

# news

## frage der woche

### Lösen Sie die Probleme der Hotels, Herr Jost?

**Benjamin Jost, Geschäftsführer von Trust-You, bietet den Hotels ein Analyse-Tool für Hotelbewertungen**

**Mit Trust-You Analytics wollen Sie eine Schneise in den Dschungel der Internet-Hotelbewertungen schlagen. Wie soll das gehen?**

Die Software durchsucht das Web und spürt alles auf, was auf den diversen Bewertungsportalen über ein Hotel geschrieben wird. Das Spannende dabei ist, dass sie nicht nur die Kommentare zusammenträgt, sondern sie auch inhaltlich analysiert. So haben Hoteliers sofort einen Überblick, wie ihr Haus in wichtigen Kategorien wie Zimmer, Service oder Mahlzeiten in den Augen der Gäste dasteht.

**Wie wird Ihre Software von den Hotels angenommen?**

Wir waren sehr überrascht von der Zahl der Anfragen und den Reaktionen. Die Bewertungen sind offenkundig ein Riesenthema in der Branche. Immer mehr Hoteliers merken, dass das Web für ihr Geschäft sehr wichtig ist. Allerdings wissen sie oft nicht, wie sie damit umgehen sollen. Zwar durchsuchen viele bereits regelmäßig das Netz. Aber sie finden

nicht alle Bewertungen oder können die Ergebnisse nicht richtig einordnen.

**Was brennt denn den Hoteliers momentan besonders unter den Nägeln?**

Das hängt von der Art des Hauses ab. Einzelhotels sind manchmal noch negativ gegenüber den Internet-Kommentaren eingestellt. Denen zeigen wir dann, wie man die Bewertungen aktiv für die Qualitätssicherung und das Marketing nutzen kann. Die Ketten sind oftmals schon weiter und wollen wissen, wie sie das Monitoring und die Analyse der Gästebewertungen in Zukunft noch effizienter gestalten können.

**Das hört sich fast so an, als seien Sie mehr Consultant als Software-Verkäufer...**

Nein, das täuscht. Die Erfahrungen mit unseren Pilot-

kunden haben aber gezeigt, dass Trust-You Analytics mehr leistet, als nur eine Zusammenfassung der Bewertungen zur Verfügung zu stellen. Durch unsere semantischen und statistischen Verfahren lassen sich Handlungsfelder für das Marketing ableiten. Nehmen wir an, die dreckigen Teppiche im Zimmer eines Hotels werden immer wieder negativ bewertet. Dann kann man mit einer statistischen Wahrscheinlichkeit berechnen, wie sich die Gesamtnote verändert, wenn dieser Mangel beseitigt wird.

**Wollen Sie die Beratung noch weiter ausbauen?**

Ja, allerdings nur innerhalb der Software. So werden wir zum Beispiel an verschiedenen Stellen auch Hinweise zum Umgang mit den einzelnen Bewertungsportalen ergänzen.

ARA



wenn  
Mensch im  
Punkt steht.



airport-nuernberg.de

indungen innerhalb  
nd in alle Welt · 60 Ziele  
schnell erreichbar per Auto  
· entspannt einchecken  
igen · besser kann Business  
nnen

EINFACH ABHEBEN.

airport Nürnberg

B · Halle 9 · Stand 109