

Ist mein Bewertungsmanagement fit für die Wiedereröffnung?

REFERENTEN: PAUL STRATEN UND ANDRÉ PFEILER

André Pfeiler



ConsultiiQ GmbH
Spitalstraße 1
D-38640 Goslar
Tel.: +49 5321 759175
pfeiler@consultiiq.de



Paul Straten



ConsultiiQ GmbH
Spitalstraße 1
D-38640 Goslar
Tel.: +49 5321 759174
straten@consultiiq.de



Was haben wir vor?

- Was ist Qualitätsmanagement / Bewertungsmanagement?
- Wozu dient es?
- Kontaktlose Gästekommunikation
 - Pre-Stay
 - In-Stay
 - Post-Stay
- Feedback im Blick haben
- Bewertungen zu Hygienemaßnahmen generieren
- Feedback als Marketing nutzen

Was ist Qualitätsmanagement?

■ Planung



■ Steuerung



■ Kontrolle



■ Optimierung

Was ist Bewertungsmanagement?

- Überblick über Feedback -> Qualitätsmanagement
- Kommentieren
- Marketing
- Gäste aktiv ansprechen

Warum Bewertungen?

UMSATZERHÖHUNGEN DURCH GÄSTEBEWERTUNGEN

Neben dem Zimmerpreis gehören Hotelbewertungen zu den wichtigsten Entscheidungsfaktoren für Gäste. Dass es einen klaren Zusammenhang zwischen Gästebewertungen und der Zahlungsbereitschaft gibt, zeigt eine kürzlich erschienene Studie von TrustYou. In dieser Studie wird bestätigt, dass 88% der Reisenden Hotels mit einer Bewertungsnote unter 3 Sternen ausschließen würden. 33% machen das für Hotels mit weniger als 4 Sternen. Unabhängig von den Nächtigungspreisen sieht sich somit ein Drittel der Reisenden überhaupt nur Hotels mit höheren Bewertungsnoten und in Folge höheren Preisen an.^[1]

Quelle: tourismusberatung.prodinger.at



Ihre Kontaktperson:
Marco Riederer
m.riederer@prodinger.at

Bedeutung von Gästebewertungen

Kaum jemand bucht heute noch eine Reise, ohne sich vorher online zu informieren! Ganz klar also, dass **Gästebewertungen immer wichtiger** sind und die Buchungsentscheidung deiner Gäste stark beeinflussen. Nicht umsonst gehören **Bewertungsportale** wie HolidayCheck, tripadvisor oder zoover zu den Großen am Online-Markt.

Quelle: blog.easybooking.eu

— RATGEBER

Warum Gästebewertungen so wichtig sind – Interview mit Kerstin Stegmann

Mittwoch, 16.05.2018

TUI Reiseexperten
[Alle Beiträge anzeigen >](#)



Urlaub mit TUI ist ein Qualitätsversprechen. Die Zufriedenheit unserer Gäste das wichtigste Ziel. Damit der Urlaub so perfekt wird, wie ihr ihn verdient, arbeiten wir daran, uns ständig zu verbessern. Ein elementares Instrument hierfür ist die TUI Gästebefragung. Wir haben mit TUI Mitarbeiterin Kerstin Stegmann aus dem Bereich Quality Management darüber gesprochen, warum es so wichtig ist, eine Gästebewertung nach dem Urlaub abzugeben.

Quelle: tui.com



Bewertungen sind da!

Preis und andere Details können je nach Größe und Farbe variieren

Amazon's Choice



Textmarker - STABILO BOSS ORIGINAL - 15er Tischset - 9 Leuchtfarben, 6 Pastellfarben
★★★★★ ~ 12.546

13,31 € (0,89 €/Textmarker)

Lieferung bis **morgen, 23. Februar**
KOSTENLOSE Lieferung bei Ihrer ersten Bestellung mit Versand durch Amazon

Andere Angebote
12,38 € (42 gebrauchte und neue Artikel)

Quelle: amazon.de



Textmarker - STABILO BOSS ORIGINAL Pastel - 8er Pack - mit 8 verschiedene Farben
★★★★★ ~ 41.978

6,87 €

Lieferung bis **morgen, 23. Februar**
KOSTENLOSE Lieferung bei Ihrer ersten Bestellung mit Versand durch Amazon

Andere Angebote
6,40 € (32 neue Artikel)



Textmarker - STABILO BOSS ORIGINAL - 10er Pack - gelb
★★★★★ ~ 2.487

10,48 € (1,05 €/Stück)

Mehr sparen mit dem Spar-Abo
Lieferung bis **morgen, 23. Februar**
KOSTENLOSE Lieferung bei Ihrer ersten Bestellung mit Versand durch Amazon

Andere Angebote
9,00 € (28 gebrauchte und neue Artikel)



Stabilo Boss 70-54 orange

★★★★★ ~ 1.068

0,74 € (0,01 €/m²)

Lieferung bis **morgen, 23. Februar**
KOSTENLOSE Lieferung bei Ihrer ersten Bestellung mit Versand durch Amazon
Nur noch 20 auf Lager

Suche: Hannover (Niedersachsen)
 Anreise: 09.12.19
 Abreise: 10.12.19
 Reisende: 1 Erwachsener, 1 Einzelzimmer

Weitere Suchkriterien

87 freie Hotels in Hannover (Niedersachsen)

Suchergebnis verfeinern

Preis: 70 - 102 EUR

Frühstück einrechnen

Kostenlos stornieren bis 18 Uhr

Internet kostenlos im Zimmer (81)

Business Tarif verfügbar

HRS Top Quality Hotels anzeigen

HRS Sterne: ★★★★★ - ★★★★★

Bewertung: 0 - 10

Haustiere erlaubt (41)

Weitere Eigenschaften

Hotelart

- Apartment- / Suitehotel (8)
- Art- / Designhotel (8)
- Businesshotel (45)
- Familienhotel (13)
- Ferienhotel (2)

Empfehlungen	HRS Sterne	Entfernung zu	Bewertungen	Preis pro Nacht
4	★★★★ HRS-Sterne Congress Hotel am Stadtpark Hannover - Zoo	2.4 km 15 km 3.0 km	7,9 Gut 117 Bewertungen	Economy Zimmer 72⁰⁰ € exkl. Frühstück (+19,50 €) <input type="button" value="Hoteldetails"/>
13	★★★★ HRS-Sterne Leonardo Hotel Hannover Hannover - Kirchrode	6.7 km 15 km 6.4 km	7,9 Gut 129 Bewertungen	101⁰⁰ € inkl. Frühstück <input type="button" value="Hoteldetails"/>
14	★★★★ HRS-Sterne Königshof am Funkturm Business Kategorie Hannover - Zentrum	1.0 km 9.8 km 0.4 km	8,0 Sehr gut 57 Bewertungen	88⁵⁰ € inkl. Frühstück <input type="button" value="Hoteldetails"/>
81	★★★★ HRS-Sterne Viva Creativo Hannover - Bothfeld	6.9 km 12 km 7.4 km	6,4 40 Bewertungen	inkl. 5,1% Rabatt 76⁵⁰ € 80⁷⁰ € inkl. Frühstück <input type="button" value="Hoteldetails"/>
89	★★★★ HRS-Sterne Wyndham Atrium Hannover - Niedersachsen	4.7 km 15 km 7.0 km	6,6 40 Bewertungen	BUSINESS TARIF FREISCHALTEN 89⁰⁰ € exkl. Frühstück (+19,00 €) <input type="button" value="Hoteldetails"/>

Quelle: HRS.de

Kontaktlose Gästekommunikation

Pre-Stay

- Gast anrufen
- Mail schicken
- Automatisiert anschreiben



Sehr geehrter Herr Mustermann,

voller Vorfreude erwarten wir Sie in 8 Tagen bei uns im Meraner Land. Zu Ihrer Auszeit für alle Sinne. In Südtirol. Zu Stunden der Muße. Augenblicken des Glücks. Und unvergesslichen Urlaubstagen.

Anreise Zum Einchecken können Sie das Gepäck einfach im Auto lassen. Wir verraten Ihnen dann gerne den besten Parkplatz zum Stehenbleiben. <https://www.mondihotels.com/tscherms/service-infos/lage-anfahrt>

Kulinarik All unsere Suiten sind mit kompletten Küchen/-zeilen ausgestattet, so dass Sie individuell und frei in den Tag starten können. Außerdem bieten wir für Zimmergäste und auf Voranmeldung morgens ein großzügiges Frühstücksbuffet. Abends genießen Sie feinste Südtiroler Küche in unserem Restaurant Terz und lassen anschließend Ihre Erlebnisse an der stylischen Hotelbar Revue passieren. Reservierungen unter:

<https://www.mondihotels.com/tscherms/hotel/gastronomie>

Quelle: iiQ-Check



Kontaktlose Gästekommunikation

In-Stay

- Anruf im Zimmer
- Bewertungskärtchen
- Infoseite über WLAN
- Tablet im Zimmer
- Tablet bei Check-Out

Quelle: iiQ-Check

★ Fragebogen

Hotelambiente

Sauberkeit Innenbereich
★★★★★ Prima!

Ambiente/Dekoration/Ausstattung
★★★ Ganz okay

Erster Eindruck/Pflege Außenbereich
★★★★ Gut!

Beschilderung im Haus
★★ Nicht so gut

Parkmöglichkeiten für Gäste
★★★★ Gut!

✎ Anmerkungen und Anregungen (optional)

Kontaktlose Gästekommunikation

Post-Stay

- Anruf
- Mail
 - Link zu Bewertungsportalen
- Newsletter
- Gästebuch auf Website
- Automatisierte Mail



Ihre Meinung,

Sehr geehrter Herr Mustermann,

liegt uns am Herzen! Daher würden wir gerne, wie Sie Ihren Aufenthalt bei uns gefunden haben? Wir sind stets bemüht, uns und unser Haus weiterzuentwickeln und zu verbessern, um Ihnen die bestmögliche Gastlichkeit zu bieten und Ihre Ansprüche zu erfüllen. Bewertungen sind heute zu Tage ein wichtiges Instrument, dem Gast ein Maximum an Transparenz zu bieten.

Schenken Sie uns ein paar Minuten Ihrer Zeit? Dann teilen Sie uns in dem beigefügten Fragebogen Ihre Meinung mit und helfen Sie uns auf diesem Weg, uns stets zu verbessern.

Wir bedanken uns für Ihre Mühe und freuen uns, wenn wir Sie demnächst wieder in unserem Haus begrüßen können.

Wie bewerten Sie Ihren Aufenthalt im Allgemeinen?



Oh je - gar nicht gut



Nicht so gut



Ganz okay



Gut!



Prima!

Mit apfeligen Grüßen

Ihre Familie Kerkhoff und das gesamte Team vom Ringhotel und Restaurant Appelbaum

Quelle: iiQ-Check

© 2009-2021 by ConsultiiQ GmbH | [Impressum](#)



Feedback im Blick haben

HolidayCheck


tripadvisor®

Google

 **HRS**

zoover

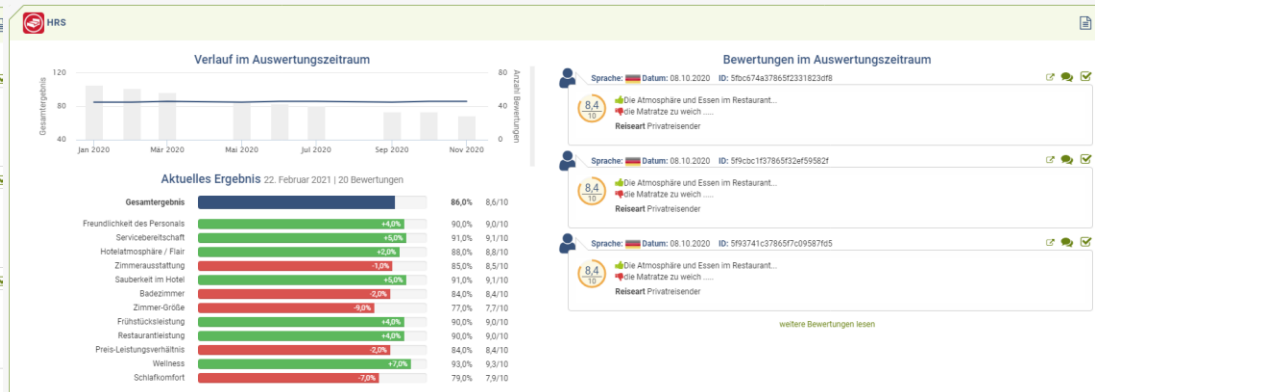
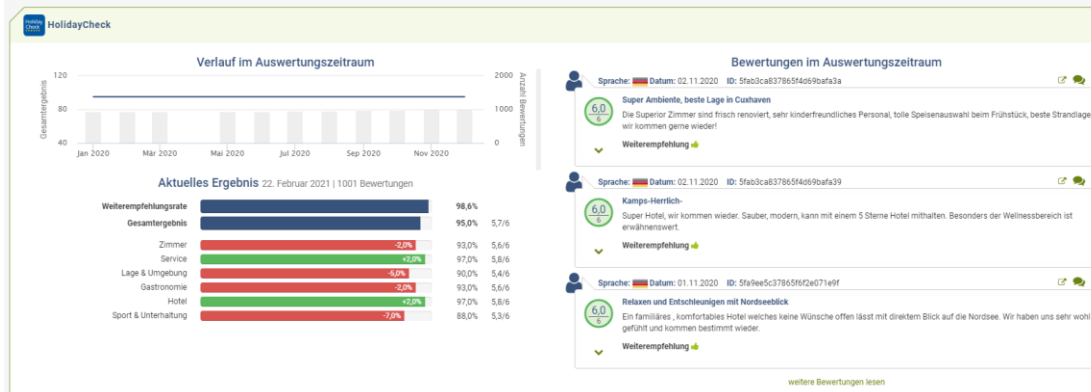
Booking.com

trivago

 **DEHOGA**
NIEDERSACHSEN

iQcheck

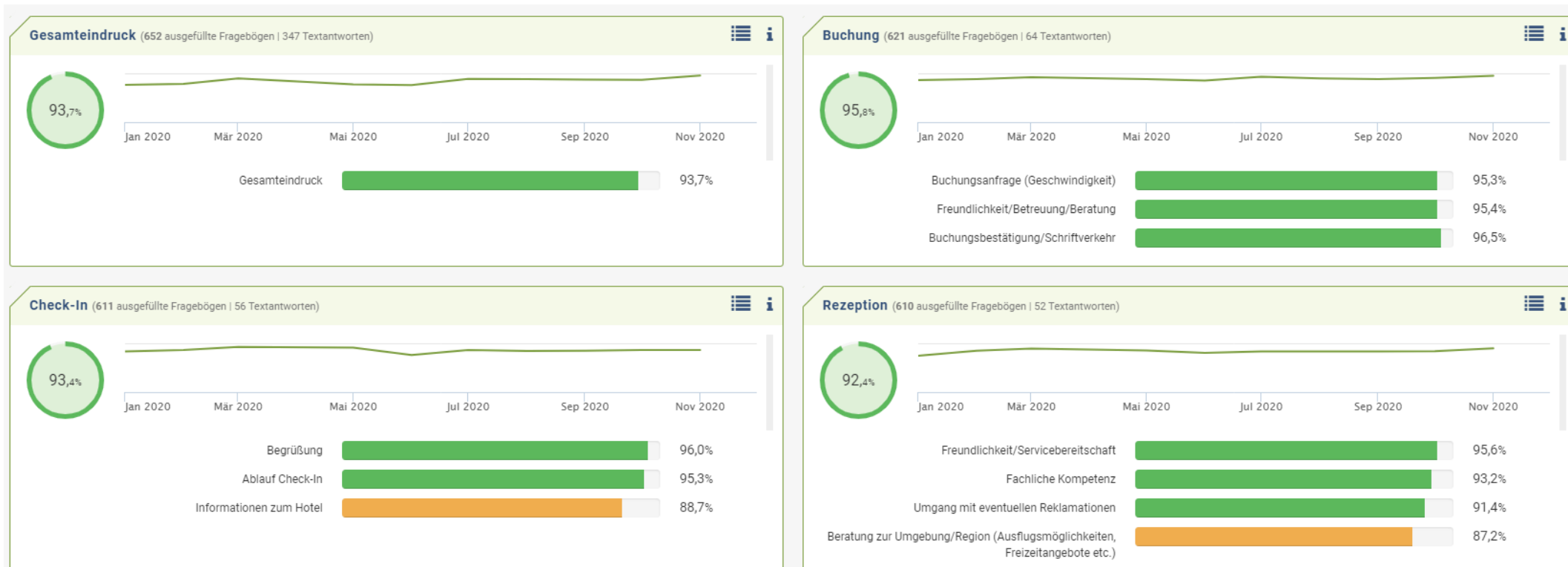
Feedback im Blick haben



Quelle: iiQ-Check



Feedback im Blick haben



Quelle: iiQ-Check

Bewertungen zu Hygienemaßnahmen generieren

Warum?

Darum:

ERSTE CORONA-BEWERTUNGEN

So gut setzen Hotels die Hygiene-Vorschriften um

Wie ist es, im Hotel kein Frühstücksbuffet vorzufinden und wie sicher fühlen sich Gäste im Urlaub? HolidayCheck hat die Bewertungen seit Anfang Juni mit Bezug auf das Coronavirus unter die Lupe genommen.

Quelle: hogapage.de

Wissen

Hygiene und Marketing



Auswirkung von Hygienemaßnahmen auf Online-Bewertungen

Dass Bewertungen auf Online-Portalen wichtig sind, ist eigentlich kein Geheimnis mehr. Denn: Die Meinung anderer Gäste kann die Entscheidung für oder gegen ein Restaurant, ein Hotel oder einen Campingplatz massgeblich beeinflussen. Viele Gäste informieren sich im Vorfeld auf den gängigen Bewertungsportalen, bevor sie sich entscheiden. Bedingt durch die Corona-Pandemie werden nun laut einer Schweizer Studie auch Themen wie Abstand, Desinfektionsmittel und Mund-Nasen-Schutz zum Thema in Online-Bewertungen. Das Ergebnis: Werden die Hygienemaßnahmen nicht gut eingehalten, kann das schlechte Bewertungen nach sich ziehen. Umgekehrt kann ein guter und professioneller Umgang mit den Corona-Massnahmen eine Bewertung auch positiv beeinflussen. Das bedeutet: Gastronomen und Hoteliers sollten die Hygienemaßnahmen gut einhalten – sonst könnten Gäste sich gegen den Betrieb entscheiden. Und: Wer die Massnahmen gut einhält und vielleicht sogar zusätzliche Vorkehrungen trifft, sollte diesen Umstand auf jeden Fall für das eigene Marketing nutzen.

Quelle: vega-direct.com



Corona-Bewertungen bei HolidayCheck: So gut setzen Hotels die Hygiene-Vorschriften um

📅 25. August 2020 13:58 Uhr | 🏠 Hotellerie

Quelle: tageskarte.io













Feedback als Marketing nutzen

Hotelbewertung

Bewertungen

Seit Februar 2019 von 274 Gästen

Weiterempfehlungsrate:  90%

Gesamteindruck		4.6 / 5
Buchung		4.7 / 5
Rezeption		4.6 / 5
Zimmer / Badezimmer		4.6 / 5
Badezimmer		4.6 / 5
Hotelambiente		4.5 / 5
Frühstück		4.3 / 5
Restaurant/Bar Glogge Egge		4.4 / 5
Restaurant Conrad		4.4 / 5
Gartenrestaurant		4.5 / 5
Tagung/Konferenzen		4.4 / 5
Hygienemaßnahmen		4.7 / 5

Textantworten

★★★★☆ 4/5 14. Februar 2021

« Zimmer sehr gut Abendessen hat (zu) lange gedauert »

★★★★★ 5/5 30. Januar 2021

« sehr schönes stadthotel,zentral und schnell vom bahnhof her erreichbar, kamen für 1nacht.wurden freundlich empfangen und sehr verwöhnt.. kommen gerne wieder einmal vorbei.danke. »

★★★★☆ 4/5 28. Januar 2021

« Zügiger Check in. Zimmer machte einen einladenden Eindruck. Das Bett resp. Matratze war super, ich habe sehr gut geschlafen. Fenster zum Innenhof waren zu öffnen. »

★★★★☆ 4/5 21. Januar 2021

Quelle: glockenhof.ch



iiQcheck Index

4,8
5

bewertet von 951 Gästen

Kommentare auf Deutsch

Sehr gute familiere Atmosphäre, wir haben uns sehr wohl gefühlt. Für uns als...

4,7 / 5

BEWERTEN SIE UNS!

Quelle: kaliebe.de

Vorteile durch Software

- Aufwandlos alle Gäste kontaktieren -> Gästebindung
- Neues Feedback generieren -> damit Marketing betreiben
 - Mehr (Direkt-)Buchungen
- Alle Bewertungen im Überblick und ausgewertet -> Qualitätsmanagement
- Verschiedene Sprachen

Fazit

Bewertungen sind da!

Bewertungen helfen im Qualitätsmanagement

Bewertungen machen Marketing

Vielen Dank!

Fragen?