

# Hotelier

Das Schweizer Fachmagazin  
für Hotellerie und Gastronomie

## HOTELIER MIT POWER

DIE UNGEWÖHNLICHE ERFOLGS-  
STORY DES BÜNDNER HOTELIERS  
KURT BAUMGARTNER

### HOTEL-TEST

Warum das Guarda Val  
ein Top-Berghotel ist

### FOUR SEASONS

So funktioniert das beste  
Luxus-Stadthotel der Welt

### EXKLUSIVE BILDER

Wenn sich Schweizer  
Welt-Hoteliere treffen

**HOTEL-BEWERTUNGSPORTALE**  
Die Sterne der Zukunft?  
Gefahren & Chancen für Hoteliere



TrustYou-Geschäftsführer und Hotel-Suchexperte Benjamin Jost: «Bereits 87 Prozent aller Gäste informieren sich im Netz über Angebot und Qualität, bevor sie sich für ein Hotel entscheiden. Mit Hilfe von TrustYou Analytics erhalten die Hoteliers jederzeit einen zuverlässigen Überblick, was in über 60 Bewertungsportalen weltweit über ihre Häuser geschrieben wird.»

## HOTEL-KRITIK IM INTERNET:

# WIE KANN ICH ALS HOTELIER REAGIEREN?

Schlechtes Frühstück, unfreundliches Personal, staubiges Zimmer: Kritik dieser Art – ob gerechtfertigt oder nicht – ist Alltag für Hoteliers. Doch in Zeiten viel frequentierter Internet-Bewertungsportale bekommen solche Beschwerden in kürzester Zeit enorme Öffentlichkeit und bestimmen den Ruf eines Hauses ganz entscheidend mit. Für Hoteliers wird es deshalb immer wichtiger, ihre Online-Reputation nicht nur im Auge zu behalten, sondern auch sinnvoll zu managen. Sprich: Auf Kritik reagieren und falsche Darstellungen klarzustellen. Doch wo und wie geht das überhaupt?

**T**rustYou, die erste Suchmaschine für Internet-Bewertungen weltweit, hat eine Studie realisiert, welche die 40 wichtigsten Portale unter die Lupe nimmt und auf ihre Funktionen für Hoteliers überprüft. «Hotelier» sprach mit Geschäftsführer und Hotel-Such-Experte Benjamin Jost über die Ergebnisse.

## Benjamin Jost, worauf kam es Ihnen bei dieser Studie genau an?

Mit unserem Reputations Management Tool TrustYou Analytics bieten wir Hoteliers die Möglichkeit, sämtliche Bewertungen ihres Hauses aktuell gebündelt und auf einen Blick zu erfassen. Diese Informationen sind äusserst hilfreich und dienen zur internen Qualitätskontrolle, zum Marketing und zum direkten Vergleich mit den Wettbewerbern. Ein wesentlicher Bestandteil ist aber auch die richtige und zeitnahe Reaktion auf Beschwerden, da Online-Bewertungen heute direkt die Buchung und somit den Umsatz mitbestimmen. Bewertungsportale sind jedoch alle unterschied-

lich aufgebaut und es kostet viel Zeit, sich überall durchs Kleingedruckte zu stöbern, um zu erkennen, wo und in welcher Form Stellungnahmen der Hoteliers möglich sind. Wir verstehen uns als Ratgeber und Dienstleister im Bereich Hotelbewertungen und wollen hier für mehr Übersicht sorgen.

## Welche Fragestellungen haben Sie analysiert?

Wir haben insgesamt 40 Bewertungsportale\* nach folgenden vier Fragen untersucht:

- Können Bewertungen öffentlich kommentiert werden?
- Gibt es die Möglichkeit, dem Verfasser einer Bewertung eine private Nachricht zu schreiben?
- Bietet die Seite die Möglichkeit, «falsche» Bewertungen zur Löschung zu beantragen?
- Kann der Besitzer eines Hotels ein Profil mit Fotos, Kontaktinformationen und Ähnlichem pflegen? >



Die TrustYou-Gründer. Sie bieten mit über 60 internationalen Quellen das weltweit umfassendste Social Media Monitoring für die Touristik und Hotellerie.

### Und wie sehen die Ergebnisse aus?

Nur bei 14 der untersuchten Portale können Bewertungen öffentlich kommentiert werden. Diese Funktion halten wir für das wichtigste «Werkzeug» eines Hoteliers, um auf Kritik zu reagieren und mit den Gästen in Dialog zu treten. Deshalb haben wir diese Funktion auch zum Auswahlkriterium für unsere Top 14 genommen, die in einer eigenen Tabelle ausführlich dargestellt sind. Hoteliers sehen dort ganz übersichtlich, welche dieser Portale zudem die Möglichkeit bieten, Nutzern private Nachrichten zu schicken oder gefälschte Kritiken zur Löschung zu beantragen. Bei rund der Hälfte der Top 14 können Hoteliers ihr Haus mit Fotos, Texten und anderen Informationen präsentieren.

### Nur 14 Portale lassen öffentliche Kommentare des Hoteliers zu. Und der Rest?

Viele garantieren die Echtheit ihrer Bewertungen dadurch, dass nur Gäste, die tatsächlich einen Aufenthalt über die Seite gebucht haben, auch eine Bewertung abgeben können. Während dies bei keinem der Top 14 der Fall ist, haben von den anderen untersuchten Portalen fast die Hälfte diesen Mechanismus installiert. Prominente Beispiele sind Opodo, Expedia und Hotel.de. Nur zwei der übrigen 26 Portale lassen das Senden von privaten Nachrichten zu und auch beim Thema Profilpflege ist bei den meisten Fehlanzeige.

### Welche Schlüsse ziehen Sie aus diesem Ergebnis?

Hotelbewertungsportale sind aus dem Tourismus nicht mehr wegzudenken, und wir halten es für richtig, dass Hoteliers auf Kritik reagieren und verstärkt mit ihren Gästen in Dialog treten. Die Ergebnisse unserer Analyse zeigen leider, dass bei Weitem nicht alle Portale den Betroffenen die Möglichkeit geben, dies auch zu tun. Wir appellieren deshalb an die Portale, die hier noch Nachholbedarf haben, zusätzliche Funktionen für Hoteliers einzurichten. Nach unserer Einschätzung kann es nur im Interesse von Gästen und Internet-Nutzern sein, wenn die Hoteliers auch öffentlich auf geäußerte Kritik reagieren können. **H**

### \*Untersuchte Bewertungsportale:

HolidayCheck, Qype, TripAdvisor, TravBuddy, Trivago, Zoover, Ciao.de, Cosmotourist, Kayak, Vinivi, Yelp, IgoUgo, MyTravelGuide, Tripwolf, Citysearch, Hotelcheck.de, TravelPost, Booking.com, Hotel.de, HotelClub, HRS, Venere, Virtualtourist, Yahoo Travel, Ab in den Urlaub, ebookers, Expedia, FastBooking, Holidayranking, Hotel-Katalog24, Hotels.com, Lastminute.de, Opodo, Orbitz.com, Reisen.de, Roomex, Thomas Cook, TUI, Votello, Weg.de

«TRUSTYOU DURCHSUCHT ÜBER ZEHN MILLIONEN MEINUNGEN ZU 200 000 HOTELS UND ZEIGT DEM NUTZER IN SEKUNDENSCHNELLE RESULTATE AN.»

## WAS IST TRUSTYOU?

TrustYou ist eine Suchmaschine für Internetbewertungen. Auf Hunderten Portalen veröffentlichten Millionen von Menschen ihr Lob und ihre Kritik zu einem Hotel. Es ist für eine einzelne Person unmöglich, alle diese Bewertungen zu finden, zu lesen und sich ein Urteil daraus zu bilden. Mit der Vision, alle Informationen sekundenschnell und vorsortiert nach persönlicher Relevanz zu einem Hotel zu erhalten, wurde TrustYou entwickelt. Es durchsucht über zehn Millionen Meinungen zu 200 000 Hotels und zeigt dem Nutzer in Sekundenschnelle an, wo für ihn persönlich wichtige Kategorien (z. B. grosses Frühstück, kinderfreundlich) und darüber hinaus der beste Preis zu einem Hotel zu finden sind. Es spart viel Zeit und gibt Sicherheit bei der Buchungsentscheidung. Langes Suchen nach einem Hotel, das am besten mit den persönlichen Vorlieben harmoniert, gehört somit der Vergangenheit an. TrustYou durchsucht anhand selbst entwickelter computerlinguistischer und semantischer Technologien sämtliche Internetquellen nach Qualitätsaussagen und findet dabei Meinungen und Bewertungen von Nutzern, die sich auf Bewertungsportalen, Reiseforen oder in Communitys über ein Hotel geäußert haben.

Aus den Millionen von Einträgen fasst die Metasuchmaschine alle Aussagen automatisch zusammen und gibt dem Nutzer, sortiert nach positiver, neutraler und negativer Tendenz, die «Qualitätssensenz» wieder: «Die Gäste lobten besonders die gute Lage, den freundlichen Service und die schönen Zimmer. Jedoch bemängelten einige das kleine Bad und kein vorhandenes Internet». Zusätzlich ist jede Bewertung mit einer Quellenangabe versehen, die per Klick zu ausführlicheren Informationen führt. Im Gegensatz zu herkömmlichen Suchmaschinen führen nicht nur einzelne Schlagworte zum Ziel. TrustYou erkennt automatisch relevante Themen und Stimmungen und ermöglicht so dem Nutzer nach qualitativen Aussagen zu suchen: «familienfreundliches Hotel, gute Innenstadtlage, sauberer Pool, tolles Frühstücksbüfett». Als Ergebnis erhält man eine Liste mit den Hotels, die den individuellen Anforderungen am meisten entsprechen.

## Hotelier info

### Was ist TrustYou Analytics?

TrustYou Analytics richtet sich an Hoteliers und Tourismusanbieter und ermöglicht ihnen ein Zeit sparendes, unkompliziertes Online-Reputationsmanagement. Das Analyse-Werkzeug wird ganz einfach über die gängigen Web-Browser bedient. Die Suchergebnisse beruhen auf der Analyse der ersten Suchmaschine für Internetbewertungen. Diese analysiert alle Meinungen von Nutzern, die sich auf Bewertungs- und Buchungsportalen, Blogs, Foren und Communities weltweit austauschen und ordnet diese nach positiven, negativen und neutralen Aussagen. Zahlreiche Einzelhotels und Hotelketten wie World Hotels, Intercontinental Hotels Group, Mövenpick Hotels & Resorts, Best Western, Falkensteiner Hotels oder Marriott Hotels vertrauen auf den Service von TrustYou Analytics. Ein kostenloser Probe-Account für TrustYou Analytics kann unter der Email [analytics@trustyou.com](mailto:analytics@trustyou.com) angefordert werden.

Weitere Auswertungen, Tipps und Informationen zum Thema Hotelbewertungen finden interessierte Hoteliers unter [www.trustyou.com/news/blog](http://www.trustyou.com/news/blog).