



### 3.5 Umgang mit Bewertungs- / Buchungsportalen

Die letzten Jahre zeigen starke dynamische Veränderungen im Bereich der digitalen Medien. Onlinebewertungen sind mittlerweile zu nahezu allen Dienstleistungen und Produkten im Internet zu finden. Besonders für die Tourismusbranche sind diese Bewertungen von hoher Bedeutung, da diese bei den meist geringen Marketingbudget einen enorm hohen Werbefaktor darstellen können. In der Hoffnung, dass die Onlinebewertung auch positiv für Sie ausfällt.

Die Urlaubsrecherche findet bei knapp 60 Prozent der Urlaubssuchenden im Internet statt. Dabei zieht jeder zweite Gast eine Unterkunft mit Onlinebewertung einer ohne Bewertungen vor. Diese gilt es zu nutzen.

#### Die wichtigsten Plattformen

Je nach Zielgruppe und Angebot können spezielle Buchungs- und Bewertungsplattformen für Sie von Interesse sein:

##### Hotels und Pensionen

- [www.booking.com](http://www.booking.com)
- [www.trivago.de](http://www.trivago.de)
- [www.expedia.de](http://www.expedia.de)
- [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com)

##### Ferienwohnungen

- [www.airbnb.com](http://www.airbnb.com)
- [www.booking.com](http://www.booking.com)
- [www.holidu.de](http://www.holidu.de)
- [www.traumferienwohngen.de](http://www.traumferienwohngen.de)

##### Campingplätze

- [www.campsy.de](http://www.campsy.de)
- [www.maxcamping.de](http://www.maxcamping.de)
- [www.camping.info](http://www.camping.info)

##### Landurlaub

- [www.bauernhofferien.de](http://www.bauernhofferien.de)
- [www.landreise.de](http://www.landreise.de)
- [www.landsichten.de](http://www.landsichten.de)
- [www.bauernhofurlaub.de](http://www.bauernhofurlaub.de)

##### Ausländische Gäste

- [www.zoover.de](http://www.zoover.de) (Niederlande)



Echte Küste. Echtes Land.

Dithmarschen

## Freizeiteinrichtungen

- [www.google.de](http://www.google.de)
- [www.tripadvisor.de](http://www.tripadvisor.de)
- [www.virtualtourist.com](http://www.virtualtourist.com)

Darüber hinaus können über eine eigene Facebook-Seite ebenfalls Bewertungen gesammelt werden.

## Tipps zum Umgang mit diesen Portalen

- Verbessern Sie die Sichtbarkeit Ihres Betriebes, indem Sie diesen mindestens auf den wichtigsten Portalen anbieten.
- Aktualisieren Sie in regelmäßigen Abständen Ihre Texte und Fotos auf diesen Seiten, damit halten Sie die Informationen auf den aktuellen Stand und werden z. T. auch weiter oben auf dem Ranking bei Suchanfragen ausgewiesen.
- Beschäftigen Sie sich mit den zusätzlichen, meist kostenpflichtigen Darstellungsmöglichkeiten auf den Portalen.
- Viele Portale bieten den Gästen die Möglichkeit, Bewertung zu schreiben. Behalten Sie diese im Blick und reagieren Sie auf die positiven, wie auf die negativen Bewertungen.
- Sammeln Sie mindestens zehn Google-Bewertungen, damit Sie mit Ihrer Homepage besser aufgefunden werden.
- Melden Sie Ihren Betrieb bei , google my business' an. Der Eintrag ist kostenfrei, schnell und einfach erstellt. Vergessen Sie dabei nicht Ihre Adresse und Öffnungszeiten einzutragen.

## Stärkung der positiven Reputation im Internet

Grundsätzlich müssen Ihre Leistungen und Angebot den Erwartungen Ihrer Gäste entsprechend bzw. diese am besten sogar übertreffen. Diese gelingt meist schon mit kleinen Gesten, die den Aufenthalt bei Ihnen zu einem Erlebnis macht, über das Ihr Gast dann sicher auch gerne berichtet.

Da die Onlinebewertungen förderlich sind für andere Gäste, gilt es kontinuierlich, weitere Gästestimmen zu gewinnen. Bitten Sie Ihre Gäste daher aktiv um ein Feedback. Dieses kann auf verschiedenen Wegen, z.B. direkt vor Ort oder im Nachgang, erfolgen:

- Aufsteller im Zimmer oder Hinweiskärtchen
- Persönliche Ansprache bei Abreise
- Tablet an der Rezeption
- Individuelle E-Mail im Nachgang
- Eigener Fragebogen mit individuellen Fragen



Erläutern Sie dabei auch Ihren Mitarbeitern die Bedeutung von Onlinebewertungen. Geben Sie nicht nur die negativen Aspekte an Ihre Mitarbeiter zur Verbesserung weiter, sondern äußern Sie auch das Lob der Gäste. Dieses stärkt das Miteinander und die Motivation - nur so kann gemeinschaftlich der Service verbessert werden.

### Stärkung der positiven Reputation im Internet

Grundsätzlich müssen Ihre Leistungen und Angebot den Erwartungen Ihrer Gäste entsprechend bzw. diese am besten sogar übertreffen. Diese gelingt meist schon mit kleinen Gesten, die den Aufenthalt bei Ihnen zu einem Erlebnis macht, über das Ihr Gast dann sicher auch gerne berichtet.

Da die Onlinebewertungen förderlich sind für andere Gäste, gilt es kontinuierlich, weitere Gästestimmen zu gewinnen. Bitten Sie Ihre Gäste daher aktiv um ein Feedback. Dieses kann auf verschiedenen Wegen, z.B. direkt vor Ort oder im Nachgang, erfolgen:

- Aufsteller im Zimmer oder Hinweiskärtchen
- Persönliche Ansprache bei Abreise
- Tablet an der Rezeption
- Individuelle E-Mail im Nachgang
- Eigener Fragebogen mit individuellen Fragen

Erläutern Sie dabei auch Ihren Mitarbeitern die Bedeutung von Onlinebewertungen. Geben Sie nicht nur die negativen Aspekte an Ihre Mitarbeiter zur Verbesserung weiter, sondern äußern Sie auch das Lob der Gäste. Dieses stärkt das Miteinander und die Motivation - nur so kann gemeinschaftlich der Service verbessert werden.

### Vermeidung/Vorbeugen negativer Bewertungen

Leider drücken vielen Gäste erst im Nachhinein Ihre Unzufriedenheit aus, sodass wir als Dienstleister in den wenigsten Fälle noch für uns begeistern können. Insbesondere wenn die Bewertung im Nachhinein anonym erfolgt. Daher suchen Sie bewusst das Gespräch während des Aufenthalts. Denn dann lassen sich Sachverhalte erklären, Schwachstellen beheben und Sie können Ihre Serviceorientierung unter Beweis stellen.

- Suchen Sie aktiv den Dialog zu Ihren Gästen vor Ort.
- Wecken Sie keine falschen Erwartungen (z. B. Worte, Bilder, Leistungen).



Echte Küste. Echtes Land.

Dithmarschen

- Halten Sie Ihre Versprechen.
- Bedanken Sie sich für das ehrliche Feedback.
- Zeigen Sie dem Gast auf, dass Sie und wie/ wo Sie an Ihrer Leistungsverbesserung arbeiten werden.

### Reaktion auf die Bewertung im Internet

Grundsätzlich ist es wichtig, dass Sie die Bewertungen zu Ihrem Betrieb regelmäßig sichten. Sie müssen nicht auf alle Bewertungen reagieren. Jedoch sollten Sie die besonders herausstechende positive sowie auch die kritischen Rückmeldungen genauer betrachten, bei Bedarf im Team besprechen und auf alle Fälle eine passende Antwort formulieren. Mit Ihrer Antwort lassen sich Dank für das Feedback äußern, Missverständnisse aufklären und konkrete Maßnahmen vorstellen, die Sie zur Problemlösung umsetzen möchten. Bieten Sie Ihrem Gast an, insofern er anonym einen Beitrag eingestellt hat, erneut den direkten Kontakt mit Ihnen aufzunehmen.

Halten Sie bei Ihrer Reaktion immer den zukünftigen Gast im Blick, der gerade erwägt, Ihre Unterkunft für die nächste Reise auszuwählen. Sie sollten überzeugen und zügig reagieren.

### Tipps für die Reaktion auf Bewertungen

- Reagieren Sie innerhalb von 24 Stunden.
- Kommentieren Sie alle Bewertungen, die Kritik enthalten.
- Geben Sie auch ab und zu Feedback zu besonders positiven Bewertungen (z. B. äußern Sie Ihre Freude über den Beitrag).
- Danken Sie dem Autor für seine Bewertung.
- Schaffen Sie Transparenz und klären Sie Missverständnisse auf.
- Bleiben Sie stets höflich und so neutral wie möglich.
- Vermeiden Sie Wiederholungen – das könnte als negativ empfunden werden.
- Schreiben Sie individuelle Antworten mit persönlicher Note.

### Tipps für den Umgang mit besonders kritischen Bewertungen

- Bewahren Sie Ruhe, bleiben Sie offen und höflich (Schlafen Sie ggf. eine Nacht darüber, bevor Sie antworten – besonders, wenn Sie sich falsch beurteilt fühlen und sich über die Bewertung sehr ärgern).



Echte Küste. Echtes Land.

Dithmarschen

- Erkennen Sie das Problem und besprechen Sie das ggf. mit Ihrem Team. Das kann auch bedeuten, zu klären, warum ein Gast mit dieser Erwartung vor Ort war und warum diese nicht erfüllt werden konnte? Wo haben Sie ggf. diese Erwartung geweckt?
- Antworten Sie respektvoll ohne Gegenkritik.
- Bieten Sie individuelle Problemlösungen an.
- Begründen Sie Ihren eigenen Standpunkt.
- Bedenken Sie, dass Sie mit Ihrer Antwort auch das Bild von sich für potenzielle neue Gäste prägen.

