

EDV LEXIKON

WEBTIPP - von tourismustraining.at

So beantwortest du schlechte Bewertungen!



Schlechte Bewertungen sind unangenehm, keine Frage. Doch können sie immer auch eine Chance sein und zum eigenen Vorteil genutzt werden.

• TIPP 1

Reagiere **sachlich** und **höflich**. Auch wenn sich die Person im Ton vergreift, solltest du immer professionell und freundlich bleiben.

• TIPP 2

Antworte **zeitnah**! Damit signalisierst du, dass dir deine Gäste wichtig sind. Keine Reaktion ist immer die schlechteste Reaktion.

• TIPP 3

Verfasse **individuelle** Nachrichten. Copy-Paste-Antworten fallen schnell auf. Nimm dir die Zeit, um speziell auf den jeweiligen Fall einzugehen.

• TIPP 4

Stehe zu deinen Fehlern. Manchmal ist Kritik gerechtfertigt, meistens jedoch nicht. Unabhängig davon sollte jedoch immer durchklingen, dass es dir leidtut, wenn jemand unzufrieden war. Das zeigt, dass du **schlechte Erfahrungen ernst nimmst**, auch wenn der Fehler nicht bei dir liegt. So können Außenstehende spüren, dass du dich sehr um deine Gäste bemühst.

• TIPP 5

Vermeide es, dich zu **rechtfertigen**. Das wirkt, als würdest du nach

Dieser Webtipp wird Ihnen präsentiert von:



Julia Gschwenter

Entschuldigungen suchen. Besser ist es immer, lösungsorientiert zu antworten, indem du zum Beispiel hervorhebst, wie das genannte Problem vor Ort gelöst hätte werden können.

• TIPP 6

Im schlimmsten Fall: Biete **konkrete Lösungen** an. **Gutscheine oder Rabatte** sind eine gute Möglichkeit, um Verständnis zu suggerieren.

• TIPP 7

Ist eine Kritik besonders schwer schriftlich zu klären, biete ein **Telefonat oder Gespräch vor Ort** an, um der Sache auf den Grund zu gehen.

• TIPP 8

Achtung – immer öffentlich antworten! Google-Bewertungen werden besonders gerne vor einer **Buchungsentscheidung** angesehen. Antworte also am besten über **Google My Business** und punkte mit Seriosität bei Interessenten.

tourismus training.at

seminare . beratung . webauftritt . print



Mag. Werner Gschwenter

INTERNET SPRECHSTUNDE

Die Kosten für die Beratungen unserer Mitglieder übernimmt der Privatvermieterverband Tirol

- Ist meine Homepage in Ordnung?
- Wie kann ich meine Sichtbarkeit im Internet verbessern?
- In welchen Portalen sollte ich vertreten sein?
- Wie werde ich mit Google besser gefunden?

Gerne beantworte ich alle Fragen rund um Website, Buchungen usw.

In einem persönlichen Gespräch analysieren wir gemeinsam Ihren Auftritt im Internet. Sie erhalten wertvolle Tipps für mehr Buchungserfolg.

Ab sofort gibt's die beliebte Sprechstunde **wahlweise** auch mit Schwerpunkt **Social Media** (Facebook, Instagram).

Anmeldung zu Ihrem persönlichen Termin beim Privatvermieter Verband Tirol: T 0512 - 58 77 48, info@privatvermieter-tirol.at