

gastonomie & hotellerie

Das Unternehmer-Magazin

1-2/2011

Chefsache: Erfolgreich im Tagungsgeschäft | **Ambiente:** Sitzmöbel für jede Gelegenheit
Technik: Outdoorlösungen mit Pfiff | **Getränke:** Trends bei Kaffee & Tee

www.gastonomie-hotellerie.com

A8109

HUSS-MEDIEN GmbH
10400 Berlin



Expertentipp für Hoteliers

Schlechtes Frühstück, unfreundliches Personal, staubiges Zimmer: Kritik dieser Art – ob gerechtfertigt oder nicht – ist Alltag für Hoteliers. Besonders brisant sind Web-Bewertungen.

Denn 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 immer wichtiger, ihre Online-Reputation nicht nur im Auge zu behalten, sondern auch sinnvoll zu managen.

Es geht darum, auf Kritik zu reagieren und falsche Darstellungen klarzurücken. Doch wo und wie funktioniert das überhaupt?

TrustYou, nach eigenen Angaben die erste Suchmaschine für Internetbewertungen weltweit, hat die 40 wichtigsten Portale unter die Lupe genommen und auf ihre Funktionen für Hoteliers überprüft. ●

Auf einen Blick

Portal	Öffentlicher Kommentar	Private Nachricht	Lösch-beantragung	Profilpflege
Holidaycheck	✓	✓	✓	✓
Qype	✓	✓	✓	✓
TripAdvisor	✓	✓	✓	✓
TravBuddy	✓	✓	✓	
Trivago	✓	✓		✓
Zoover	✓		✓	✓
Ciao.de	✓	✓		
Cosmotourist	✓	✓		
Kayak	✓			✓
Vinivi	✓			✓
Yelp	✓	✓		✓
Citysearch	✓			
Hotelcheck.de	✓			
TravelPost	✓			

Interview

Bewertungen ernstnehmen

Wir sprachen mit TrustYou-Geschäftsführer und Such-Experte Benjamin Jost.



FOTO: TRUSTYOU

Herr Jost, worauf kam es Ihnen bei dieser Untersuchung 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. Die Bewertungsportale sind jedoch unterschiedlich aufgebaut und es kostet Zeit, sich überall durchs Kleingedruckte

zu klicken, um zu erkennen, wo und in welcher Form eigene Stellungnahmen möglich sind.

Wir verstehen uns als Dienstleister im Bereich Hotelbewertungen und wollten für mehr Übersicht sorgen.

Was haben Sie analysiert?

Wir haben insgesamt 40 Bewertungsportale nach 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 ein Profil seines Hotels mit Fotos, Kontaktinformationen und Ähnlichem pflegen?

Wie sehen die Ergebnisse aus?

Nur bei 14 der untersuchten Portale können Bewertungen öffentlich kommentiert werden (Siehe Tabelle). Diese Funktion halten wir aber für das wichtigste »Werkzeug«, um auf Kritik zu reagieren und mit den Gästen in Dialog zu treten. Übrigens bei rund der Hälfte der Top 14 können Hoteliers ihr Haus mit Fotos, Texten und anderen Informationen präsentieren. Viele Portale garantieren, dass nur Gäste, die tatsächlich einen Aufenthalt über die Seite gebucht haben, eine Bewertung abgeben können.

Während dies bei keinem der Top 14 der Fall ist, haben von den anderen untersuchten Möglichkeiten 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.