

# ONLINE – BEWERTUNGEN WERDEN IMMER WICHTIGER

**Wer liebt schon Bewertungen?  
Es gäbe auch viel zu kritisieren,  
wie z.B. Online-Giganten, die ungeprüfte  
Bewertungen zulassen und dann aber für uns nicht  
erreichbar sind.**

Fest steht, Kundenbewertungen haben einen erheblichen Einfluss darauf, wie Reisende Entscheidungen treffen. Die Bedeutung eines positiven Online-Rufs ist deshalb sehr hoch.

**DA HILFT NUR EINE KLARE  
VORWÄRTSSTRATEGIE, UM MEHR  
ONLINE – BEWERTUNGEN ZU  
ERHALTEN:**

Biete großartige Erlebnisse: Die beste Methode, um positive Bewertungen zu erhalten, ist die Bereitstellung außergewöhnlicher Reiseerlebnisse. Sorge dafür, dass deine Kunden zufrieden sind und sich umsorgt fühlen. Ein bemerkenswertes Erlebnis oder eine Überraschung motivieren Gäste, positive Rückmeldungen zu hinterlassen.

Frage nach Bewertungen: Fordere deine Gäste aktiv auf, Bewertungen zu hinterlassen, indem du nach ihrer Zufriedenheit fragst. Es kann einfach eine Karte in der Ferienwohnung, ein mündlicher Hinweis während des Aufenthalts oder eine freundliche Er-

innerung per E-Mail sein. Sei subtil, aber deutlich in deiner Bitte.

Vereinfache den Bewertungsprozess: Mache es deinen Kunden so einfach wie möglich, Bewertungen zu hinterlassen. Füge Links zu den Bewertungsplattformen in E-Mails hinzu oder erstelle QR-Codes, die sie im Zimmer scannen können, um direkt zu deiner Bewertungsseite zu gelangen.

Zeige Wertschätzung für Bewertungen: Beantworte nicht nur Kritik, sondern auch Lob und bedanke dich bei den Gästen, die Bewertungen hinterlassen haben. Wenn du weißt, wer die Bewertung geschrieben hat, kannst du auch eine persönliche Nachricht senden oder dich mit einer kleinen Geste wie einem Rabatt für den nächsten Besuch bedanken. Dies zeigt, dass du ihre Meinungen schätzt und motiviert sie auch wiederzukommen.

Sei präsent auf verschiedenen Plattformen: Stelle sicher, dass dein Unternehmen auf den wichtigsten Bewertungsplattformen präsent ist. Das erweitert die Reichweite und gibt den Kunden Optionen, wo sie ihre Bewertung hinterlassen können. Ganz vorne stehen

dabei inzwischen Google Bewertungen, gefolgt von booking.com und anderen verwendeten Buchungsplattformen wie airbnb, auch holidaycheck und tripadvisor spielen eine Rolle.

Reagiere auf Bewertungen: Sei aktiv in der Beantwortung von Bewertungen, sowohl von positiven als auch negativen. Eine höfliche und professionelle Reaktion auf kritische Bewertungen zeigt, dass du auf das Feedback eingehst und mögliche Probleme angeht, was potenzielle Kunden positiv beeinflussen kann. Beachte besonders bei Kritik immer, dass sich die Bewertung des Gastes an zukünftige Gäste richtet, entsprechend muss auch eine Antwort immer diesen zukünftigen Gast als eigentlichen Adressaten berücksichtigen.

Diese Ansätze können dazu beitragen, mehr Bewertungen für dein Haus zu generieren und gleichzeitig eine positive Online-Reputation aufzubauen.

Sollte trotzdem einmal der Wurm bei den Bewertungen drin sein, dann denke bitte an die Möglichkeit, deine kostenlose Internet-Beratungsstunde über den Privatvermieter Verband zu



**MAG. WERNER GSCHWENTER**  
*tourismustraining.at*

nützen. Dabei können wir uns direkt über dein Anliegen unterhalten.

*Alles Gute für die  
Wintersaison!  
Werner Gschwenter*