

Wissen, was im Netz geschrieben wird

Suchdienst Trust You durchsucht das Internet nach Hotel-Bewertungen / Hoteliers können gesammelte Kommentare abonnieren

STUTTGART. Im Internet geben Nutzer täglich tausende Bewertungen für Hotels ab. Nicht nur auf den Hotelbewertungsportalen, sondern auch in Social-Media-Kanälen wie Twitter, Facebook, Flickr und Blogs. Hoteliers fällt es da nicht leicht, den Überblick zu behalten über all das, was über ihr Haus im Netz geschrieben wird.

Social Media Monitoring, also Überwachung dessen, was im Web 2.0 passiert, ist notwendig. Hier setzt der Internet-Dienst Trust You an: Das Programm Trust You Analytics durchsucht täglich Portale, Foren und Com-

munities in sechs Sprachen nach Hotelbewertungen und Kommentaren.

Mängel rasch erkennen

Gegen eine Gebühr lässt Trust You die gesammelten Bewertungen den Hoteliers zukommen. Sie erhalten zum einen eine Essenz aus den Kommentaren zum eigenen Produkt, können aber auch die einzelnen Kommentare einsehen. Das sei ein wichtiges Instrument zur Qualitätskontrolle, so Trust-You-Geschäftsführer Benjamin Jost: „Diejenigen Hoteliers, die das Thema ernst nehmen, verschaffen sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil gegenüber der Konkurrenz.“

Trust You wertet die einzelnen Kommentare getrennt nach Kategorien aus, etwa nach Lage, Zimmer, Service und Catering. Der Hotelier kann somit direkt einsehen, wo Verbesserungsbedarf



knapp 200 Best-Western-Hotels eine Analyse von Trust You abrufen. Sie zeigt die durchschnittlichen Punktzahlen aller Bewertungen auf den Portalen Booking.com, HRS, Hotel.de, Trivago und Holiday Check an. Eine Detail-Analyse zeigt außerdem, wie das betreffende Hotel in einzelnen Kategorien wie etwa Essen und Trinken, Lage oder Service abgeschnitten hat. Best-Western-Geschäfts-

führer Marcus Smola: „Bewertungsportale schaffen Offenheit und Transparenz.“ Gleichzeitig profitiert der Hotelier: „Wir haben jetzt die Möglichkeit, auf Knopfdruck das Gästefeedback so aufzubereiten, dass es für die Qualitätssicherung unserer einzelnen Hotels und für unser Reputationsmanagement genutzt werden kann.“

Expansion ins Ausland

Die Trust You GmbH will sich künftig nicht mehr allein auf den deutschen Markt beschränken. Das Münchner Unternehmen, 2008 von den Geschäftsführerin Benjamin Jost und Jakob Riegger gegründet, hat jetzt Ver-

triebsfilialen mit lokalen Kundenbetreuern auch in Peking, Dubai, Amsterdam, London, Warschau, Rom, Barcelona, Mexico City, Winnipeg und Los Angeles eröffnet.

Damit sollen nun Hoteliers, Tourismusanbieter und Reiseportale weltweit angesprochen werden. Die Trust You GmbH beschäftigt an ihrem Stammsitz München derzeit 20 Mitarbeiter, weltweit sind nun 14 weitere hinzugekommen. *Raphaella Kwizdzinski*

Trust-You-CEO Benjamin Jost ist Referent beim **Deutschen Online-Hotel-Kongress**. Gemeinsam mit Thomas Allemann von Hoteliersuisse, der Dachorganisation der Schweizer Hotellerie, berichtet er aus der Praxis.

besteht. „Am häufigsten wird das Thema Zimmer angesprochen“, sagt Benjamin Jost. Der Internetdienst kostet 1490 Euro pro Jahr und Hotel. Wer den Dienst gleich für mehrere Häuser bucht, bekommt Mengenrabatt.

Trust You für Hotels ist seit drei Jahren am Markt. Heute zählt der Dienst bereits mehr als 1000 Nutzer. Unter den Kunden sind sowohl Einzelhotels als auch Hotelketten wie Maritim oder Arcotel. „Trust You ist für unsere Qualitätsabteilung ein wichtiges Instrument“, sagt Manfred Mayer, Vorstand der österreichischen Arcotel-Gruppe. „Wir beobachten die Ergebnisse und können rasch auf Eintragungen reagieren. Das hilft uns, die Qualität zu sichern und direkt auf die Bedürfnisse der Gäste eingehen zu können.“

Auch Best Western nutzt Trust You. Seit wenigen Wochen veröffentlicht die Kooperation die Ergebnisse von Trust You auch auf der eigenen Homepage: Der Internetnutzer kann bei jedem der