



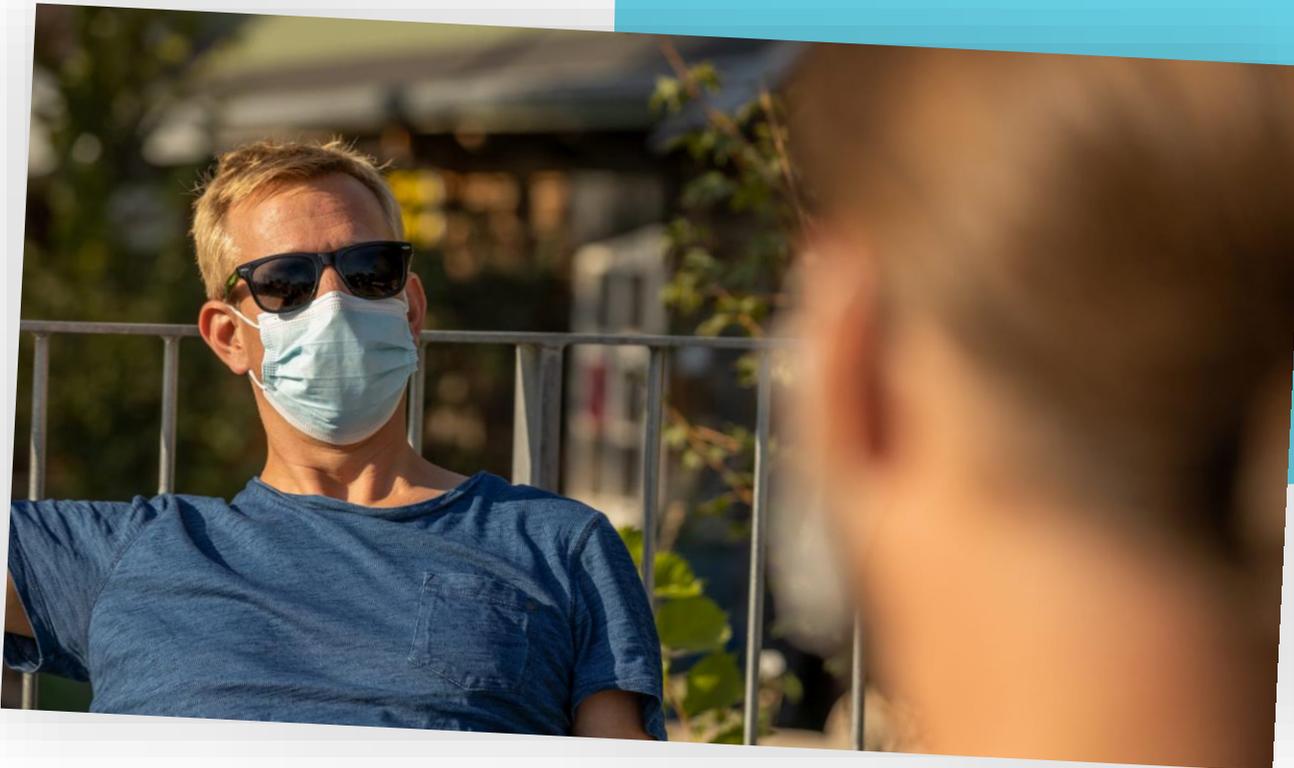
„Auf geht's – erfolgreich digital“ im Spreewald

STARS & STERNCHEN

VERTRAUEN DURCH BEWERTUNGEN GEWINNEN

18.01.2021, Pascal Gebert, Tourismuszukunft

Unterlagen: bit.ly/bewertungen-cottbus



HALLO, IHR ... DARF ICH
MICH VORSTELLEN?

PASCAL GEBERT

TOURISMUS & DIGITALISIERUNG



EIN NETZWERK VOLLER ENTHUSIASTEN



NETZWERK UNTERNEHMEN



- » **13** Experten
- » **13** Standorte
- » Persönlicher Habitus und individuelle Werte relevant
- » Individuelle Schwerpunkte und Kompetenzen



Name	Vorname	Organisation/ Unternehmensname
Keßler	Jessica und Dirk Wölm	ESSCOBAR
Jahn	René	Waldcamping Am Großsee
Baraki	Maria	Christinenhof & Spa GmbH
Tetsch	Alexander & Sybille	Restaurant Schmeckerlein
Balke	Sarah	F60
Krautz	Steffen	Campingplatz Deulowitzer See
Fiedler	Lisa-Marie	Stiftung Stift Neuzelle
Schwabe	Marina	Gründung – Vermietung von Räumen für Veranstaltungen
Tranitz	Anne-Marie	IHK Cottbus
Brüschle	Claudia	IHK Cottbus
Graf	Ramona	TV Spreewald e.V.
Gerwinat	Nancy	Waldhotel Roggosen
Orbanz	Kristin	Spreewald Therme GmbH
Marschka	Mandy	Spreewald Therme GmbH

UND IHR?

STELLT EUCH VOR!

Welche Frage möchtet ihr heute beantwortet bekommen?

→ **Antwort von Euch direkt in den Chat schreiben**

STARS & STERNCHEN

AGENDA

EINFÜHRUNG IN DAS PROGRAMM, VORSTELLUNGSRUNDE

- Tourismus als Vertrauensprodukt
- Die wichtigsten Bewertungsplattformen
- Bewertungen generieren
- Angemessen reagieren
- Plus: Beispiele aus der Praxis

ERGEBNISSE UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN



CHECKLISTE

STARS & STERNCHEN ORIENTIERUNG IM BEWERTUNGS-JUNGLE

BETRIEB:

DEIN NAME:



AUF WELCHEN BEWERTUNGSPORTALEN WIRD DEIN BETRIEB BEWERTET?

Bewertungsportal	Anzahl Bewertungen	Bewertungs- Durchschnitt	Eintrag beansprucht?
Google			?
Facebook			ja
Weitere?			

Folgendes ist mir bei meinen Bewertungen aufgefallen:



TOURISMUS ALS **VERTRAUENSPRODUKT**



TOURISMUS IST EIN
TRUST & BELIEVE PRODUKT.

WAS **BEDEUTET** DAS?



QUALITÄT KANN MAN **NICHT WIEGEN**



ERHOLUNG KANN MAN
NICHT PROBEFAHREN



ERLEBNISSE SIND
NICHT MESSBAR



BEI TOURISTISCHEN DIENSTLEISTUNGEN
KAUFT MAN IMMER
DIE KATZE IM SACK



UND HIERFÜR BENÖTIGT MAN
VERTRAUEN!



#1 BEST CASE BEISPIEL

THE SHED AT DULWICH

The Shed At Dulwich Add Business Hours

★★★★★ 96 Reviews

#1 of 18,092 Restaurants in London

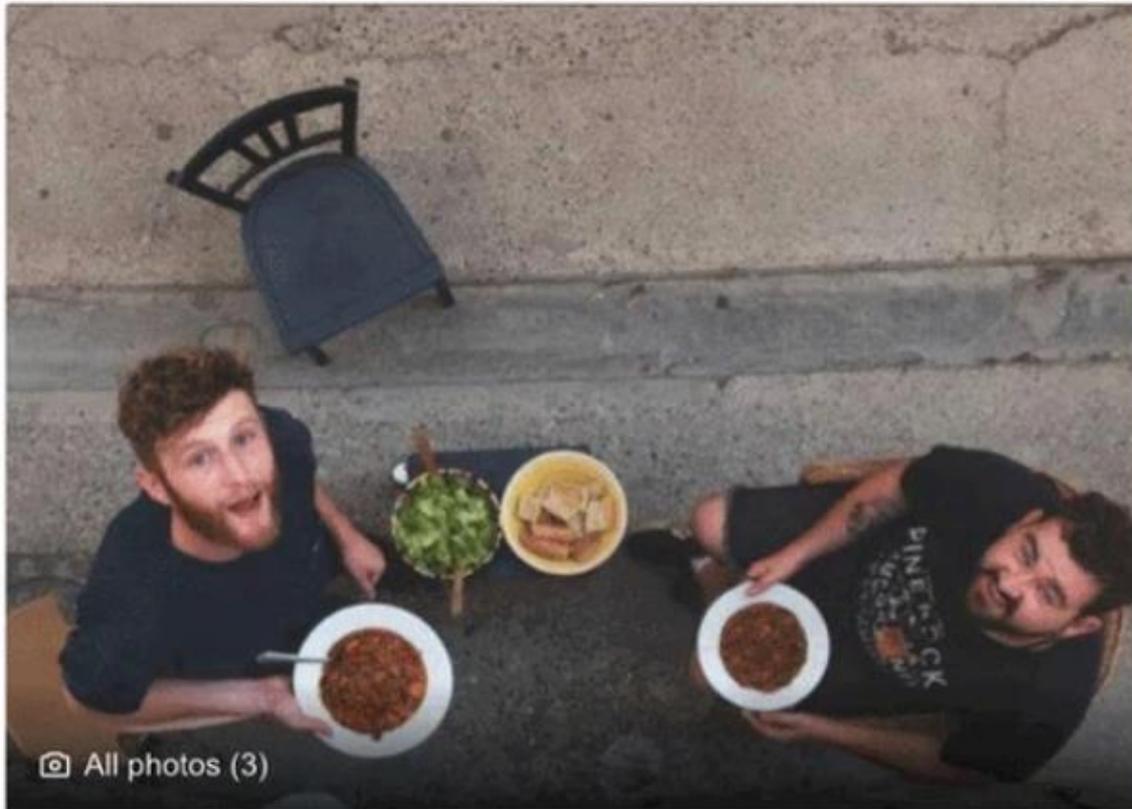
££ - £££

British, Vegetarian Friendly, Vegan Options

📍 From Road, London SE21 8AD, England

📞 +44 7961 568431

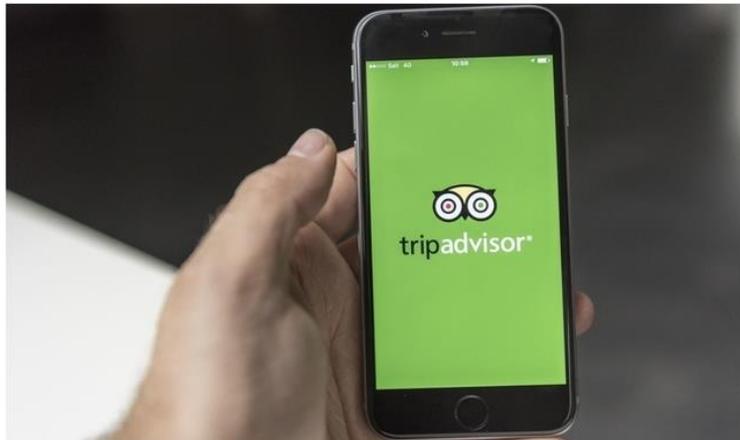
🌐 Website



FAKE BEWERTUNGEN AUF TRIPADVISOR

Tripadvisor kämpft mit Millionen Fake-Bewertungen

1,4 Millionen betrügerische Bewertungen gingen allein 2018 beim Portal ein, zeigt ein neuer Bericht. Sechs Erkenntnisse daraus.



Je mehr gefälschte Bewertungen, desto mehr leidet die Glaubwürdigkeit des Portals: Tripadvisor-App auf einem Mobiltelefon. Foto: Christian Beutler (Keystone)

Philipp Felber-Eisele
Redaktor Wirtschaft
@PhilippFelber

18.09.2019

Facebook (18)

Twitter (6)

Senden (23)

Egal ob in Amsterdam, Berlin, Hongkong oder auf den Färöern: Wer auf Reisen etwa ein gutes Restaurant sucht, hat grundsätzlich drei Möglichkeiten. Er oder sie kauft sich einen Reiseführer, verlässt sich auf schieres Glück – oder sucht auf Tripadvisor. Die amerikanische Website hat sich seit der Gründung vor mittlerweile fast 20 Jahren zur wohl wichtigsten Orientierungshilfe für Reisende gemauert.

Doch das Portal hat mit Fake-Meldungen zu kämpfen. Der wohl **berühmteste und zugleich absurdeste Fall flog 2017 auf**. Eine Gartenhütte wurde plötzlich zum beliebtesten Restaurant



Artikel zum Thema

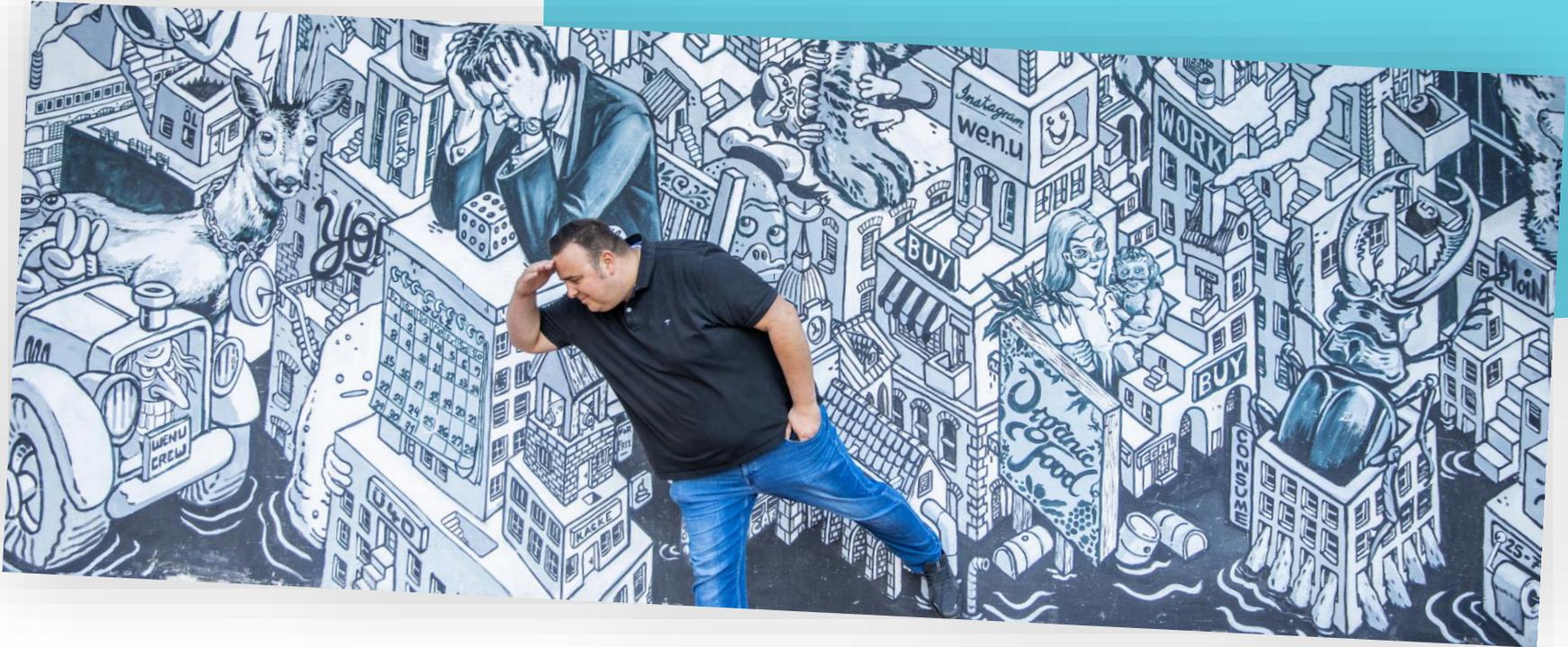
Gartenhütte wird La Top-Restaurant auf Tripadvisor



Video Oobah Butler kann nicht kochen. Trotzdem gehörte ihm das auf Tripadvisor bestbewertete Restaurant Londons: seine Gartenhütte. [Mehr...](#)

09.12.2017

- » 66 Millionen Bewertungen wurden auf Tripadvisor im Jahr 2018 abgegeben
- » 2,1 Prozent oder 1,39 Millionen Einträge stuft das Portal als betrügerisch ein
- » Trotzdem gelangten im vergangenen Jahr über 370'000 betrügerische Bewertungen auf die Seite



VERTRAUEN IM **WEB**

SOZIALE MEDIEN BIETEN UNS DIE
MÖGLICHKEIT, **ERFAHRUNGEN**
AUSZUTAUSCHEN UND DIREKT
MITEINANDER ZU INTERAGIEREN!



User geben **Erfahrungen mit Produkten** und Unternehmen ab und bewerten diese.

In der Summe aller Bewertungen bildet sich oft ein **Qualitätsfaktor**, der anderen Usern bei der Auswahl des richtigen Produktes helfen soll.



BEWERTUNGSPLATTFORMEN IM **ÜBERBLICK**

WELTWEIT SAMMELN **ÜBER 100** PORTALE BEWERTUNGEN



WELCHE BEWERTUNGSPORTALE

SIND FÜR EUREN BETRIEB RELEVANT?



Auf Basis der enormen Relevanz als Suchmaschine
ist Google oft die **erste Anlaufstation** bei der Suche

[Über Google](#) [Store](#)

[Gmail](#) [Bilder](#)   

Google

Google-Suche

Auf gut Glück!

Google hotels cottbus

Hotels | Cottbus, Deutschland

Über diese Ergebnisse

Do., 21. Jan. Fr., 22. Jan. 2

Top bewertet Günstige Optionen Luxusaufenthalte Koster

Lindner Congress Hotel Cottbus
4.2 ★★★★★ (911)
30 % unter dem Normalpreis
CHF 59
TOLLES ANGEBOT

SORAT Hotel Cottbus
4.3 ★★★★★ (481)
Kostenloses WLAN
CHF 75

Radisson Blu Hotel Cottbus
4.2 ★★★★★ (791)
Innenpool
Kostenloses WLAN
CHF 102

Best Western Plus Parkhotel & Spa Cottbus
4.8 ★★★★★ (58)
Innenpool
Wellness
CHF 88

126 Hotels anzeigen

www.booking.com > city > cottbus.de.html

Die 10 besten Hotels in Cottbus (Ab € 50) - Booking.com

Sichern Sie sich tolle Angebote und buchen Sie Ihr **Hotel in Cottbus**, Deutschland online. Gute Verfügbarkeiten und attraktive Preise. Lesen Sie ...

Welche Hotels in Cottbus sind familienfreundlich?

Welche Hotels in Cottbus eignen sich gut für Paare?

Google restaurants cottbus

Alle Maps Bilder News Shopping Mehr Einstellungen Suchfilter

Ungefähr 13'300'000 Ergebnisse (0.58 Sekunden)

Bewertung Restauranttyp Öffnungszeiten

Stadtwächter
4.6 ★★★★★ (971) · \$\$ - Deutsch
Mauerstraße 1
✓ Speisen vor Ort · ✓ Abholung vor dem Laden · ✗ Lieferdienst

Klosterkeller
4.5 ★★★★★ (161) · \$\$ - Restaurant
Klosterpl. 5
Geschlossen - Öffnet um 12:00 Di
Kein Lieferdienst

Brau & Bistro Cottbus
4.3 ★★★★★ (713) · \$\$ - Restaurant
Altmarkt 18
✗ Speisen vor Ort · ✓ Zum Mitnehmen

Alle anzeigen

www.tripadvisor.ch > Brandenburg > Cottbus

DIE 10 BESTEN Restaurants in Cottbus 2021 (mit Bildern ...

Cottbus Essen und Trinken: Auf Tripadvisor finden Sie 2026 Bewertungen von 107 **Cottbus Restaurants**, Bars und Cafés - angezeigt nach Küche, Preis und ...

www.tripadvisor.ch > RestaurantsNear-g187329-d1350...

Google aktivitäten cottbus

Top-Sehenswürdigkeiten in Cottbus



Fürst Pückler Museum
4.6 ★★★★★ (156)
Schloss, Garten eines Landschaftsplanners



Tierpark Cottbus
4.6 ★★★★★ (2'901)
Zoo mit Elefanten & Pinguinen

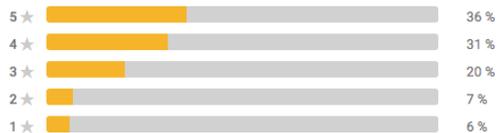


Fürst-Pückler-Museum Park und Schloss...
4.7 ★★★★★ (545)
Schloss

Weitere Aktivitäten

Rezensionsübersicht [?]

+ Rezension schreiben



3,8 Gut
 ★★★★★
 181 Rezensionen

Zimmer 3,1	Lage 4,7	Service 4,6
----------------------	--------------------	-----------------------

Rezensionen auf anderen Reisewebsites

<p>Expedia.at [?] 3,9/5 · 7 Rezensionen</p>	<p>Hotels.com [?] 7,7/10 · 7 Rezensionen</p>
--	---

Bewertungen nach Art der Reisenden

<p>Paar 3,6/5</p>	<p>Alleinreisende 3,5/5</p>	<p>Familien 3,5/5</p>
-----------------------	---------------------------------	---------------------------

Rezensionen

Wird oft erwähnt

[Alle](#)
[Service](#)
[Gebäude und Außenanlagen](#)
[Essen](#)
[Ausstattung](#)

[Frühstück](#)
[Ort](#)
[Restaurant](#)
[Ambiente](#)
[Schlafqualität](#)
[+ 1 weitere](#)

[Hilfreichste ^v](#)
[Alle Rezensionen ^v](#)

Dirk Bethge
 vor 3 Tagen auf Google **4/5**

Preis/ Leistung ist gut. Trotz Corona gutes Büffet. ...

Thomas Grothum
 vor einem Jahr auf Google **3/5**

Frühstück war sehr gut. Die Sauberkeit im Zimmer war nicht ganz so gut. ...

Bewertungen auf anderen Reisewebsites



7,9/10 · 1.633 Reze...
Booking.com



4/5 · 31 Rezensionen
Expedia.de



3,5/5 · 63 Rezensio...
TripAdvisor

Google bietet **nicht nur eigene Bewertungen** an, sondern integriert auch Bewertungen von anderen Seiten.

facebook®

Facebook ist einer der Dreh- und Angelpunkte der sozialen Medienwelt.

Und natürlich wird sich auch hier über **touristische Dienstleistungen ausgetauscht!**

4,5

4,5 von 5 - Basierend auf der Meinung von
212 Personen

Facebook arbeitet mit einem einfachen **Sterne-System ohne Unterkategorien.**

hat

bewertet – 5★



12. Mai · 🌐

Leckerer Essen mit freundlicher Bedienung. Innenbiergarten ruhiger als auf der Straße. Portionen allerdings recht groß.

1 Kommentar

 Gefällt mir

 Kommentieren

 Teilen



Vielen Dank für Ihren Besuch und die 5 Sterne.

Gefällt mir · Antworten · 26 W



Komentieren ...



Besucherbeiträge

hat ein Album geteilt.

15. September · 🌐

Meine absolute Empfehlung wenn du im schönen [redacted] (Naturpark Altmühltal) unterwegs bist:
Ob zum Mittagessen mit der Familie (bereits mit 4 Kindern getestet - war super! 😊), mit Kollegen oder Businesspartnern... genauso wie abends zum Essen, Bier oder Cocktail trinken mit den Freundinnen... oder zu zweit als Paar (Elternauszeit). Jedes Mal ein Genuss!!! ❤️
Die [redacted] ist absolut vielseitig mit wundervollem urig gemütlichen Wohlgefühl. Dazu richtig tolle Küche (bayrisch / mediterran).
Unbedingt selbst ausprobieren... ❤️



Besonders spannend sind aber auch die **Besucherbeiträge** auf der Seite.

INTERNATIONALE RELEVANZ

ODER NUR REGIONAL RELEVANT?

tripadvisor Suchbegriff

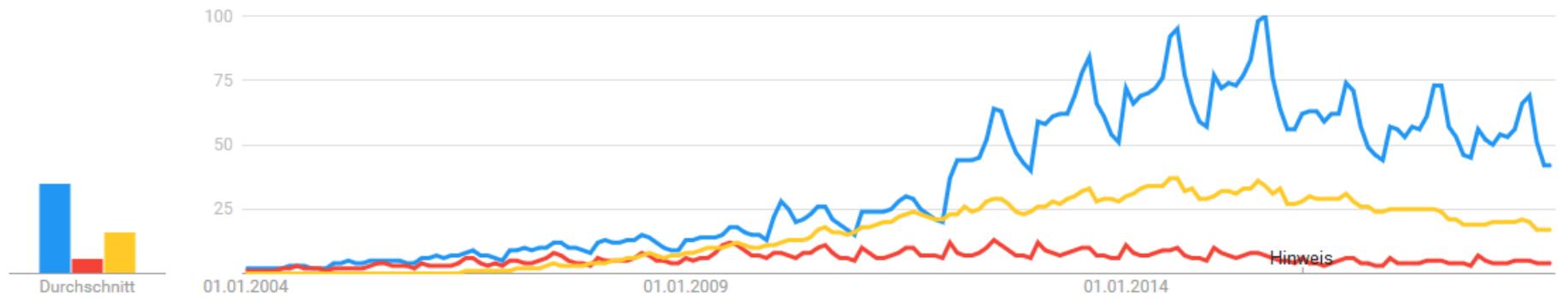
holidaycheck Suchbegriff

yelp Suchbegriff

+ Vergleich hinzufügen

Weltweit 004 - heute Alle Kategorien Websuche

Interesse im zeitlichen Verlauf ?



INTERNATIONALE RELEVANZ

ODER NUR REGIONAL RELEVANT?

trivago
Suchbegriff

tripadvisor
Suchbegriff

booking
Suchbegriff

holidaycheck
Suchbegriff

zoover
Suchbegriff

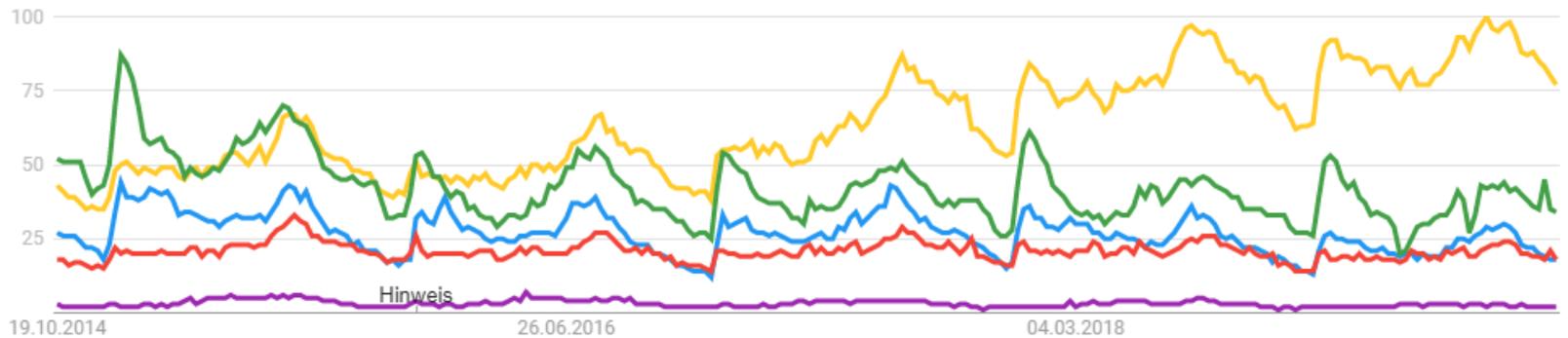
Deutschland

Letzte 5 Jahre

Alle Kategorien

Websuche

Interesse im zeitlichen Verlauf



INTERNATIONALE RELEVANZ

ODER NUR REGIONAL RELEVANT?

● trivago Suchbegriff

● tripadvisor Suchbegriff

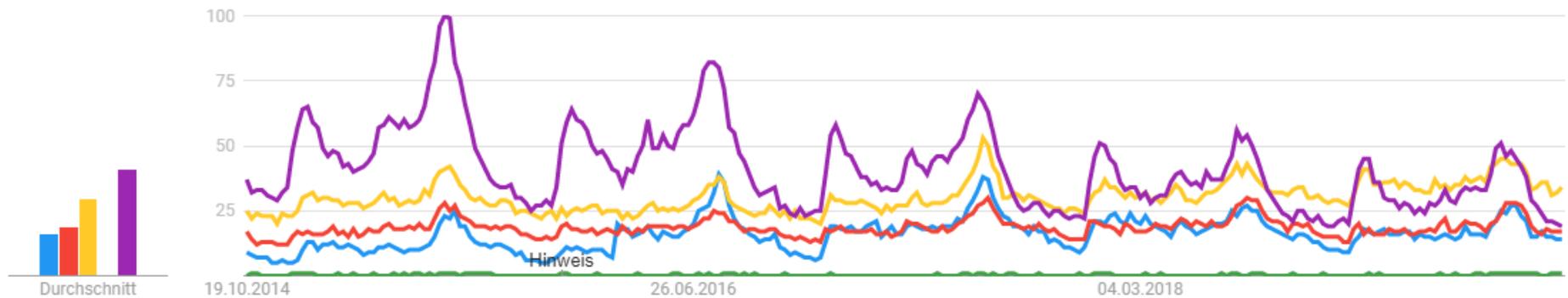
● booking Suchbegriff

● holidaycheck Suchbegriff

● **zoover** Suchbegriff

Niederlande ▾ Letzte 5 Jahre ▾ Alle Kategorien ▾ Websuche ▾

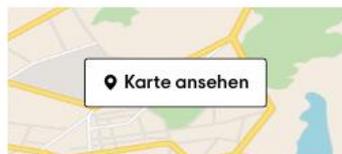
Interesse im zeitlichen Verlauf ?



Beste Restaurants in Königs Wusterhausen - Bewertungen

Suchen Sie nach Restaurants mit Geschenkkartenfunktion. ⓘ

Restaurants mit Geschenkkartenfunktion anzeigen



Art der Gaststätte

- Restaurants
- Kaffee & Tee
- Bars und Kneipen
- Markt für Lebensmittelspezialitäten

Besonderheiten des Restaurants

- Lieferservice
- Zum Mitnehmen
- Geschenkkarten verfügbar
- Reservierung möglich

Mehr anzeigen ▾

Mahlzeiten

- Frühstück
- Mittagessen
- Abendessen

Preis

- Günstige Restaurants

Mittlere Preiskategorie

Alle anzeigen



Gesponsert

THE BEEF Grill and Bar
 ●●●●○ 53 Bewertungen
 Grillspezialitäten, Ste... · €€ - €€€



Madhu Indisches Restaurant
 ●●●●● 88 Bewertungen
 Indisch · €€ - €€€



H&T Asiatisches Restaurant
 ●●●●○ 22 Bewertungen
 Sushi, Asiatisch, Thai... · €€ - €€€



Yammy Restaurant
 ●●●●○ 14 Bewertungen
 Vietnamesisch, Gesu... · €€ - €€€

Die besten Restaurants in Königs Wusterhausen

Sortieren nach: **Höchste Gesamtwertung** ⓘ

Wir haben großartige Ergebnisse gefunden. Einige liegen jedoch außerhalb von Königs Wusterhausen. Ergebnisse in benachbarten Städten werden angezeigt.
[Suche auf Königs Wusterhausen beschränken.](#)



1. Madhu Indisches Restaurant
 ●●●●● 88 Bewertungen · **Jetzt geschlossen**
 Indisch · €€ - €€€

- ” „Sehr feine Küche mit gutem ...”
- ” „Einfach klasse! Super Essen und sehr ...”



2. Die Kanalwurst
 ●●●●● 62 Bewertungen
 Markt für Lebensmittelspezialitäten, Deutsch · €

- » Gegründet 2000
- » Seit 2011 an der Börse gelistet
- » Größte Reisecommunity weltweit
- » Bis zu 490 Millionen Unique Visitors pro Monat
- » Bereits über 660 Millionen Bewertungen
- » 7,5 Millionen gelistete Locations (Unterkünfte, POIs, Restaurants ...),
davon 1,2 Millionen Hotels und 4,7 Millionen Restaurants
- » 136.000 Destinationen
- » Preisvergleich von über 200 Buchungsplattformen



BLS Schiffahrt

132 Bewertungen

Nr. 1 von 8 Touren in Thun

Touren, Outdoor-Aktivitäten, Bootstouren & Wassersport

Thun, Schweiz

Mehr

Informationen zu BLS Schiffahrt

Ahoi und herzlich willkommen an Bord! Türkisblaues Wasser, ewig weisse Berggipfel und eine kühle Brise im Gesicht - Wann geniessen Sie eine Schifffahrt auf dem Thuner- oder Brienzsee? Abschalten und aufleben! Dem Alltag entfliehen, mit den Gedanken in die Ferne schweifen und die Seele baumeln lassen: Eine Schifffahrt auf dem Thuner- oder Brienzsee führt vorbei an malerischen Fischerdörfern und geschichtsträchtigen Schlössern. Ob mediterranes Flair auf dem Thunersee oder eine Fahrt... **Mehr lesen**

Jetzt geschlossen

Öffnungszeiten heute: 11:20 - 16:15

Fotos

Touren & Tickets

Bewertungen

Fragen und Antworten

Speichern

Senden

BLS Schifffahrt Buchung auf Tripadvisor nicht möglich

Sind Sie an anderen Sehenswürdigkeiten interessiert, die Sie sofort buchen können?

Optionen anzeigen

Empfohlene Erlebnisse in oder bei Thun

translated by Google



Schnellansicht

Tandem-Gleitschirmflug von...

728 Bewertungen

Paragliding über den Schweizer Alpen, sicher zusammen mit einem erfahrenen Instruktor...



Schnellansicht

Das Gebiet Zermatt & Matterhorn ...

8 Bewertungen

Erleben Sie die einzigartige Tagestour in kleiner Gruppe zum Matterhorn, der Gletscherwelt und...



Schnellansicht

Ohne Anstehen: Eintrittskarte für...

9 Bewertungen

Willkommen in der Thuner Burg! Besuchen Sie den mächtigen Donjon, der um 1200 von den Herzögen...

BLS Schifffahrt

74 Bewertungen

Nr. 13 von 18 Bootstouren & Wassersport in Interlaken

Touren, Outdoor-Aktivitäten, Bootstouren & Wassersport

Lanzenen 1, Interlaken 3800, Schweiz

Speichern

Highlights aus Bewertungen

“Rollstuhlgerechte Schiffe”

Die meisten der BLS Schiffe sind Rollstuhlgerecht mit WC. Zugang via Rampe und Holzkeil. gute ... [mehr lesen](#)



Bewertet am 26. November 2019

Daniel S, Emmen, Schweiz

“Ein Schifffahrt die ist lustig....”

Die Schifffahrt bei strahlendem Sonnenschein und sommerlichen Herbsttemperaturen hat so richtig ... [mehr lesen](#)



Bewertet am 14. Oktober 2018

just4test, Sitten, Schweiz

[Alle 74 Bewertungen lesen](#)



Muschelherz
Jaberg, Schweiz

47 14

Schifffahrt Thunersee

Bewertung zu BLS Schifffahrt

Bewertet 13. September 2016 über Mobile-Apps

Herrlich, einen wunderbaren Tag auf dem Thunersee verbracht mit dem Schiff von Thun nach Interlaken und wieder zurück nach Thun. 4 Stunden den traumhaft schönen See mit Bergpanorama und schönen Dörfern, Schlössern genossen. Ein Erlebnis.

Erlebnisdatum: September 2016



Stellen Sie Muschelherz eine Frage zu BLS Schifffahrt

2 Danke, Muschelherz!

Diese Bewertung ist die subjektive Meinung eines TripAdvisor-Mitgliedes und nicht die von TripAdvisor LLC.

Andreas_Haesler, Leiter Gästebetreuung von BLS Schifffahrt, hat diese Bewertung kommentiert

Beantwortet: 17. Oktober 2016

Guten Tag Muschelherz

Vielen Dank für die Bewertung.

Wir freuen uns über die schöne Zeit, die Sie auf unseren Schiffen verbracht haben.

Freundliche Grüsse

Andreas

Antwort als unangemessen melden

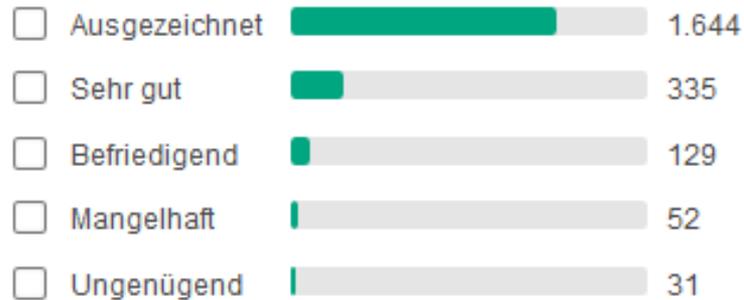
Diese Antwort ist die subjektive Meinung des Managementmitarbeiters und nicht die von TripAdvisor LLC

[Alle 74 Bewertungen anzeigen](#)

Bewertungen (4.064)

[Bewertung schreiben](#)

Bewertungen von Reisenden



Reisetyp

- Familien
- Paare
- Alleinreisende
- Geschäftsreisende
- Freunde

Jahreszeit

- März - Mai
- Juni - Aug.
- Sept. - Nov.
- Dez. - Feb.

Sprache

- Alle Sprachen
- Deutsch (2.191)
- Englisch (2.211)
- Chinesisch (vereinfacht) (189)

[Weitere Sprachen](#) ▼

BEWERTUNGEN AUF TRIPADVISOR: **NICHT ZU ERNST NEHMEN** 😊



Booking.com

€



Ihre Unterkunft anmelden

Registrieren

Anmelden

Unterkünfte

Flüge

Flug + Hotel

Mietwagen

Taxis zum/vom Flughafen

Finden Sie Hotels, Ferienwohnungen und mehr ...

Von gemütlichen Landhäusern bis zu stylischen Apartments

 Wohin reisen Sie?	 Anreise — Abreise	 2 Erwachsene · 0 Kinder	Suche
---	--	---	-------

Ich reise geschäftlich

Mehr als nur Hotels... entdecken Sie den Komfort von Ferienhäusern & Apartments



- » Gründung 1996
- » Eigentlich ein Buchungsportal für Unterkünfte
- » Hat weltweit über 29 Millionen gemeldete Einträge an über 143.000 Reisezielen
- » Generiert über 1,55 Millionen Buchungen pro Tag
- » Ist weltweit in mehr als 40 Sprachen verfügbar
- » Hat ebenfalls Gästebewertungen integriert

3 gute Gründe, um hinzufahren: **Parks, Geschichte & Historisches** und **Altstadt**

Kartenansicht

Unsere Empfehlungen

Niedrigster Preis zuerst

Sterne ▼

Entfernung vom Stadtzentrum

Am besten bewertet

Booking.com bietet eine Sortierung der Ergebnisse nach **Gästebewertungen** an, die in einem zentralen Wert zwischen **0 und 10** ausgegeben werden

Dieser Wert setzt sich aus den **einzelnen Bewertungen** in **verschiedenen Kategorien** zusammen.



Richtlinien für Gästebewertungen bei Booking.com

Damit das Bewertungsergebnis und der Inhalt der Bewertungen für Ihre anstehenden Reisen immer möglichst aktuell ist, archivieren wir Bewertungen, die älter als 24 Monate sind.

Nur Gäste, die auf Booking.com gebucht haben und in der jeweiligen Unterkunft übernachtet haben, können eine Bewertung abgeben. Dadurch wissen wir, dass unsere Bewertungen von echten Gästen wie Ihnen sind. Wer kann sonst über das kostenlose Frühstück, die netten Mitarbeiter oder die ruhigen Zimmer berichten?

Bewertung abgegeben: 10. November 2018

Außergewöhnlich

😊 · war alles tip top; nette Kommunikation; kostenloses Upgrade auf ein Apartment; Parkplatz am Haus; tolle Lage, alles zu Fuß erreichbar; kostenlose Flasche Wasser + Nespresso + Tee;

Übernachtet am November 2018

👍 Hilfreich 🗨 Nicht hilfreich

🗨 Antwort der Unterkunft:

Herzlichen Dank für die freundlichen Worte und die super Bewertung.



Home About ▾ Careers ▾ Press Get listed Support Investor Relations

Was ist der trivago Rating Index® (tRI)?

Der tRI ist ein globaler und zuverlässiger Index für Hotelratings. Für die Berechnung des tRI werden verfügbare Ratings aus unterschiedlichen Quellen aus dem Internet gesammelt und mit Hilfe eines Algorithmus zusammengefasst, sodass eine unabhängige und objektive Auswertung in Form einer Bewertungspunktzahl entsteht.

gesammelte Ratings

165m+

Webseiten

34

- Er ist eindeutig. Unterschiedliche Ratingquellen werden aufgeschlüsselt und bieten den Usern Klarheit und Verständnis.
- Er ist transparent. Links zu den originalen Hotel- oder Buchungsseiten machen es möglich, die Ratings direkt aus der entsprechenden Quelle zu erhalten.
- Er ist aktuell. Tägliche Updates stellen sicher, dass der tRI der aktuellste Index ist, den Sie im Netz finden können.
- Er ist fair. Egal ob ein Hotel 20 oder 2.000 Bewertungen hat, unser algorithmischer Ansatz ermöglicht den objektiven Vergleich aller Hotels.

Alle Ihre Bewertungen an einem Ort

Lesen Sie, was Gäste über Ihr Hotel, Ihre Restaurants, Ihre Services und andere Aspekte schreiben!

Ihre kostenlose Management-Plattform für Hotelbewertungen

Starten Sie Ihre kostenlose Testversion der TrustYou-Plattform samt Zugriff auf Ihre Meta-Reviews und folgenden Funktionen:

- Analyse und Beantwortung von Gäste-Feedback aus Hunderten Online-Quellen
- Präsentation positiver Bewertungen aus Fragebögen auf Ihrer Website und Hunderten von Reise-Websites





Die genannten Plattformen sind stellvertretend für eine Vielzahl von internationalen, nationalen und regionalen, aber auch thematischen Bewertungsplattformen zu verstehen!

Achten Sie darauf, in den für Sie **wichtigsten vertreten zu sein und werden Sie in diesen aktiv!**

WELCHE BEWERTUNGSPORTALE

SIND FÜR EUREN BETRIEB RELEVANT?



BEISPIEL: MEIN ALMHOF

Plattform	Anzahl Bewertungen	Schnitt
Tripadvisor	208	4,5/5
Holidaycheck	835	5,8/6
Booking.com	127	9,1/10
Facebook	222	4,8/5
Google	202	4,6/5

HolidayCheck

Booking.com


tripadvisor®

PRAXIS-AUFGABE

AUF WELCHEN **BEWERTUNGSPORTALEN** WIRD DEIN BETRIEB BEWERTET?



- » Suche auf Google nach «Name des Betriebs» «Ort» «Bewertungen». Liste folgendes auf:
 - » Website der Bewertungsseite
 - » Anzahl Bewertungen
 - » Bewertungsdurchschnitt (z.B. 4.6/5)

- » Automatische Prozesse
- » Sammelt Bewertungen von verschiedenen Plattformen
- » Analysiert Performance
- » Ermuntert Gäste, Bewertungen zu schreiben (automatisch via E-Mail)
- » Kann Gästen automatisch Fragebogen für interne Qualitätszwecke senden.
- » Ermöglicht Bewertungen direkt auf der Website anzuzeigen

REPUTATIONSMANAGEMENT TOOLS FÜR ALLE



Home Features Pricing Examples

Login

Sign Up For Free

Collect, Monitor
and Display
Customer Reviews
on Your Website!

Get Started For Free

Robert ★★★★★
Sep 14, 2018
Our favorite Sunday place! All you can drink Caesars (bloody marys) on Sundays which you make your own. Definitely our fave, along with the mimosa tower which is always delicious.

Bonnie ★★★★★
Aug 5, 2018
Hidden beer garden. It's really spacious inside and the food is authentic and great. Huge beers of course. Definitely a good place to go for groups. You can even do a 4 person group shot off a ski.

Curtis ★★★☆☆
Jul 24, 2018
Extremely loud! Not my cup of tea when my ears hurt after coming out of the bar. The food and drink are great, but the noise is a real turnoff. It has a balcony away from the noise so you can avoid

Anna ★★★★★
Jun 27, 2018
Thank you so much for making my wedding absolutely amazing! I've gotten so much good feedback from my

Rate & Review
Arthur Steak House, Astoria Hotel NYC, 64 E

Robert Dixon ★★★★★
May 16, 2018
Our favorite Sunday place! All you can drink Caesars (bloody marys) on Sundays which you make your own. Definitely our fave, along with the mimosa tower which is always delicious.

Bonnie Gumbs ★★★★★
June 12, 2018
Hidden beer garden. It's really spacious inside and the food is authentic and great. Huge beers of course. Definitely a good place to go for groups. You can even do a 4 person group shot off a ski.

Anna Lisse ★★★★★
August 4, 2018
Thank you so much for making my wedding absolutely amazing! I've gotten so much good feedback from my guests and the reception design was just beyond spectacular!

Curtis Mulholland ★★★☆☆
July 30, 2018
Extremely loud! Not my cup of tea when my ears hurt after coming out of the bar. The food and drink are great, but the noise is a real turnoff. It has a balcony away from the noise so you can avoid

Jared Leno ★★★★★
May 16, 2018

Anna Caye ★★★★★
May 16, 2018

Trusted by +9,000 Businesses to Manage Their Online Reviews
Tool um Bewertungen
anzuzeigen:

Manage all your reviews from one place. Showcase your reviews on your website, collect reviews from your customers and track review performance
<https://reviewsonmywebsite.com>



REPUTATIONSMANAGEMENT

REVIEWSONMYWEBSITE.COM

FÜR ALLE

Active connections

GOOGLE 

Status: connected

[Disconnect](#)

Available connections

YELP 

[Connect](#)

FACEBOOK 

[Connect](#)

YELLOW PAGES 

[Connect](#)

TRIPADVISOR 

[Connect](#)

YELL 

[Connect](#)

THUMBTRACK 

[Connect](#)

ZILLOW 

[Connect](#)

BBB 

[Connect](#)

HOMEADVISOR 

[Connect](#)

HOUZZ 

[Connect](#)

WEDDINGWIRE 

[Connect](#)

THE KNOT 

[Connect](#)

AVVO 

[Connect](#)

TRUSTPILOT 

[Connect](#)

SITEJABBER 

[Connect](#)

MISSING ONE? [Let us know!](#)

REPUTATIONSMANAGEMENT

REVIEWSONMYWEBSITE.COM

FÜR ALLE

← → ↻ reviewsonmywebsite.com/app/reviews

Reviews
OnMyWebsite.Com

Zahninsel My Account

Dashboard Reviews (56) Connections Widgets Badges Collect Reviews Request Reviews

Reviews

Add Review

Filter by source Show All

Thumbnail	Author	Rating	Review	Date	Source	Tags	Status
MO	Michelle Odermatt	5.0	Ich bin sehr zufrieden mit der Zahnarztpraxis Zahninsel. Man muss nicht warten, sondern kommt zur abgemachten Zeit dran. Das Personal ist kompetent und nett. Ich kann die Zahninsel deshalb sehr weiterempfehlen.	Nov 12, 2020	G	Add tag	Enabled
TH	Thomas Hofstetter	5.0	Ich empfehle diese Zahnarztpraxis sehr gerne weiter für Menschen mit starken Ängsten vor Zahnbehandlungen. Nach negativen Erfahrungen bei anderen Zahnärzten wurde ich hier sehr einfühlsam behandelt und über jeden Behandlungsschritt genau informiert. Bei diesem sehr freundlichen und kompetenten Team fühle ich mich rundum gut betreut und verlor meine Angst vor Zahnbehandlungen.	Oct 17, 2020	G	Add tag	Enabled
MM	Markus Mumenthaler	5.0	Ein junges und engagiertes Team. Kurze Wartezeiten, sehr effizientes Arbeiten und gute Kommunikation welche zu Transparenz und Vertrauen beiträgt. Professionell, Angenehm und Sympathisch!	Oct 07, 2020	G	Add tag	Enabled
SG	Seline Guggisberg	5.0	Ich bin sehr zufrieden mit der Praxis! Äusserst Kundenorientiert. Sehr unkompliziert und kompetent. Sehr Freundliches Team. Ich fühle mich in der Praxis obwohl ich eine kleine „Zahnarztphobie“ habe sehr wohl.	Oct 01, 2020	G	Add tag	Enabled
II	Ivan Iricanin	5.0		Sep 27, 2020	G	Add tag	Enabled
KR	Kristina Radosavljevic	5.0		Sep 27, 2020	G	Add tag	Enabled
JS	Jan Stahl	5.0	Kann ich nur weiterempfehlen. Gute Beratung und man wird als Patient ernst genommen.	Sep 27, 2020	G	Add tag	Enabled
SM	Sasa Miladinovic	5.0	Sehr kompetente und kundenorientierte Praxis!	Sep 26, 2020	G	Add tag	Enabled

REPUTATIONSMANAGEMENT

REVIEWSONMYWEBSITE.COM



BEWERTUNG & PATIENTENSTIMMEN FÜR DIE ZAHNARZTPRAXIS ZAHNINSEL IN BERN

Echte und authentische Bewertungen & Empfehlungen sind wichtig um den passenden Zahnarzt zu finden. Ihre Zufriedenheit beim Zahnarztbesuch ist unser grösstes Kapital. Gerne können Sie uns auf Google eine Bewertung abgeben.



- Öffnungszeiten
- Online Termin buchen
- Bewertungen
- Lage

Das sagen unsere Patienten über uns

MO Michelle Odermatt ★★★★★
12.11.2020

Ich bin sehr zufrieden mit der Zahnarztpraxis Zahninsel. Man muss nicht warten, sondern kommt zur abgemachten Zeit dran. Das Personal ist kompetent und nett. Ich kann die Zahninsel deshalb sehr weiterempfehlen.

TH Thomas Hofstetter ★★★★★
17.10.2020

Ich empfehle diese Zahnarztpraxis sehr gerne weiter für Menschen mit starken Ängsten vor Zahnbehandlungen. Nach negativen Erfahrungen bei anderen Zahnärzten wurde ich hier sehr einfühlsam behandelt und über jeden Behandlungsaspekt ausführlich informiert.

REPUTATIONSMANAGEMENT TOOLS – BEISPIEL TRUST YOU FÜR HOTELS

Bewertungen - Lindner Spa & Golf Hotel Weimarer Land

BEWERTUNGEN & GÄSTEMEINUNGEN

Wir können Ihnen ja viel erzählen. Lesen Sie das, was unsere Gäste erlebt haben. Authentisch, persönlich, unzensiert und vor allen Dingen von echten Gästen. Lesen Sie unzensierte Bettgeschichten aus unserem Hotel!

4.8 Ausgezeichnet

TRUSTYOU

1805 Bewertungen

Gesamtübersicht aller Bewertungen

 Google 133 Bewertungen	96/100 ★★★★★	 Expedia 70 Bewertungen	96/100 ★★★★★
 Booking.com 292 Bewertungen	93/100 ★★★★☆	 HolidayCheck 842 Bewertungen	97/100 ★★★★★
 HRS.de 12 Bewertungen	91/100 ★★★★☆	 TrustYou Survey 3055 Bewertungen	96/100 ★★★★★

Das schreiben unsere Gäste

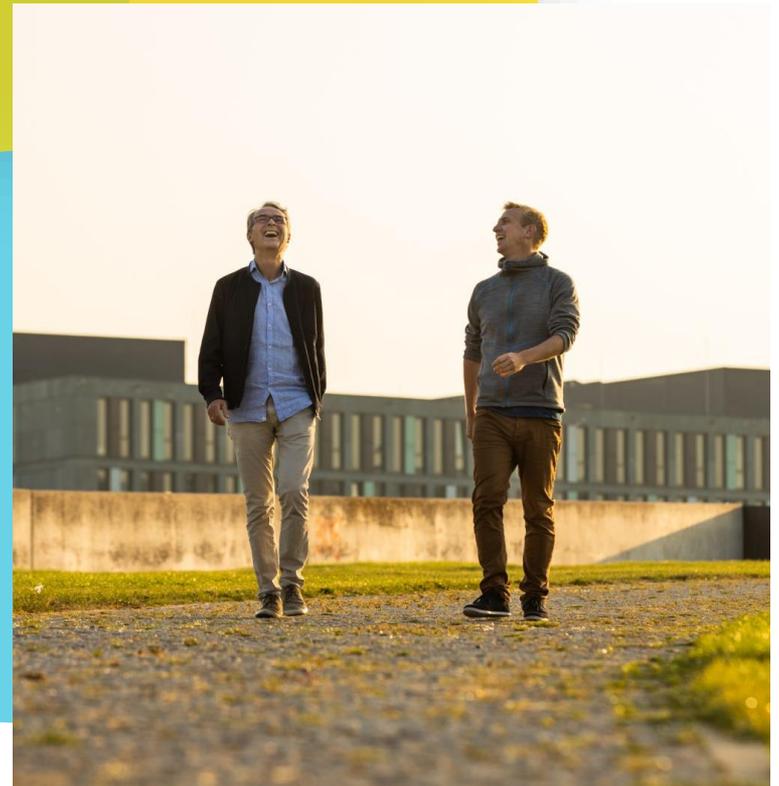
TIPPS ZUM „MONITORING“ VON BEWERTUNGEN

- » Beobachte regelmäßig die Bewertungen in den für dich relevanten Portalen.
- » Aktiviere die automatische Benachrichtigung bei neuen Bewertungen in den Bewertungsportalen.
- » Verwende den Dienst „[Google Alerts](#)“, mit dem du aktuelle Google Suchergebnisse kostenlos abonnieren kannst.
- » Erfasse zumindest negatives Feedback in einer Datenbank und erkenne Häufungen und Verbesserungspotenziale.
- » Nutze ggf. eine spezialisierte Software Lösung wie TrustYou, ReviewsOnMyWebsite, etc.



15 MINUTEN **PAUSE!**

Unser Tipp: Geh kurz an die frische Luft, vertritt dir die Füße und komm gestärkt mit einem Kaffee zurück



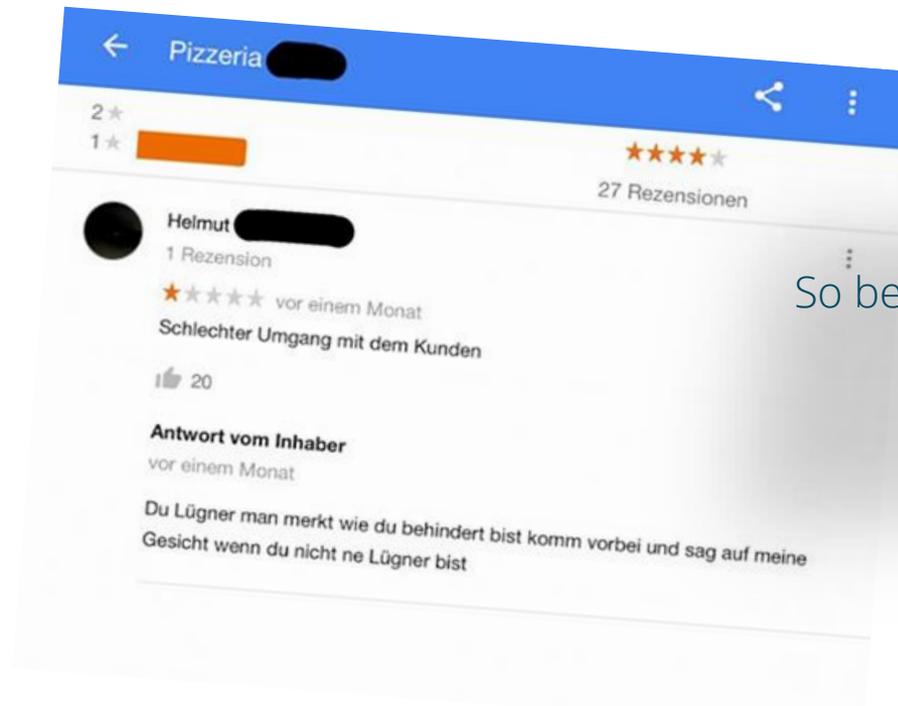


ANGEMESSEN **REAGIEREN**

Hallo Sie Arsch....

entweder Sie ziehen die Hotelbewertung bei HolidayCheck sofort zurück, oder Sie müssen mit einer saftigen Klage rechnen und dies würden Sie dann sicherlich sehr, sehr bereuen !!!!!
Viel Glück !!!!!

Das Team vom F [REDACTED]



So besser nicht...

WELCHE ROLLE SPIELEN BEWERTUNGEN?

- » **95%** der Reisenden lesen Bewertungen, bevor sie ein Hotel buchen
- » **78%** geben an, dass eine Antwort vom Management das Gefühl vermittelt, dass ein Hotel sich für seine Gäste interessiert
- » **68%** sagen, dass sie ein Hotel mit höherer Wahrscheinlichkeit buchen, wenn Antworten vom Management vorhanden sind

Viele scheuen sich, in Bewertungsplattformen aktiv zu werden,
aus **Angst** vor negativen Bewertungen!

Dabei wissen viele nicht:

Auch wenn du kein Profil für dein Unternehmen angelegt hast,
können Gäste dich **bewerten!**

Im schlimmsten Fall ist also **Kritik** an deinem Unternehmen
im Umlauf und du **weißt es nicht!**

Hab keine Angst vor einer negativen Gästebewertung!

Mit diesen **sechs Schritten** reagierst du angemessen und kannst Kritik sogar in **positive Effekte** verwandeln:

1. Vorstellen
2. Bedanken
3. Aufgreifen
4. Entschuldigen
5. Abhilfe darstellen
6. Anreiz bieten



Sei bei deinen Reaktionen immer **offen** und **ehrlich** und nutze das Feedback zur Verbesserung ihrer Leistungen!

Bleibe immer **höflich**, selbst wenn Kritik manchmal ungerechtfertigt erscheint!

Antworte **individuell** auf jede Anfrage! Nichts vermittelt mehr Desinteresse am Wohl des Gastes als standardisierte Antworten.

Und ganz nebenbei...

...VEREINZELTE NEGATIVE
KOMMENTARE ERHÖHEN DIE
GLAUBWÜRDIGKEIT!



SOLLTE ICH AUF ALLE POSITIVEN BEWERTUNGEN ANTWORTEN?

Falls möglich, empfehlen wir auf alle Bewertungen, die über dein Hotel geschrieben werden, zu antworten.

Falls das nicht möglich ist, sollten Hotels sicherstellen, dass sie zuerst auf alle negativen Bewertungen und dann auf so viele positive Bewertungen wie möglich antworten.

- » Antworten impliziert, dass man den Gästen zuhört.
- » Wenn man antwortet, kann man positive Aspekte stärker hervorheben und Antworten beeinflussen auch das Ranking.

ANTWORTEN AUF **POSITIVE BEWERTUNGEN**

- » Danke dem Gast für sein Feedback.
- » Lass den Gast wissen, dass du dich über seine positive Erfahrung in deinem Haus freuen.
- » Merke an, dass das Hotel diese exzellente Dienstleistung für alle Gäste anstrebt.
- » Lade den Gast wieder ein.
- » Übertreibe nicht deinen Überschwang und beweise Fingerspitzengefühl, was Eigenwerbung betrifft.

ANTWORTEN AUF **POSITIVE BEWERTUNGEN** BEISPIEL



Monika G

★★★★★ • 100 / 100 • Brenners Park-Hotel & Spa • Baden-Baden
2016-11-27 • [TripAdvisor](#) • Veröffentlicht am 2016-11-28

Ein Hotel der ersten Klasse

Wir haben ein Wochenende im Brenners Parkhotel verbracht und möchten uns für die ausgezeichnete Gastfreundlichkeit bedanken. Man fühlt sich sofort willkommen. Das Hotel ist erstklassig und für mich das Beste in Deutschland. Hier stimmt einfach alles. Wir kommen gerne wieder.

Sehr geehrte Damen und Herren, ich freue mich sehr darüber, dass Sie sich die Zeit genommen haben, Ihren Aufenthalt im Brenners Park-Hotel & Spa zu bewerten. Ein großes Dankeschön für Ihr Lob, es freut mich, dass Sie sich in unserem Hause so wohl gefühlt haben. Es ist sehr schön zu wissen, dass Sie die Herzlichkeit und die Hilfsbereitschaft unserer Mitarbeiter überzeugt haben. Gerne gebe ich Ihre lobenden Worte weiter. Ich hoffe, Sie bald wieder in Baden-Baden willkommen heißen zu dürfen. Mit freundlichen Grüßen aus Baden-Baden, Frank Marrenbach
Geschäftsführender Direktor

WIE SOLL MAN AUF BEWERTUNGEN ANTWORTEN? **TRIPADVISOR**

Antworten Sie schnell

Mit einer schnellen Antwort zeigen Sie potenziellen Gästen, dass Sie den Kundenservice ernst nehmen, und stellen Ihre Sichtweise der in der Bewertung beschriebenen Situation dar. So erfahren zukünftige Gäste so schnell wie möglich, wie Sie die Sache sehen.

Bleiben Sie professionell und höflich

Denken Sie daran: Ihre Management-Antwort ist nicht nur für den Bewerter sichtbar, sondern auch für potenzielle Gäste, die eine Buchung oder einen Besuch Ihres Restaurants oder Ihrer Sehenswürdigkeit in Betracht ziehen. Wenn Sie daher die Meinung des Bewerter nicht teilen oder nicht gerechtfertigt finden, stellen Sie Ihre Ansicht bitte höflich und sachlich dar. Sie sollten potenzielle Besucher keinesfalls mit einer aggressiven oder defensiven Management-Antwort abschrecken.

Bedanken Sie sich beim Bewerter

Zeigen Sie, dass Ihnen die Angelegenheiten der Reisenden wichtig sind und Sie deren Bewertungen ernst nehmen. Machen Sie deutlich, dass Sie gutes wie schlechtes Feedback hören wollen. Entschuldigen Sie sich auch so gut wie möglich für etwaige Probleme.

Gehen Sie auf konkrete Probleme ein

Bei Bewertungen mit einer konkreten Beschwerde sollten Sie erklären, welche Maßnahmen Sie ergriffen haben, um das Problem zu beheben. So können auch potenzielle Gäste darauf vertrauen, dass das Problem nicht mehr besteht.

Heben Sie Positives hervor

Heben Sie positive Kommentare von Bewertern hervor. Sie können bei dieser Gelegenheit sogar relevante Services oder geplante Upgrades ansprechen, die Sie potenziellen Besuchern vorstellen möchten.

WIE SOLL MAN AUF BEWERTUNGEN ANTWORTEN? **BOOKING.COM**

1. Sprechen Sie Ihren Gast **persönlich** an und schreiben nicht einfach nur „Danke“ unter eine positive Bewertung. Nehmen Sie sich die Zeit und schreiben eine persönliche Nachricht, die zeigt, dass Sie sich für jeden einzelnen Gast interessieren.
2. Weniger ist mehr: Verfassen Sie Ihre Antworten **kurz und präzise**.
3. Echtheit ist ansprechend: Jede Antwort sollte passend und **extra für diese Bewertung** verfasst sein. Eine ehrliche Antwort ist der Schlüssel zu größtmöglicher Kundenzufriedenheit.
4. Machen Sie **etwas Negatives zu etwas Positivem**: Wie Sie auf eine negative Bewertung antworten sagt mehr aus über Ihre Unterkunft als die negative Bewertung selbst. Seien Sie ehrlich und suchen Sie nach Möglichkeiten, das Erlebnis in Ihrer Unterkunft für zukünftige Gäste zu verbessern.
5. **Lesen Sie noch einmal Ihren Text**. Nehmen Sie sich die Zeit, um noch einmal zu prüfen, ob Sie mit Ihrer Antwort das ausdrücken, was Sie sagen wollten. Wenn nötig, können wir eine Antwort im Nachhinein entfernen, aber es ist natürlich besser, es gleich von Anfang an richtig zu machen.

PRAXIS-AUFGABE

AUF WELCHE
BEWERTUNGEN WIRST
DU KÜNFTIG
ANTWORTEN?



- » keine
- » alle
- » nur auf 1*
- » alle unter 4 von 5 Sternen

WIE MAN AUF BEWERTUNGEN ANTWORTET: **ACHTE AUF DEN TON**

Wörter, die zu vermeiden sind:

- » kann nicht
- » will nicht
- » soll nicht
- » das ist gegen die Firmenpolitik
- » Leider
- » Probleme bezüglich
- » Enttäuscht
- » Inakzeptable
- » Sorry, aber...

Wörter, die du benutzen solltest:

- » können
- » wollen
- » ich versichere Ihnen
- » garantieren
- » wir bemühen uns
- » wir sind stolz darauf
- » schätzen, aufrichtig
- » sicher/beruhigt sein

WIE SOLL MAN AUF NEGATIVE BEWERTUNGEN ANTWORTEN? **GESCHMACKSACHE**

«Die Zimmereinrichtung war schrecklich»

«Schade, dass es Ihnen nicht gefallen hat – unsere anderen Gäste finden unsere Zimmereinrichtung immer sehr ansprechend.»

«Danke für Ihr Feedback und dass Sie sich Zeit genommen haben, Ihre Eindrücke zu schildern. Wir möchten uns dafür entschuldigen, Ihren Erwartungen bei der Zimmereinrichtung nicht entsprochen zu haben.»

WIE SOLL MAN AUF NEGATIVE BEWERTUNGEN ANTWORTEN? **ES LÄSST SICH NICHT ÄNDERN**

«Der Verkehrslärm ist nervig.»

«Leider haben wir keinen Einfluss auf den Verkehrslärm. Hätten Sie nach einem ruhigen Zimmer gefragt, hätten wir gerne Ihrem Wunsch entsprochen.»

«Wir bedauern die Lärmbelästigung. Unsere zentrale Lage bringt es mit sich, dass speziell an Wochenenden eine akustische Beeinträchtigung auftreten kann. Bitte informieren Sie uns rechtzeitig vor Ihrem nächsten Aufenthalt, damit wir Ihnen eines unserer ruhigen, nach Osten ausgerichteten Zimmer reservieren können.»

WIE SOLL MAN AUF NEGATIVE BEWERTUNGEN ANTWORTEN? **ES LÄSST SICH NICHT ÄNDERN...**

«Das Zimmer war dreckig
und roch muffig.»

«Ich bin schockiert von Ihrer Schilderung und habe den Vorfall sofort untersuchen lassen. Unsere Rezeptionsdame hat Sie falsch eingekcheckt, weil ein Softwarefehler vorlag. Bitte um Entschuldigung!»

«Wir legen höchste Priorität darauf, dass alle Hotelbereiche immer makellos sauber sind. Ich habe mit unserem Team Ihren Fall besprochen und Sie wurden versehentlich in ein noch nicht gereinigtes Zimmer eingekcheckt. Wir bedauern diesen Irrtum und die damit entstandenen Unannehmlichkeiten.»

WIE SOLL MAN AUF NEGATIVE BEWERTUNGEN ANTWORTEN? **UNWAHRE BEHAUPTUNGEN**

«Das komplette Gebäude
stank nach Zigarettenrauch»

«Wir sind ein NICHTRAUCHERHOTEL!
Ihre Kritik ist völlig unrealistisch!»

«Wir nehmen Ihren Hinweis sehr ernst. Die
beschriebene Beeinträchtigung durch
Zigarettenrauch ist uns unerklärlich, da wir ein
Nichtraucherhotel sind. Bitte kontaktieren Sie
uns, damit wir diesen Fall direkt prüfen können.»

PRAXIS-AUFGABE

BEANTWORTE EINE **DEINER** **BEWERTUNGEN!**



- » Suche dir eine negative Kundenbewertung zu deinem Unternehmen aus
- » Verfasse die perfekte Antwort darauf!

ERPRESSUNGSVERSUCHE VON GÄSTEN

Es kommt immer wieder vor, dass Gäste Hotels mit einer negativen Hotelbewertung drohen, sofern nicht gewisse Forderungen (z.B. ein Rabatt, ein Zimmer-Upgrade, etc.) erfüllt werden.

- » Juristisch gesehen ist ein solches Vorgehen Erpressung.
- » Wir empfehlen, keinesfalls auf solche Gesuche einzugehen.
- » Davon zu unterscheiden sind berechtigte Preisnachlässe bei echten Mängeln.

TIPP

Informiere das betreffende Online-Portal über den Erpressungsversuch noch vor Einreichung der negativen Bewertung. Das Portal kann dann die Situation prüfen und gegebenenfalls von einer Veröffentlichung der Bewertung absehen.

WAS DARF DER GAST (UND SOMIT AUCH GASTGEBER) SCHREIBEN – UND WAS NICHT?

„Das Hotel ist nicht schön.“ (Meinungsäußerung)

„Das Hotel liegt direkt an der Schnellstraße nach Klagenfurt.“ (Tatsachenbehauptung)

„Die Eigentümer empfanden wir als unfreundlich.“ (Meinungsäußerung)

„Bei der Ankunft wurden wir mit den Worten, Sie schon wieder‘ begrüßt.“ (Tatsachenbehauptung)

Anmerkung:
Hotelbewertungsportale sind nicht generell verpflichtet, Bewertungen vor Veröffentlichung zu kontrollieren. Auch haftet der Portalbetreiber in der Regel nicht für die von Dritten (den Bewertern) eingestellten Inhalte.

TIPP

Gegen unwahre Tatsachenbehauptungen kann juristisch vorgegangen werden. Aber auch bei wahren Tatsachenbehauptungen sind dem Bewerter Grenzen gesetzt, beispielsweise, wenn das Persönlichkeitsrecht anderer Personen verletzt wird oder es am sachlichen Zusammenhang mangelt.

DARF DER GAST MÄNGEL **FOTOGRAFIEREN** UND IM INTERNET VERÖFFENTLICHEN?



Verhindern lassen sich weder die
Produktion noch die
Veröffentlichung solcher Fotos.

**HANS BRINKER BUDGET HOTEL.
IT CAN'T GET ANY WORSE.**

BUT WE'LL DO OUR BEST.
AMSTERDAM +31 20 6220687





BEWERTUNGEN GENERIEREN

KAUFE KEINE POSITIVEN BEWERTUNGEN!



Fragen? Rufen Sie uns einfach an.
☎ +49 30 2000 836 74

[Home](#) [Bewertungen](#) [FAQ](#) [Ablauf der Bestellung](#) [Blog](#) [Kontakt](#)

Umsatz steigern - Reputation schützen - Jetzt Bewertungen kaufen

Für fast alle bekannten Portale oder Plattformen können Sie positive Bewertungen kaufen oder schreiben lassen. Als Hotel oder Restaurant helfen wir Ihnen gerne weiter, aber auch als Arzt, Autohändler oder Immobilienmakler, Dienstleister oder Handwerker sind sie bei uns genau richtig. Zögern Sie nicht uns zu fragen ob wir ihr gewünschtes Portal anbieten.

 Google Bewertungen	Google Bewertungen Positive Google Bewertungen zur Steigerung des Umsatzes und der Reputation 10 Stück 99 Euro 30 Stück 279 Euro Infos und Kauf	 Arzt Bewertungen	Arzt Bewertungen Bestimmen Sie selbst wo wir Sie bewerten sollen. Portale können gemischt werden. 10 Stück 329 Euro 30 Stück 869 Euro Infos und Kauf
 Hotel Bewertungen	Hotel Bewertungen Positive Hotel Bewertungen für verschiedene Portale. Gerne auch gemischt. 10 Stück 169 Euro 30 Stück 449 Euro Infos und Kauf	 Restaurant Bewertungen	Restaurant Bewertungen Positive Restaurant Bewertungen für verschiedene Portale. Gerne auch gemischt. 10 Stück 119,99 Euro 30 Stück 279,99 Euro Infos und Kauf
 Facebook Bewertungen	Facebook Bewertungen Positive Facebook Bewertungen zur Steigerung der Reputation und Sichtbarkeit 10 Stück 99 Euro 30 Stück 259 Euro Infos und Kauf	 Facebook Fans	Facebook Likes Facebook Likes lassen Ihr Firmenprofil wertvoll und beliebt erscheinen. 500 Stück 44,99 Euro 1000 Stück 79,99 Euro Infos und Kauf

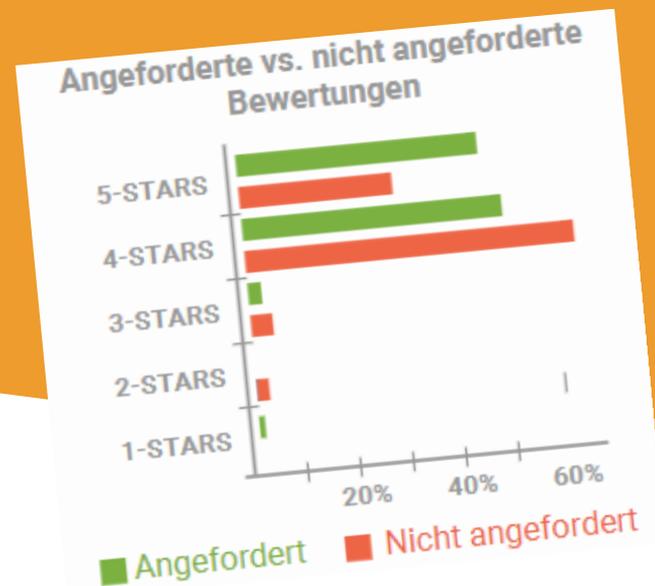
ICH HABE ALS GASTGEBER DAS GEFÜHL,
NEGATIVE BEWERTUNGEN GEHEN DEM
GAST LEICHTER VON DER HAND...

WENN EINE BEWERTUNG VON EINER
UNTERKUNFT ANGEFORDERT WIRD,
IST ES 3,6 MAL WAHRSCHEINLICHER,
DASS GÄSTE EINE BEWERTUNG ABGEBEN.

Abgegebene vs. angefragte
Bewertungen

	BEWERTUNG ANGEFORDERT	BEWERTUNG NICHT ANGEFORDERT
BEWERTUNGEN ABGEBEN	413	87
BEWERTUNGEN NICHT ABGEBEN	103	317

INSGESAM WAREN **96% DER BEWERTUNGEN POSITIV**,
WENN DIESE BEWERTUNG VON DER
UNTERKUNFT ANGEFORDERT WURDE.




$$\text{★☆☆☆☆} + \text{★★★★★} \times 10 = 4,6$$

Mathematisch brauchst du für jede Bewertung mit einem Stern zehn Bewertungen mit 5 Sternen, um zurück zu einem Gesamtdurchschnitt von 4,6 zu gelangen

Bewertungen entstehen oft aus **Emotionen** heraus.

Negativ z.B. **Enttäuschung**,
positiv beispielsweise eine **freudige Überraschung**.

Das Problem dabei:

Negative Überraschungen für den Kunden entstehen oft von selbst.

Für **positive** Überraschungen muss ich aktiv sorgen!

Also **überrasche** deinen Gast mit deinen
Produkten und Services!

Wie kannst du die **Erwartungen des Gastes übertreffen**
und für positive Überraschungen sorgen?

WIE KANN ICH DEN GAST **POSITIV ÜBERRASCHEN?**



SELBSTGEMACHTES ANBIETEN

Das Holiday Inn Express Hotel & Suites Albuquerque Airport erhielt eine 5-Sterne-Bewertung bezüglich der **frisch gebackenen Kekse**, in der folgende Zeile enthalten war: *„Am Nachmittag war die Lobby mit dem Duft frisch gebackener Kekse erfüllt. Wir haben uns wie zu Hause gefühlt. Wir empfehlen dieses Hotel für einen tollen Aufenthalt.“*

WIE KANN ICH DEN GAST POSITIV ÜBERRASCHEN?



Kreatives Betthupferl

Im Amano Hotel in Berlin finden Gäste eine Packung Ahoj-Brause auf dem Kopfkissen vor – eine unerwartete und kreative Erinnerung an Kindheitstage.

PRAXIS-AUFGABE

WIE KANNST DU DEN GAST **POSITIV** **ÜBERRASCHEN?**



Erzähl!

- » Womit überraschst du die Gäste in deinem Betrieb?
- » Lasst uns weitere Ideen sammeln!

Traue dich auch, den Gast **persönlich** oder durch
kreative Ideen um eine Bewertung zu **bitten**!

PRAXIS-AUFGABE

WIE MOTIVIERST DU DEN GAST, DIR EINE (POSITIVE) **BEWERTUNG ZU GEBEN?**



Erzähl!

- » Womit motivierst du deinen Gast zu Abgeben einer (möglichst positiven) Bewertung für deinen Betrieb?
- » Sammle Deine Ideen



HANDLUNGS- EMPFEHLUNGEN

1. Verschaffe dir einen Überblick.
2. Gehe aktiv vor – „Claim your place“.
 - Überwache die Aktivitäten auf den Plattformen.
 - Nutze die Möglichkeiten, Informationen zu hinterlegen.
 - Binde die Portale in deine eigene Website ein.

Und: **Reagiere auf Bewertungen!**

1. Verschaffe dir einen Überblick.
2. Gehe aktiv vor – „Claim your place“.
3. Wenn du nicht alles bedienen kannst, setze auf die großen Player, kombiniert mit zu dir passenden Nischenportalen.

1. Verschaffe dir einen Überblick.
2. Gehe aktiv vor – „Claim your place“.
3. Wenn du nicht alles bedienen kannst, setze auf die großen Player, kombiniert mit zu dir passenden Nischenportalen.

4. Nur Qualität führt langfristig zum Ziel!



WAS BLEIBT **HÄNGEN?**

PRAXIS-AUFGABE

UND WAS SETZT DU UM?



- » Schreibe dir drei konkrete Aspekte auch, die du umsetzen wirst!

BRIEF AN DEIN ZUKUNFTS-ICH

Schreibe einen Brief an dein zukünftiges Ich,
den du in einem Monat per Mail erhalten wirst!



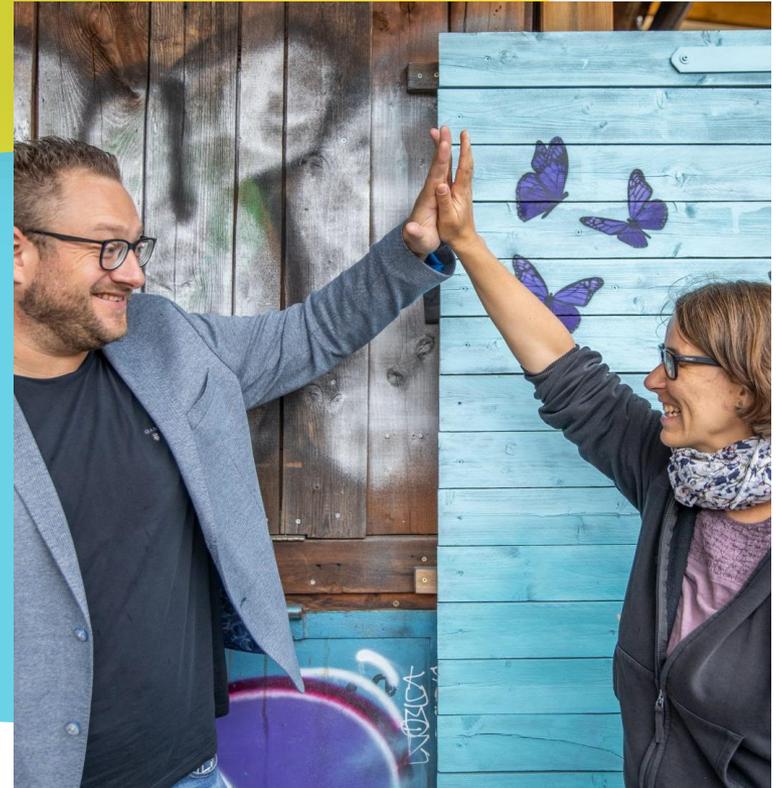
www.mailnudge.de



FEEDBACK-RUNDE: EURE
MEINUNG IST GEFRAGT!

AUSTAUSCH & NETZWERKEN

Erzähle deinem Partner eine
Erfolgsgeschichte aus deinem Leben!
Was hast du daraus gelernt?



↙
Freiwillig, 30 Minuten



ICH DANKE EUCH!

Pascal Gebert

Netzwerkpartner

#innovation #dmo #ecommerce
#digitalmarketing #efitness



p.gebert@tourismuszukunft.ch
www.facebook.com/pascalgebert
www.linkedin.com/in/pascalgebert
www.twitter.com/pascalgebert