

WORKSHOP

# Die Verbindung zwischen Gästeszufriedenheit und mehr Direktbuchungen



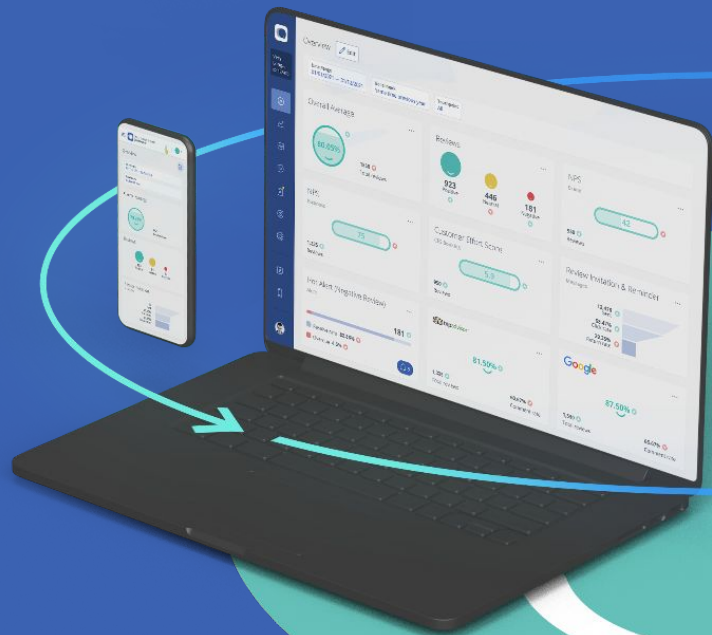
**Luca  
Albano**

Director of  
Partnerships



**Elisa  
Zweidorff**

Senior Sales Managerin &  
Partnership Managerin DACH







# Agenda

1. **Einführung**
2. **Analyse vorhandener Bewertungen**
3. **Beantwortung von Bewertungen**
4. **Generierung von mehr  
Bewertungen / Direktbuchungen**
5. **Schlusswort und Fragen**

# Einführung & Zielsetzung

Wer sind wir und wo steht ihr?

## ZIELSETZUNG

-  Bewertungen verstehen
-  Umfragen richtig gestalten
-  Mehr Direktbuchungen generieren
-  Richtige Beantwortung von Bewertungen



HSMA

# Bewertungen verstehen

-  
Möglichkeiten/Analysen

## FRAGE 1

Welche Analysen  
gibt es → **nutzen  
Sie bereits?**

## FRAGE 2

**Welche Analyse  
fehlt Ihnen** in  
Ihrerer täglichen  
Arbeit?

## FRAGE 3

**Wie oft** gehen  
Sie durch Ihre  
Reports?

## FRAGE 4

**Wie lange**  
benötigen Sie um  
Ihre Reports zu  
analysieren?

Zusammenführen  
von Ergebnissen



60% Google 11 Feb 2024

100% Google 18 Feb 2024  
 Good food, good drinks, nice ambience and friendly staff. Can recommend the...

30% Booking.com 09 Feb 2024  
 Lage

100% Google 18 Feb 2024  
 Tolles Restaurant, top Service! Ich komme wieder..!

20% HolidayCheck 18 Feb 2024  
 Slow service during peak times and a lack of vegetarian menu...

91% HRS 10 Feb 2024  
 Zimmer sehr früh bezugsfertig, das war für meinen Termin sehr hilfreich!

80% Booking.com 18 Feb 2024  
 Sehr freundliches, hilfsbereites Personal

40% Google

10% Booking.com

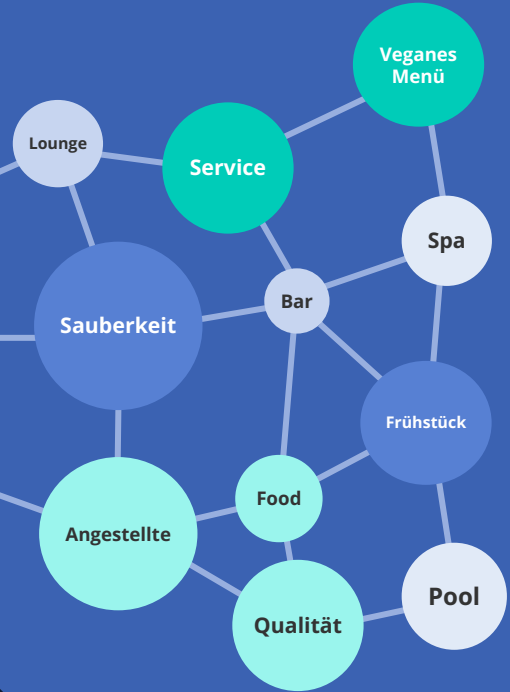
20% Google 10 Feb 2024  
 Das hotel zeigt keinerlei kulanz. Habe mich bei der buchung im datum vertan. Geld...

100% Google 18 Feb 2024  
 Amazing food and outstanding service, highly recommend!

60% Tripadvisor 12 Feb 2024  
 Gute Schnitzel, Beilagen ok, Service nett, aber insgesamt sehr rummelig. Nett war...



# Bewertungen verstehen





# Bewertungen verstehen

- Analyse nach Quelle



Positive



Neutrale



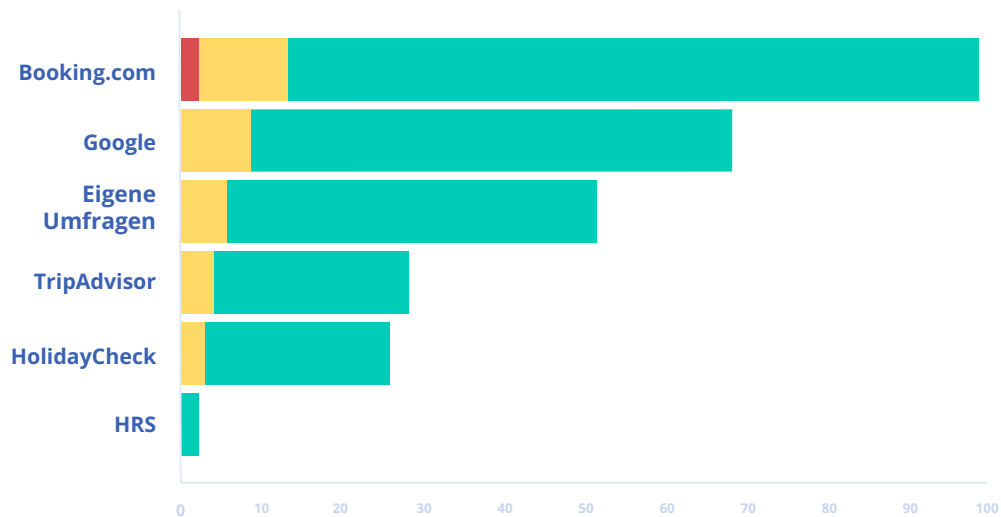
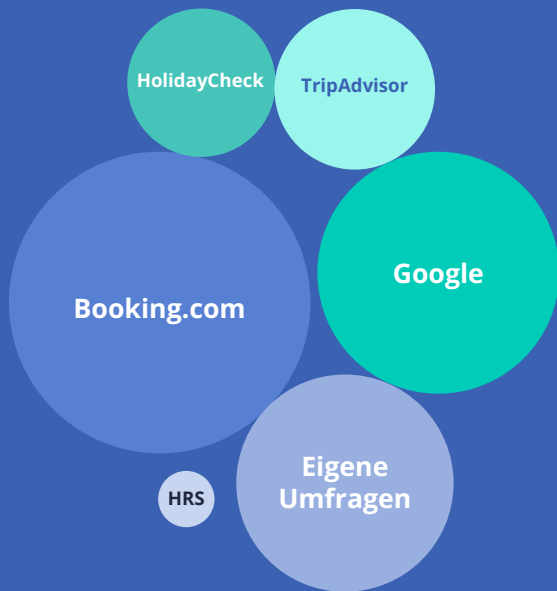
Negative

**30,88%**  
Bewertungsquote

**258**  
Bewertungen

**87,07%**  
Bewertungsscore

# Bewertungen verstehen





# Bewertungen I reagieren

- antworten (Übung)

## FRAGE 1

**Wie wichtig ist es Ihrer Meinung nach auf Bewertungen zu reagieren?**  
Beantworten Sie bereits Bewertungen, wenn ja wie?

## FRAGE 2

**Reagieren Sie nur auf negative Bewertungen?**

## Schritt 3

**Übung**  
Ausgabe von Bewertungen -  
**wie strukturiere ich Antworten richtig.**

Zeigen von KI  
im Anschluss



# Umfragen gestalten

## - Übung

### FRAGE 1

Wer nutzt schon **eigene Umfragen**?

### FRAGE 2

Auf was wird **Wert gelegt**?

### FRAGE 3

Was für Umfragen - **post, during** nutzen Sie?

### Schritt 4

**QR code** - Umfragen visualisieren

Analyse von eigenen Umfragen  
→ **Handeln**



# Mehr Bewertungen generieren



Bitte bewerten Sie uns

Sehr geehrte(r) Frau/Herr Zweidorff,

zunächst möchten wir uns bedanken, dass Sie für Ihren Aufenthalt unser Hotel als Ihre Unterkunft gewählt haben. Es war uns eine große Freude, Sie in unserem Hause willkommen zu heißen.

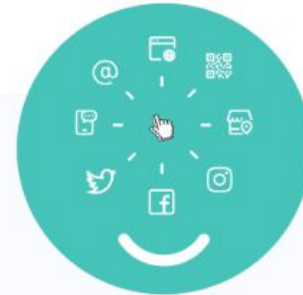
Wir freuen uns, wenn Sie sich kurz die Zeit nehmen würden, um den Aufenthalt bei uns zu bewerten, denn mit Ihrem Feedback geben Sie uns die Möglichkeit unsere Qualitätsstandards zu optimieren und somit Ihre Zufriedenheit als Gast hier im Haus zu steigern.

Wir hoffen, Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen.

Herzliche Grüße  
Ihr Team vom Get Away Hotel - Berlin

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns einem Freund / einer Freundin oder einem Kollegen / einer Kollegin weiterempfehlen?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



## Strategischer Versand

Versenden Sie Ihre NPS Survey über mehrere Kanäle entlang der gesamten Customer Journey. Erfassen Sie die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt.

# Direktbuchungen generieren

## FRAGE 1

Auf welcher Plattform erhalten Sie die meisten Bewertungen/  
Buchungen?

## FRAGE 2

Wieso ist das Ihrer **Meinung nach so?**

## FRAGE 3

Wie visualisieren Sie **im Moment Ihre Bewertungen?**

## Frage 4

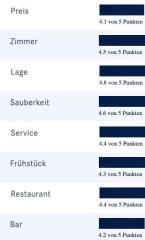
Wie können Sie mehr **Direktbuchungen generieren?**

# Bewertungen - Widget | Einbindung Webseite

## Hotel Dorint Kurfürstendamm Berlin



### Bewertungskategorien



## Bewertungen der Gäste



### Kommentar des Gastes

Sehr grosses und schönes Zimmer, super Frühstück, gutes Bar-Angebot, leider kein Dinner am Dienstag

Bewertung am 09.07.2024

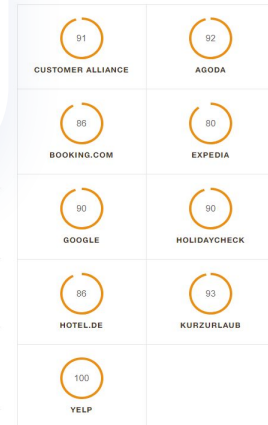
83 Normalerweise geben wir keine Bewertungen ab, zumal nicht bei der kurzen Zeit. Wenn wir Ihr Hotel wählen, ist das eine Auszeichnung!  
21.07.2024

94 Wir haben uns sehr wohl gefühlt  
21.07.2024

100 Das Personal in allen Bereichen ist auffallend freundlich, hilfsbereit und kompetent.  
19.07.2024  
JÖRG

83 Sehr gutes Hotel mit tollem Spa Bereich, Hervorragendes Frühstücksbuffet. Gute Ausstattung, Nachhaltig (Bücher statt Hefte top).  
17.07.2024

## Portale



H-Hotels.com  
https://www.h-hotels.com



### H+ Hotel München at an affordable price

Your stay at the H+ Hotel München by H-Hotels.com ✓free Wi-Fi ✓favourable low prices ✓near to the centre ✓good transport connections ✓modern rooms ...  
★★★★★ Rating: 91% · 2.392 votes · Price range : Pricerange : 86,00 - 641,00€  
(Based on the average prices of a standard room):

HYPERION HOTEL HAMBURG

BEWERTUNGSÜBERSICHT: DAS SAGEN UNSERE GÄSTE ÜBER DAS HYPERION HOTEL HAMBURG

Gesamtbewertung aus 4006 Bewertungen

UNSERE AKTUELLESTEN BEWERTUNGEN:

Bewertung	Text
★★★★★	"Ausgezeichnetes Hotel" (10/10) Datum: 10.08.2023
★★★★★	"Ausgezeichnetes Hotel" (10/10) Datum: 10.08.2023
★★★★★	"Sehr angenehmes Preis-Leistungs-Verhältnis" (10/10) Datum: 10.08.2023
★★★★★	"Sehr angenehmes Preis-Leistungs-Verhältnis" (10/10) Datum: 10.08.2023
★★★★★	"Sehr angenehmes Preis-Leistungs-Verhältnis" (10/10) Datum: 10.08.2023

GÄSTEAUSSAGEN:

Bewertung	Text
★★★★★	"Ausgezeichnetes Hotel" (10/10) Datum: 10.08.2023
★★★★★	"Ausgezeichnetes Hotel" (10/10) Datum: 10.08.2023
★★★★★	"Sehr angenehmes Preis-Leistungs-Verhältnis" (10/10) Datum: 10.08.2023
★★★★★	"Sehr angenehmes Preis-Leistungs-Verhältnis" (10/10) Datum: 10.08.2023
★★★★★	"Sehr angenehmes Preis-Leistungs-Verhältnis" (10/10) Datum: 10.08.2023

DETAILBEWERTUNGEN

Santa Chiara Boutique Hotel  
https://www.santachiaraahotel.com

### Santa Chiara Boutique Hotel, Historic Center of Naples, 4 ...

Hotel in posizione centralissima. Personale accogliente e sempre disponibile. Camera molto ampia e con tutti i confort.

EXCELLENT

93%

2212 reviews  
in 11 portals

READ REVIEWS

# Bewertungen - Widget | Einbindung Webseite



# Informationen & Kontaktdaten

*Ihre Ansprechpartnerin*  
**Elisa Zweidorf**

