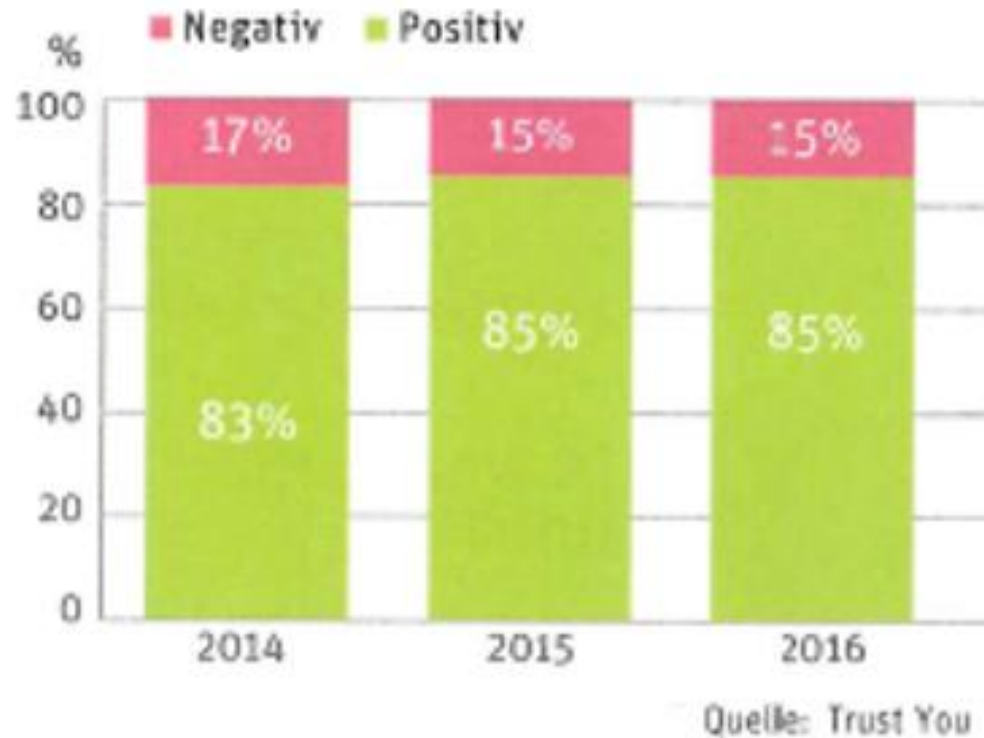
- das Vertrauen in die Buchungsentscheidung zu erhöhen,
- einen Eindruck zu bekommen, was man vor Ort antrifft,
- Risiko und Unsicherheit zu reduzieren.

50 % buchen kein Hotel ohne vorher eine Gästemeinung gelesen zu haben.



# Positiv schlägt negativ

Bewertungsverteilung auf den größten Portalen



Wer hätte das gedacht? Die Anzahl der positiven Bewertungen übersteigt die Anzahl der negativen deutlich. In den Jahren 2015 und 2016 liegt der Anteil wohlgesonnener Bewertungen konstant bei 85 Prozent.

# Wie erhält man (positive) Bewertungen?

- Die Erwartungen eines Gastes übertreffen
- Der Gast eine positive Überraschung erfährt
- Bitten Sie den Gast um Abgabe einer Bewertung

# Bewertungsmanagement - Reputation

- Laut einer Studie von 2016 sind sich 87 % der befragten Gäste darüber einig, dass eine Antwort auf eine negative Bewertung den Eindruck des Hotels verbessert.
- Und 62 % geben an, dass die Antwort einen positiven Einfluss auf die Buchungsentscheidung ausübt.

# Grundlagen des Bewertungsmanagements

Welche Stufen sollten Sie dabei berücksichtigen, um Ihre Online-Positionierung zu verbessern:

- **Sammlung neuer Bewertungen**

Animieren Sie Ihre Gäste ein Feedback abzugeben, um mehr Bewertungen zu erhalten.

# Grundlagen des Bewertungsmanagements

Welche Stufen sollten Sie dabei berücksichtigen, um Ihre Online-Positionierung zu verbessern:

- **Verbreiten der Bewertungen**

Hotels mit 11 oder mehr Bewertungen locken 26 % mehr Reisende an.

TripAdvisor Hotels, die 50 oder mehr Bewertungen angesammelt haben, sind für mehr als 27 % mehr Reisende ansprechender als mit 10 oder weniger Bewertungen.

# Grundlagen des Bewertungsmanagements

Welche Stufen sollten Sie dabei berücksichtigen, um Ihre Online-Positionierung zu verbessern:

- **Integration der Bewertungen**

Je sichtbarer Ihre Bewertungen im Internet, desto Sichtbarer ist Ihr Haus.

Dadurch erhöhen Sie die Chance auf Direktbuchungen.

# Grundlagen des Bewertungsmanagements

Welche Stufen sollten Sie dabei berücksichtigen, um Ihre Online-Positionierung zu verbessern:

- Analyse der Bewertungen

Stärken, um diese zu verfeinern und besser zu kommunizieren.

Schwächen, welche Kritikpunkte tauchen wiederholt auf.