

HospitalityCamp Schweiz 2021

Session «Bewertungen: Google und/oder Tripadvisor?»

Moderation: Yannick Blattner, Hotel Schweizerhof Luzern

Mitschrift: Maurice Sausse, Hotelbird

Welche Plattform ist wirklich wichtig?

- Wichtig zu wissen: wo startet der Gast die Hotelsuche - über Google, Tripadvisor, Booking...?
- Für jedes Gästesegment spielen andere Bewertungsplattformen eine wichtige Rolle.

Google

- An Google kommt generell niemand vorbei. Aber wie wichtig sind die Bewertungen dort?
- Google spielt sicherlich eine Rolle aber die Gäste beginnen die Suche nur dort und gelangen oft auch auf OTAs oder die Hotelwebseite.
- Bewertungen auf Google sind nicht verifiziert - da kann jeder was schreiben. Aber für den Gast spielt es keine Rolle, ob die Bewertungen verifiziert sind oder nicht.
- Google Bewertungen sind meist leicht dem Gast über die E-Mail Adresse zuzuordnen.
- Egal welche Plattform, schlechte Bewertungen müssen kommentiert/beantwortet werden. Und auch Social Media Kommentare sind Bewertungen!
- *Mehr zum Thema Google und negative Bewertungen:*
<https://blumbryant.ch/was-tun-mit-negativen-google-bewertungen/>

Tripadvisor

- als OTA bzw. Metasearchplattformen ziemlich glaubwürdig, aber trotzdem kann auch dort jeder eine Bewertung schreiben.
- bietet eine semantische Auswertung für Suchbegriffe wie z.B. «bestes romantisches hotel»

Bewertungen sind effektives Marketing

- Nicht vergessen: Bewertungen und die Kommentare dazu sind gratis Marketing!
- Bewertungen sind immer noch wichtig für die Buchungsentscheidung und den Preis.
- Gute Bewertungen wirken sich direkt auf den Umsatz aus!

Beantwortung von Bewertungen

- Macht es Sinn, die Bewertungen von einer externen Agentur kommentieren zu lassen?
- Erleichtert die Arbeit, aber die Agentur antwortet mit fixen Bausteinen, kennt den Betrieb und den Sachverhalt hinter der Bewertung nicht.
- Es macht Sinn auf alle Bewertungen zu antworten, allerdings nicht Copy Paste sondern individuell und immer im Stil des Hotels.
- Neutral und sachlich bleiben und nicht emotional werden.

Bewertungen sammeln

- Mehr Bewertungen = mehr Vertrauen
- Proaktiv nach Feedback fragen über externe seriöse Anbieter wie TrustYou, Customer Alliance, Review Pro etc...
- Sollte man Widgets wie TrustYou einsetzen? Gäste kennen diese Portale oft nicht und denken das ist unseriös, Erklärung auf Webseite bzw. von Hotelverband liefern.
- Dem Gast ist es egal ob Bewertungen 100 % verifiziert sind oder nicht.
- Gäste lesen mehr gute und mittelmittlere Bewertungen als nur super tolle und schlechte.
- Gäste vertrauen inzwischen auch Bewertungen mehr als früher.
- - Trick: Wenn der Gast sich bei der Abreise an der Reception beschwert, setzen wir ein Häkchen in seinem Profil, damit er keine Post-Stay Email mit Aufforderung zur Bewertung erhält.

Fragen zur Session/Mitschrift bitte an

Yannick Blattner, Hotel Schweizerhof Luzern, Y.Blattner@schweizerhof-luzern.ch

Maurice Sausse, Hotelbird, maurice.sausse@hotelbird.com