

UaB-Fragestunde: Gästebewertungen

Wo können Gäste mich bewerten?
Wie reagiere ich auf Bewertungen?

Herzlich Willkommen!

- 10 Minuten Input + eure Fragen
- Schulungsunterlage + gekürzte Aufzeichnung
- Teilnahmebestätigung
- Fragen bitte nach dem Input stellen

Fakten

- **95 %** der Reisenden lesen Bewertungen vor der Buchungsentscheidung
- **5 – 7** Bewertungen werden vor einer Buchung gelesen
- **3,9 mal** höhere Wahrscheinlichkeit gebucht zu werden mit besseren Bewertungen
- **76 %** der Reisenden sind bei besseren Bewertungen bereit, mehr zu bezahlen

Gästebewertungen

- Wo können Gäste meinen Betrieb bewerten?
- Wie reagiere ich auf Bewertungen?

Bewertungsplattformen

Wo können Gäste mich
bewerten?

Bewertungsplattformen

- Google + Google Maps
 - Holiday Check: <https://www.holidaycheck.de/>
 - Booking.com: <https://www.booking.com>
 - AirBnB: <https://www.airbnb.at/>
 - Tripadvisor: <https://www.tripadvisor.at/>
 - Facebook
 - ...
- Auch auf der UaB-Hofseite werden Bewertungen angezeigt.

TrustYou

- Größte Gästefeedback-Plattform
- Bewertungszusammenfassung
- Für UaB-Mitglieder kostenlos + Gästefragebogen
- Bewertungen beantworten und verwalten
- Auf private Website einbauen
- **Tipp**: Einheitlicher Betriebsname

Bewertungsmanagement

Wie reagiere ich auf
Bewertungen?

Antworten auf Bewertungen

- auf positive und negative Bewertungen
- möglichst in gleicher Sprache antworten
- Bewertungen schnell beantworten
- Bedanken: „Vielen Dank für Ihr Feedback!“
- Eigenen Namen nennen

Antworten auf Kritik

- Stellung nehmen zur Kritik des Gastes und Beschwerde ernst nehmen
- Sachlich und höflich auf die Kritik eingehen, nicht emotional
- Lösung vorschlagen und Vertrauen gewinnen
- Nicht verteidigen → erklären + Verständnis haben

Wie werde ich negative Bewertungen los?

- Unangemessene Bewertung melden
- Grund angeben
- Wird gelöscht wenn,
 - Rechtswidrig (z.B. unwahre Behauptungen)
 - Gegen die Nutzungsbedingung der Plattform verstößt

Tipps

- Zufriedene Kunden und Stammkunden unbedingt auf Bewertungsmöglichkeiten hinweisen
 - Gästefragebogen aktiv schicken, QR-Code in Gästemappe einfügen
- Je mehr Bewertungen umso besser
- E-Mail Benachrichtigungen einschalten (TY)

Fall 1: Antwort auf positive Bewertung

Guten Tag Max,

herzlichen Dank für deine positive Bewertung! Es freut uns sehr, dass es dir bei uns am Testhof so gut gefallen hat und wir hoffen dich bald wieder begrüßen zu dürfen!

Herzliche Grüße aus Linz,

Andrea

Fall 2: Antwort auf negative Bewertung ohne Text

- z.B. Google Bewertung ohne Text – 1 Stern
- Erkundigen was zur Bewertung geführt hat und was in Zukunft verbessert werden kann.
- E-Mail Adresse angeben

Fall 2: Antwort auf negative Bewertung ohne Text

Lieber Max,

vielen Dank für dein Feedback! Es tut uns Leid, dass wir deinen Anforderungen nicht entsprechen konnten. Unser Ziel ist es, uns stetig zu verbessern. Deshalb würden wir uns freuen, wenn du uns ein paar Details schicken könntest. Gerne auch per E-Mail (info@bauernhof.at) .

Vielen Dank im Voraus und herzliche Grüße,

Andrea

Fall 3: Antwort auf Kritik

- 2/5 Sterne
- Kritik: „Viel zu teuer und zu kalt in der Ferienwohnung. Alles etwas lieblos. Nicht meins sorry.“

Fall 3: Antwort auf Kritik

Antwort:

Guten Tag Herr Muster, vielen Dank für Ihre Bewertung und, dass Sie sich Zeit für Feedback genommen haben. Wir nehmen jede Gästebewertung zum Anlass, es künftig besser zu machen.

Es tut uns leid zu hören, dass Sie es kalt hatten. Ich habe zur Sicherheit noch einmal alle Heizkörper kontrolliert und sie funktionieren. Auf jeden Fall dürfen Sie sich gerne auch während Ihres Aufenthaltes an uns wenden, sodass wir das Problem rasch vor Ort beheben können.

Herzliche Grüße,
Andrea

Wie kann ich meine Gäste animieren um eine Bewertung abzugeben?

- Welche Kunden (Wen?)
 - Zufriedene Kunden
- Richtigen Zeitpunkt (Wann?)
 - Nicht zu lange warten
- Kunden motivieren (Wie?)
 - Kurz halten, bedanken, Grund nennen
 - Persönlich ansprechen
- Über welchen Kanal (Wo?)

Vorlage Survey-Link an Kunden verschicken

Lieber Gast,

vielen Dank für deinen Aufenthalt bei uns am Musterhof. Wir hoffen, du hattest einen schönen Urlaub.

Lass uns wissen, wie zufrieden du mit unserem Angebot warst. Es wäre toll, wenn du dir kurz Zeit nimmst, unter folgendem >>Link<< eine Bewertung zu schreiben.

www.trustymlink.at

Wir bedanken uns im Voraus bei dir für die Bewertung und hoffen, dich bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen!

Herzliche Grüße,

Andrea

Woher bezieht TY die Bewertungen?

- TrustScore („Note“)
- Meta-Review (Bewertungen einzelner Kategorien)
- Survey-Bewertung