

TrustYou

TrustYou ist die **größte Gästefeedback-Plattform** der Welt. Hier werden Bewertungen der gängigsten Bewertungsplattformen (Google, Holiday Check, Booking.com, AirBnB etc.) gesammelt und eine Bewertungszusammenfassung erstellt.

Für UaB-Mitglieder steht dieses Bewertungs-Tool inklusive eines Gästefragebogens kostenlos zur Verfügung!

1 Einstieg

Der **Einstieg** erfolgt über die UaB-Datenwartung in Kognitiv. In der Menüleiste den Punkt **TrustYou** anklicken. Dann öffnet sich die Login-Seite von TrustYou (<https://login.trustyou.com>). Hier bitte bei Benutzernamen UND E-Mail-Adresse Ihre E-Mail-Adresse eingeben (die Sie bei uns hinterlegt haben) und ein Passwort zuschicken lassen. Dieses Passwort für die Zukunft gut aufheben. Damit können Sie sich einloggen.



Übersicht Statistik Anfragen Hofpost Shop Website

→ Ausloggen

Hof / Besitzer / ID



HOF NAME	ID							
TESTHOF Oberösterreich	AT_UAB4-01-01-63	STAMMDATEN	STATISTIK	VERMIETERAPP	ANFRAGEN	TRUST YOU	GUTSCHEINE	WEBSITE

Im TrustYou-Account können Sie:

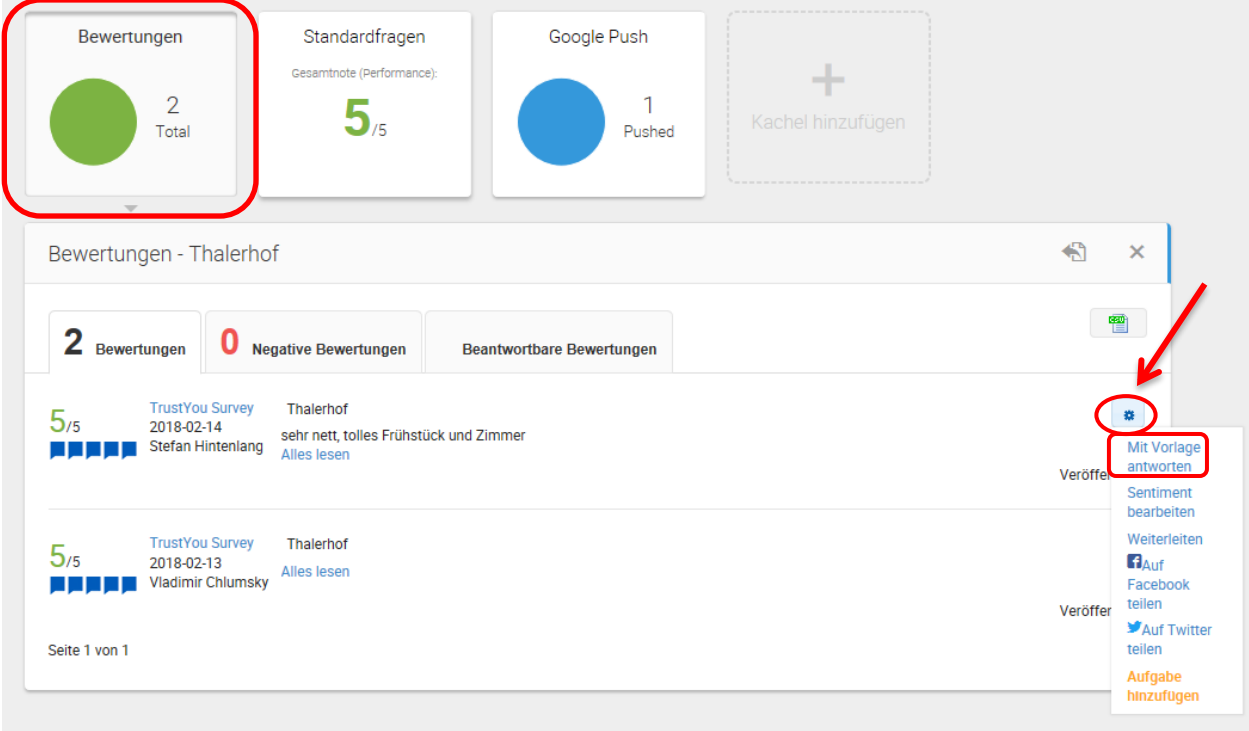
- ⇒ Bewertungen, die über den Gästefragebogen („Survey“) eingehen, beantworten und verwalten
- ⇒ die TrustYou-Bewertung und andere sogenannte Widgets auf Ihre private Webseite einbauen

Andere Bewertungsquellen:

In TrustYou können nur Bewertungen aus dem Gästefragebogen von Ihnen beantwortet werden. Bewertungen von anderen Buchungsportalen (z.B. AirBnB, Booking.com etc.) werden zwar in den TrustScore eingerechnet, scheinen aber nicht direkt in Ihrem TrustYou-Account auf. Sie können teilweise im Extranet der jeweiligen Schnittstelle beantwortet werden.

2 Gästebewertungen

Sind bereits Bewertungen über den Gästefragebogen eingegangen, werden diese unter dem Punkt **Bewertungen** aufgelistet. Wurden noch keine Bewertungen abgegeben, steht hier die Ziffer 0. Klicken Sie bei einer aufgelisteten Bewertung auf **Alles lesen**, um die Gesamtübersicht über diese Bewertung und die Daten zum Gast zu sehen.



The screenshot displays the 'Bewertungen' (Reviews) section of a management interface. At the top, there are four summary cards: 'Bewertungen' (2 Total), 'Standardfragen' (Gesamtnote (Performance): 5/5), 'Google Push' (1 Pushed), and a '+ Kachel hinzufügen' (Add tile) button. Below this is a detailed view of reviews for 'Thalerhof'. It shows 2 total reviews, 0 negative reviews, and 2 answerable reviews. Two reviews are listed: one from Stefan Hintenlang (5/5, 2018-02-14) and one from Vladimir Chlumsky (5/5, 2018-02-13). A red arrow points to a gear icon next to the first review, which opens a dropdown menu with options: 'Mit Vorlage antworten', 'Sentiment bearbeiten', 'Weiterleiten', 'Auf Facebook teilen', 'Auf Twitter teilen', and 'Aufgabe hinzufügen'.

Bei jeder eingegangenen Bewertung über den Fragebogen bekommen Sie eine Benachrichtigung per E-Mail. 72 Stunden nach Eingehen der Bewertung, wird diese auf der UaB-Hofseite veröffentlicht.

2.1 Bewertungen beantworten

Grundsätzlich sollten alle Bewertungen beantwortet werden. Dies macht einen **positiven Eindruck bei Gästen**, die sich die Bewertungen bei der Wahl des Urlaubsziels durchlesen – und das sind fast alle Gäste! Auf jeden Fall sollten aber negative Bewertungen sachlich und höflich beantwortet werden.

Bewertungen können 30 Tage lang von Ihnen beantwortet werden.

Um eine **Bewertung zu beantworten**, klicken Sie auf Zahnrad-Symbol neben der Bewertung und anschließend auf den Punkt **Mit Vorlage beantworten** (siehe Screenshot). Die Vorlage kann natürlich vor dem Senden bearbeitet werden.

Ein paar Antwortmöglichkeiten sind standardmäßig als **Vorlage** (engl. „Template“) gespeichert. Wir empfehlen, diese Vorlagen nach Ihren Wünschen abzuändern und anzupassen. Sie können auch neue Vorlagen hinzufügen.

Auf Ihre Bewertung antwort...

Wählen Sie unten eine Antwortvorlage aus und passen Sie diese an oder schreiben Sie eine individuelle Antwort.

Öffentliche Antwort auf die Bewertung

Sprache: Deutsch

Vorlage: TrustYou Template #1

Ihre öffentliche Antwort

Lieber Gast,

Vielen Dank für die gute Bewertung, die Sie unserem Hotel gegeben haben. Wir freuen uns, dass Ihnen der Aufenthalt bei uns gefallen hat und hoffen, Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen!

Mit freundlichen Grüßen,

Senden Sie dem Gast eine Antwort per E-Mail

Passende Vorlage auswählen

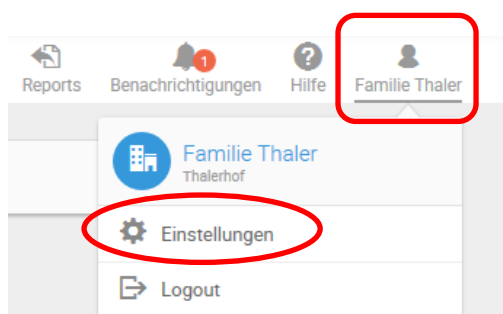
2.2 Negative Bewertungen

Besonders bei **negativen Bewertungen** ist es empfehlenswert, innerhalb von 72 Stunden zu antworten, damit Ihre Antwort auf die Bewertung sofort ab der Veröffentlichung mit angezeigt wird. Ist eine **Bewertung unangemessen**, so kann dies nur innerhalb von 72 Stunden gemeldet werden.

Beantworten Sie negative Bewertungen **sachlich und höflich** und **nicht emotional**. Behalten Sie immer im Hinterkopf, dass Ihre Antwort zukünftige Gäste nicht abschrecken soll, sondern – im Gegenteil – ihnen zeigen, dass Sie mit Kritik umgehen können.

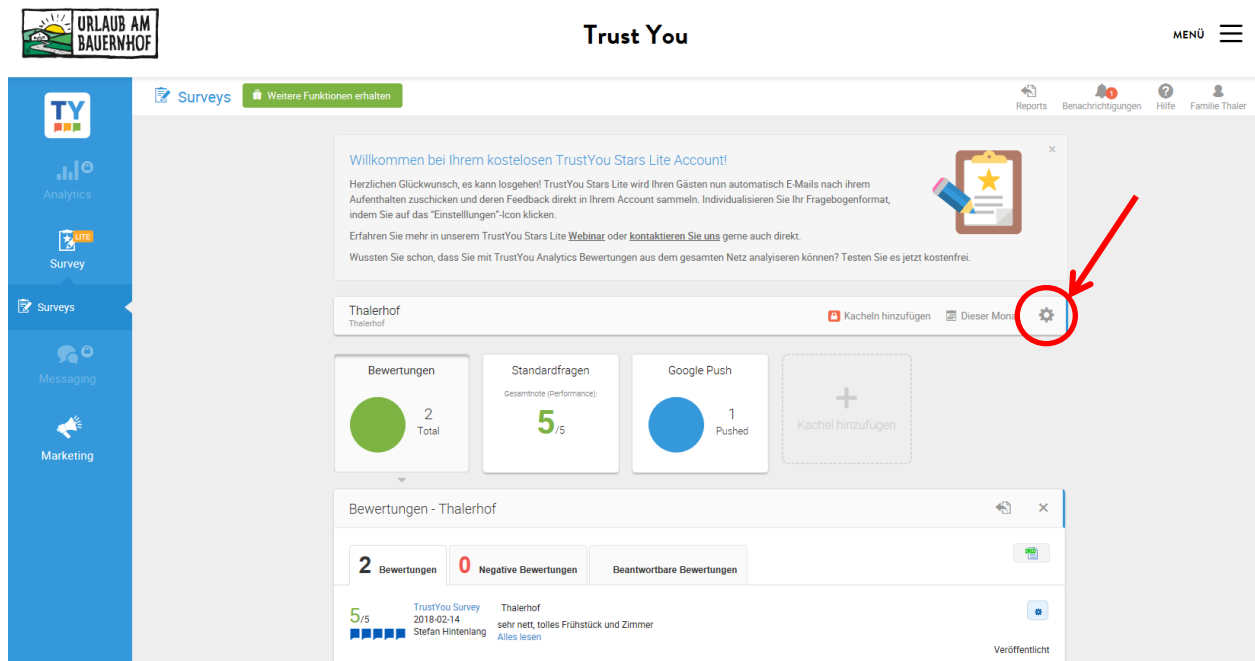
2.3 Neue Vorlagen erstellen

In der oberen rechten Ecke auf der Startseite befindet sich ein **Personen-Symbol** mit Ihrem Familiennamen. Unter dem Punkt **Einstellungen** können Sie Ihre E-Mail Adresse ändern und neue Antwortvorlagen erstellen.



3 Survey-Einstellungen

Hier können Sie die Einstellungen zum Gästefragebogen sowie den Link zum Gästefragebogen aufrufen. Klicken Sie dafür in der blauen Menüleiste links auf **Survey** und anschließend im rechten Bildschirmbereich auf das **Zahnrad-Symbol**.



Trust You

Willkommen bei Ihrem kostenlosen TrustYou Stars Lite Account!

Herzlichen Glückwunsch, es kann losgehen! TrustYou Stars Lite wird Ihren Gästen nun automatisch E-Mails nach ihrem Aufenthalt zuschicken und deren Feedback direkt in Ihrem Account sammeln. Individualisieren Sie Ihr Fragebogenformat, indem Sie auf das "Einstellungen"-Icon klicken.

Erfahren Sie mehr in unserem TrustYou Stars Lite [Webinar](#) oder [kontaktieren Sie uns](#) gerne auch direkt.

Wussten Sie schon, dass Sie mit TrustYou Analytics Bewertungen aus dem gesamten Netz analysieren können? Testen Sie es jetzt kostenfrei.

Thalerhof
Thalerhof

Kacheln hinzufügen Dieser Monat

Bewertungen: 2 Total

Standardfragen: 5/5

Google Push: 1 Pushed

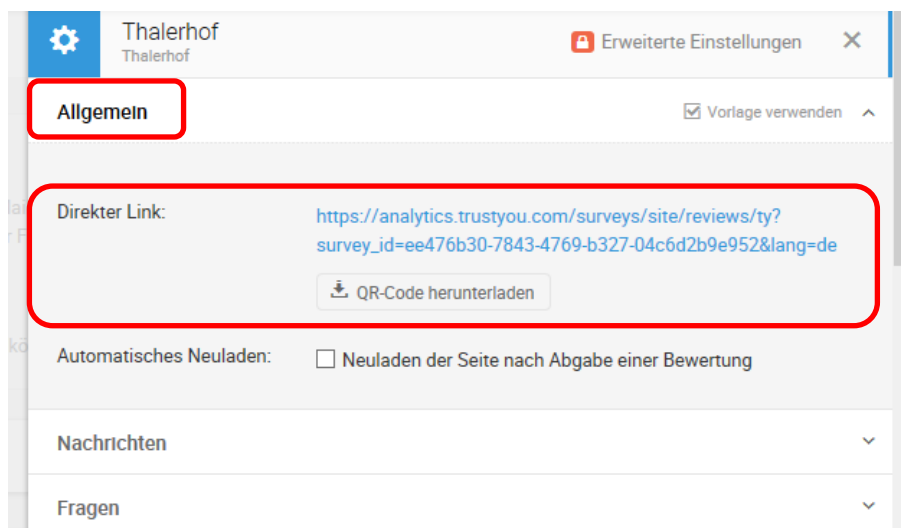
Bewertungen - Thalerhof

2 Bewertungen 0 Negative Bewertungen Beantwortbare Bewertungen

5/5 TrustYou Survey 2018-02-14 Thalerhof sehr nett, tolles Frühstück und Zimmer
Stefan Hintenlang Alles lesen

3.1 Link zum Gästefragebogen

Unter **Allgemein** sehen Sie den direkten **Link zum Gästefragebogen** für Ihren Hof. Diesen Direktlink können Sie nach der Abreise an Ihre Gäste verschicken. (Bei Buchungen über das UaB-Portal wird der Fragebogen automatisch versendet.) Hier können Sie auch einen **QR Code** zum Fragebogen herunterladen.



Thalerhof

Erweiterte Einstellungen

Allgemein

Vorlage verwenden

Direkter Link: https://analytics.trustyou.com/surveys/site/reviews/ty?survey_id=ee476b30-7843-4769-b327-04c6d2b9e952&lang=de

QR-Code herunterladen

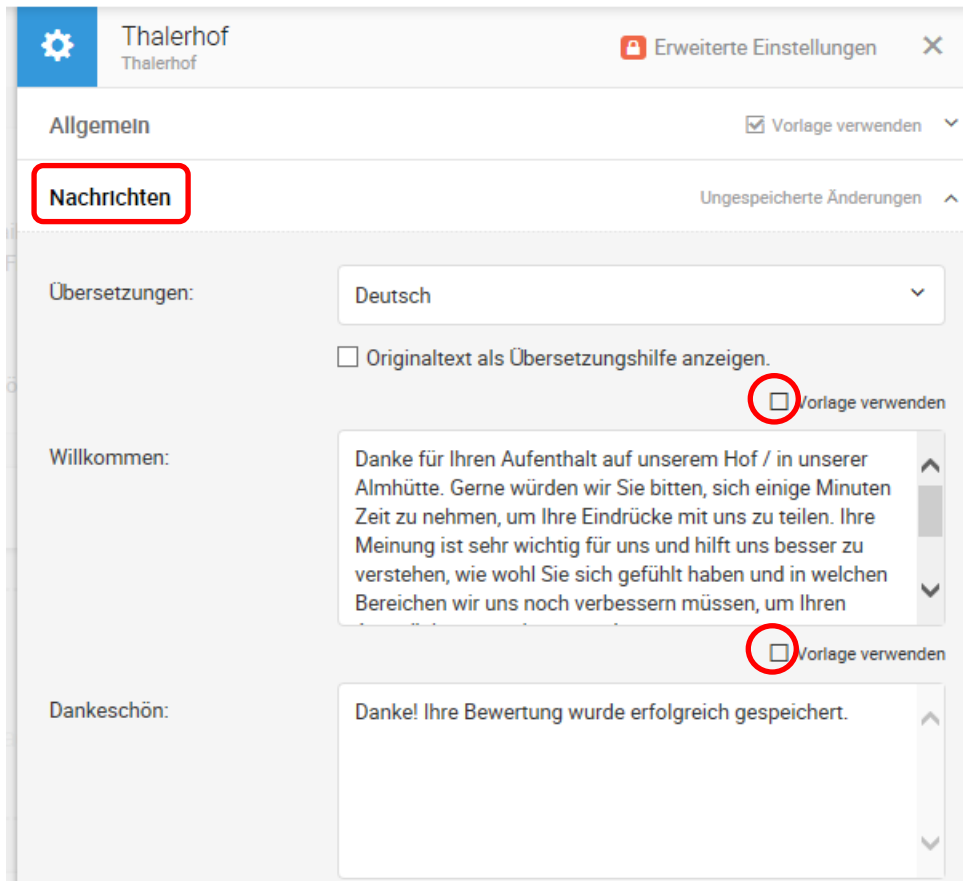
Automatisches Neuladen: Neuladen der Seite nach Abgabe einer Bewertung

Nachrichten

Fragen

3.2 Gästefragebogen individuell gestalten

Unter **Nachrichten** können Sie den Einstiegstext des Fragebogens abändern und den Text beispielsweise persönlicher formulieren. Dafür müssen Sie das Häkchen bei „Vorlage verwenden“ entfernen.



Thalerhof
Thalerhof

Erweiterte Einstellungen

Allgemein Vorlage verwenden

Nachrichten Vorlage verwenden

Übersetzungen: Deutsch

Originaltext als Übersetzungshilfe anzeigen.

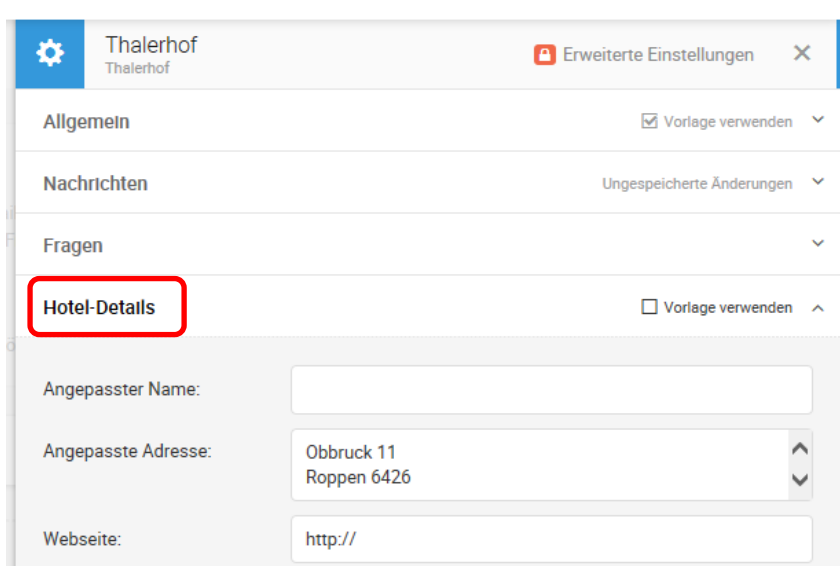
Vorlage verwenden

Willkommen: Danke für Ihren Aufenthalt auf unserem Hof / in unserer Almhütte. Gerne würden wir Sie bitten, sich einige Minuten Zeit zu nehmen, um Ihre Eindrücke mit uns zu teilen. Ihre Meinung ist sehr wichtig für uns und hilft uns besser zu verstehen, wie wohl Sie sich gefühlt haben und in welchen Bereichen wir uns noch verbessern müssen, um Ihren

Vorlage verwenden

Dankeschön: Danke! Ihre Bewertung wurde erfolgreich gespeichert.

Unter **Hotel-Details** können Hofname und Adresse geändert sowie die private Web-Adresse eingefügt werden.



Thalerhof
Thalerhof

Erweiterte Einstellungen

Allgemein Vorlage verwenden

Nachrichten Vorlage verwenden

Fragen Vorlage verwenden

Hotel-Details Vorlage verwenden

Angepasster Name:

Angepasste Adresse: Obbruck 11
Roppen 6426

Webseite: http://

4 Anzeige der Bewertungen

Die Bewertungen von TrustYou werden standardmäßig auf Ihrer UaB-Hofseite angezeigt. Falls Sie eine private Webseite nutzen, können Sie diese auch dort einbauen.

4.1 UaB-Hofseite

⇒ **TrustScore („Note“)**

Die komplette Punktezahl, die aus allen Bewertungen auf verschiedenen Buchungsportalen ausgerechnet wird. Er wird angezeigt, sobald 10 verifizierte Bewertungen innerhalb der letzten 24 Monate vorhanden sind.

Anzeige rechts neben dem Startbild unterhalb der Kontaktdaten.

⇒ **Meta-Review (Bewertungen einzelner Kategorien)**

Hier werden zusammenfasste Bewertungen von verschiedenen Buchungsquellen nach Themen geordnet dargestellt (z.B. Service, Essen, Zimmer, Sauberkeit, Lage). Es wird angezeigt, sobald 5 Leute sich in einem Kommentar über das jeweilige Thema geäußert haben (egal in welchem Bewertungsportal), innerhalb der letzten 24 Monate.

Anzeige unter „Bewertungen“.

⇒ **Survey-Bewertungen**

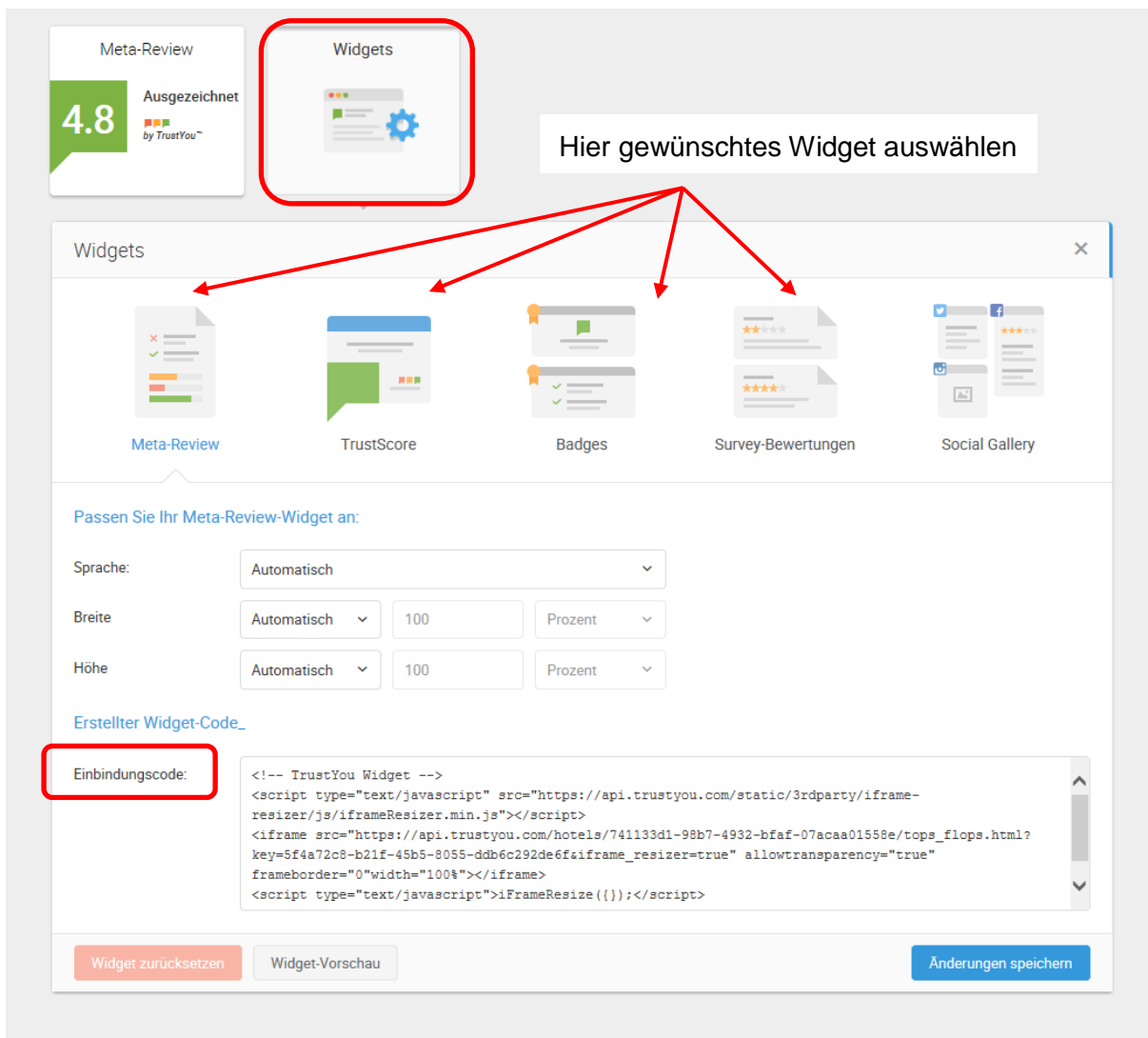
Dies sind die wörtlichen Kommentare aus dem Gästefragebogen. Sie werden gemeinsam mit der Gesamtpunkte-Bewertung auf der Hofseite angezeigt. Diese werden ab der ersten abgegebenen Bewertung angezeigt.

Anzeige unter „Bewertungen“.

4.2 Einbau auf der privaten Webseite – Widgets

Widgets sind spezielle Felder oder Icons, die man auf Webseiten einbauen kann. Für UaB-Mitglieder ist der Einbau dieser TrustYou-Widgets auf der privaten Website kostenlos. Sie bzw. Ihre Website-Betreuer müssen den Einbau der Widgets mit den angeführten Einbindungscode selbst vornehmen.

Klicken Sie in der blauen Menüleiste links auf **Marketing** und anschließend **Widgets**. Mit Klick auf das jeweilige Widgets wird der jeweilige Einbindungscode unterhalb eingeblendet. Dieser Code muss dann auf der privaten Seite eingebaut werden.



Hier gewünschtes Widget auswählen

Einbindungscode:

```

<!-- TrustYou Widget -->
<script type="text/javascript" src="https://api.trustyou.com/static/3rdparty/iframe-resizer/js/iframeResizer.min.js"></script>
<iframe src="https://api.trustyou.com/hotels/741133d1-98b7-4932-bfaf-07acaa01558e/tops_flops.html?key=5f4a72c8-b21f-45b5-8055-ddb6c292de6f&iFrameResizer=true" allowtransparency="true" frameborder="0"width="100%"></iframe>
<script type="text/javascript">iFrameResize({});</script>

```

5 Benachrichtigungen per E-Mail

In Ihren Profil-Einstellungen (Klick auf das Personensymbol in der rechten oberen Ecke) können Sie einstellen, ob Sie E-Mail-Benachrichtigungen („**E-Mail-Alerts**“) aktivieren möchten und auf welche E-Mail-Adresse diese gesendet werden sollen.

Normalerweise erhalten Sie jedes Mal eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein Gast den Gästefragebogen ausgefüllt hat.

Mit Unterstützung von Bund, Land und Europäischer Union