

Die Expertin weiss Rat

Bewertungen beeinflussen



LESLIE MÜLLER
ist Product Managerin bei STC
Sie beantwortet an dieser
Stelle alle zwei Wochen
Fragen rund um STC und
deren Dienstleistungsangebot.

Sie kennen es nur zu gut: Ihre Gäste wissen bereits vor ihrer Ankunft über Vorzüge und Mängel Ihres Hotels Bescheid – dank Berichten von Reisenden auf Tripadvisor, Trivago, OTAs oder Holidaycheck. Dabei ist die Glaubwürdigkeit solcher Online-Gästebewertungen hoch. Rund neun von zehn Kunden lassen sich auf der Suche nach einem geeigneten Hotel davon beeinflussen. Höchste Zeit also, das Thema Bewertungen durch aktives Reputationsmanagement selbst in die Hand zu nehmen.

Mein Auftritt auf Bewertungsportalen: Was gilt es zu beachten?

Laut den aktuellsten Studien von Tripadvisor bucht über die Hälfte aller Gäste kein Hotel ohne Bewertungen. Dazu kommt: Bewertungen fallen zu über 80 Prozent positiv aus. Und weiter: Je mehr positive Bewertungen, desto besser die Wahrnehmung des Betriebes. Damit steht fest: Sie müssen auf den wichtigsten Plattformen unbedingt vertreten sein und sich um genügend Kundenmeinungen bemühen. Denn je mehr Bewertungen, desto höher ist die Objektivität und somit auch das Vertrauen der Kunden.

Vorerst gilt es jedoch, Ihren Eintrag professionell zu gestalten: Als Hotelbesitzer können Sie Ihren Account auf den Bewertungsportalen selbst pflegen und mit Bildmaterial, Videos und Texten versehen. Damit garantieren Sie nicht nur die Sichtbarkeit Ihres Betriebes, Sie behalten auch den Überblick über Ihre Gästekommentare. Bekannte Plattformen wie Tripadvisor bieten zudem die Möglichkeit, automatisierte Mailings zu erstellen, um ehemalige Gäste zum Schreiben von Bewertungen zu animieren. Weiter können Sie über Ihren Account auf Gästebewertungen antworten und mit Ihren Kunden auf diese Weise in Kontakt treten.



Online-Gästebewertungen haben einen grossen Einfluss. Fotolia.com/Bildmontage

Was bedeutet aktives Reputationsmanagement?

Seien Sie sich der Macht von Gästebewertungen bewusst. Schenken Sie diesem Thema also genügend Aufmerksamkeit. Ihre Reputation zu bearbeiten und positiv zu beeinflussen, bedeutet vor allem eines:

Ihre Bewertungen jederzeit zu überwachen und aktiv darauf zu reagieren. Dazu steht Ihnen heutzutage eine Vielzahl von ausgeklügelten Bewertungsmanagement-Tools zur Verfügung. Diese verhelfen Ihnen im Handumdrehen zu einer übersichtlichen Auswertung und Analyse aller Feedbacks von sämtlichen Plattformen. Werten Sie folglich Ihre Kommentare aus, ziehen Sie Schlüsse und antworten Sie stets schnell und sachlich auf sämtliche Bewertungen, egal ob Lob oder Kritik. Rund 60 Prozent der Kunden ziehen nämlich Hotels vor, welche die Gästekommentare sachgemäss beantworten.

Wie reagiere ich auf negative Bewertungen?

Positives Feedback macht Freude. Negative Kommentare sind ernüchternd, bergen aber enormes Verbesserungspotenzial. Mit den Onlinebewertungsportalen sind Sie als Hotelier näher an Ihren Kunden denn je. Nutzen Sie diese Chance. Sie erfahren die wahren Bedürfnisse Ihrer Kundschaft zeitnahe und können umgehend auf Mängel in Ihrem Betrieb reagieren. Scheuen Sie sich nicht vor konstruktiver, gerechtfertigter Kritik, im Gegenteil: Diese hilft Ihnen, sich zu verbessern und künftig noch bessere Bewertungen zu erlangen. Bleiben Sie in Ihrer Antwort sachlich und respektvoll. Hören Sie zu und erklären Sie,

was Sie in Zukunft besser machen werden. Eine kompetente Antwort stellt Sie bei den angehenden Lesern in ein positives Licht.

Sollte einmal eine ungerechtfertigte Negativbewertung auftauchen, bitten Sie umgehend den Plattformbetreiber um deren Beseitigung. Schenken Sie solchen notorischen Nörglern jedoch nicht weiter Beachtung, denn hier kommt die gute Nachricht: Was zählt, ist die Meinung der breiten Masse. Erfahrungsgemäss ignoriert die Mehrheit aller Gäste extreme Bewertungen. Je mehr Bewertungen, desto weniger Gewicht hat ein Ausreisser nach unten. Ein weiterer Grund also, noch heute aktiv zu werden und sich um eine hohe Anzahl Kundenfeedbacks zu bemühen.

STC als kompetente Dienstleistungs-Partnerin

STC Switzerland Travel Centre, eine Tochtergesellschaft von hotelleriesuisse, SBB und Schweiz Tourismus, vertreibt Schweizer Hotel- und Bahndienstleistungen weltweit. STC bietet Schweizer Hotels einen einfachen und kostengünstigen Zugang zu Direktkunden und Veranstaltern weltweit sowie zu attraktiven Angebotskampagnen in der Schweiz.



Haben Sie Fragen an STC?
Telefon 043 210 55 15
(Mo–Fr, 8–17 Uhr)

E-Mail:
hotelhelpdesk@stc.ch

MARKTNOTIZEN

KUBICORE – An der Suisse Emex' 14

Es ist kein Zufall, dass sich KUBICORE ausgerechnet in der Halle 4 «Innovationen» dem trendsuchenden Publikum präsentiert.

Während Trendforscher und namhafte IT-Firmen weltweit von dem neuen Wundermittel «Big Data Analytics» reden, um ein Produkt besser auf seine Zielgruppe auszurichten, bietet KUBICORE dies bereits heute erfolgreich an. Dank der innovativen, dreidimensionalen Datenanalyse der gesammelten Kundendaten, lernen Sie das Verhalten und die Bedürfnisse Ihrer Kunden besser kennen. Das ist Ihr klarer Wettbewerbsvorteil. Wir bieten wirkungsvolle Lösungen!

KUBICORE ermöglicht dem Nutzer, seine Dienstleistungen auf einfache Art miteinander zu verbinden. Diese kann er mit Bonuspunkten, Gutscheinen oder Wettbewerben anreichern. Dadurch erhält der Kunde emotionale Vorteile, welche einzigartig für dieses Produkt sind, und bindet den Kunden dadurch nachhaltig. Durch die Flexibilität von KUBICORE können auch massgeschneiderte Kampagnen an klar definierte Zielgruppen versendet und bereits während des Kampagnenzeitraums ausgewertet werden. Das Marketing wird persönlicher und vor allem messbar. KUBICORE ist ideal für Filialbetriebe, Hotels mit mehreren Produkten oder Tourismus-/Einkaufsregionen. Beenden Sie schöne Rabattschlachten, bieten Sie effektiven Mehrwert!

KUBICORE ist das neue «Must have» im Kundenmarketing! Besuchen Sie uns an der Suisse EMEX' 14 und gewinnen Sie 1 Jahr kostenlose Nutzung des Systems!

www.kubicore.ch



Die neue Melitta Cafina XT6.

Erster Spross der neuen Cafina-Familie

«Cafina» steht für Perfektion bei der Herstellung von Kaffeemaschinen. Mit der neuen «Melitta Cafina XT6» hat das Hunzenschwilner Unternehmen einen neuen Kaffeefullautomaten, der in der Mittelklasse punkto Bedienbarkeit und Qualität völlig neue Massstäbe setzt. – Die «Melitta Cafina XT6» ist für ein Volumen von bis zu 150 Kaffeespezialitäten pro Tag ausgelegt und garantiert für maximalen Kaffeegenuss bei maximaler Wirtschaftlichkeit.

Das «AC-System» überwacht Abweichungen von Wassertemperatur, Mahlgrad, Pulvermenge und anderen Faktoren und korrigiert diese vollautomatisch. Das «Variable Pressure System» ermöglicht, den Anpressdruck für jede Kaffeespezialität individuell einzustellen. Und das weltweit einfachste Milchreinigungssystem und Hygieneprogramm «CIP – Cleaning in Place» sorgt für Hygiene auf HACCP-Niveau.

www.cafina.ch

Einkaufen zu Freundschaftspreisen bei der CSF Wunderle GmbH

Wer clever einkauft, kann bessere Preise machen. Deshalb hat die CSF Wunderle GmbH günstigere Einkaufsmöglichkeiten

für ihre Sicherheitskennzeichen erschlossen und lässt auch ihre Kunden von diesen attraktiveren Konditionen profitieren.



Als Partner in Sachen Sicherheit und Orientierung bemüht sich die CSF Wunderle GmbH stets aufs Neue, das Vertrauen seiner Kunden zu bestätigen – sowohl rund um die Beratung als auch im Verkauf. Deshalb erschloss das Unternehmen nun günstigere Einkaufsmöglichkeiten für ihre Sicherheitskennzeichen und gibt diese Einsparungen direkt ihren Kunden weiter. Diese können ab sofort von Preissenkungen von bis zu 30 Prozent profitieren. Dazu gibt es attraktive Mengenrabatte.

Wer früher spart, kann länger profitieren. Im Online-Shop der CSF Wunderle (www.shop.csfwunderle.ch) sind die neuen Preise bereits ersichtlich und sämtliche Sicherheitskennzeichen sind schon heute zu den günstigeren Konditionen erhältlich.

Übrigens: Eine Zusammenarbeit mit den Schaffhauser Experten für Sicherheit und Orientierung lohnt sich auch dank deren praktischen und theoretischen Erfahrungen sowie fundierten Beratungen und Dienstleistungen rund um die Themen Sicherheits- und Anlagenkennzeichnungen, Flucht- und Rettungspläne sowie Feuerwehreinsatzpläne.

www.csfwunderle.ch

Hügli Classic – Suppen für jede Jahreszeit

Die Classic Suppen gehören neben den Hügli Bouillons und Saucen schon lange zu unserem Hauptsortiment. Sie sind in kurzer Zeit zubereitet und überzeugen mit ihren authentischen Geschmacksrichtungen. Durch die grosse Geschmacksvielfalt lassen sie



sich zu jeder Jahreszeit einsetzen. Erweitert wurde das Classic-Suppen-Sortiment neu durch die Klare Gemüsesuppe. Die verschiedenen Gemüsesorten verleihen ihr ein farbenfrohes Aussehen und den frischen Geschmack.

Die Herstellung der Classic Suppen in Pulverform garantiert eine besonders einfache Dosierung und die perfekte Löslichkeit. Die neue Klare Gemüsesuppe überzeugt mit ihrer fettarmen Rezeptur und dem ausgewogenen Genuss. Sie ist frei von deklarationspflichtigen Zusatzstoffen und wird ohne zugesetzte Allergene hergestellt.

Erhältlich ist die Klare Gemüsesuppe im 1,8-kg-Pack. Dies ergibt gesamthaft 23,2 Liter genussfertige Suppe oder 116 Portionen à 2 Deziliter.

Überzeugen Sie sich selbst von unseren Classic Suppen!

www.hueglifoodservice.ch

Circolo und Leaves – Wäschekrone präsentiert exklusives Dessin zu Topkonditionen

Die exklusive Tischwäsche-Serie Circolo und Leaves von Wäschekrone setzt ganz besondere Akzente. Sie entfaltet Charme und lädt die Gäste zum behaglichen Verweilen und Atemholen ein. Der Einsatzbereich ist vielfältig und reicht von der gemütlichen Stube hin zu kontrastreichen Inszenierungen in puristischem Ambiente im Zusammenspiel mit schlichten Naturstoffen wie Holz und Stein.

Die Vollzwirn-Damast-Tischwäsche Circolo bietet acht verschiedene Farben in kombinationsfreudigen Dessins. Das Dessin Leaves ist in sechs Farben erhältlich.

Die Tischwäsche aus Vollzwirn-Damast, 100% Baumwolle mit ca. 240 g/m² ist indanthren-garngefärbt und gammercisiert, optisch aufgehellt und alllover gemustert. Tischdecken werden 4-seitig schmal gesäumt, runde Decken mit Band unterlegt. Die exklusiven Dessins sind bei 95 Grad waschbar. Die Tischwäsche gibt es in allen gängigen Massen, ebenso wie als Tischsets, Servietten, Tischläufer, Kissenhüllen mit Reissverschluss; sie sind auch als Bettläufer vielseitig einsetzbar.

Besuchen Sie uns an der ZAGG Luzern

vom 7. bis 10. September 2014 in der Halle 2, Stand 248.

www.waeschkronen.ch



Die Vollzwirn-Damast-Tischwäsche Circolo von Wäschekrone.