



- 95% der Reisenden lesen Bewertungen bevor sie ein Hotel buchen
- 78% geben an, dass eine Antwort vom Management das Gefühl vermittelt, dass ein Hotel sich für seine Gäste interessiert
- 68% sagen, dass sie ein Hotel mit höherer Wahrscheinlichkeit buchen, wenn Antworten vom Management vorhanden sind

# Auf positive Bewertungen antworten

Best Practice Guide

## Was ist generell zu beachten?

1. **Danken Sie dem Gast.** Bedanken Sie sich bei dem Gast, dass er sich die Zeit genommen hat, eine Bewertung zu schreiben und versuchen Sie den Gast so oft wie möglich mit Namen anzusprechen. Somit merkt er, dass sein Feedback wertgeschätzt und angenommen wird.

2. **Lassen Sie den Gast wissen, wie sehr Sie sich über sein positives Feedback freuen.** Würden Sie ein persönliches Kompliment ignorieren? Wahrscheinlich nicht. Gehen Sie mit positiven Bewertungen genauso um und bringen Sie zum Ausdruck, dass das Hotel dieses gute Level für alle Gäste anstrebt.
3. **Loben Sie Ihre Mitarbeiter, wenn es passend ist.** Viele positive Bewertungen erwähnen Mitarbeiter beispielsweise als ganze Abteilung oder sogar mit Namen. Nehmen Sie diese Gelegenheit wahr und loben Sie öffentlich Ihre Mitarbeiter, die sich für Ihr Hotel einsetzen und es repräsentieren.
4. **Laden Sie den Gast wieder ein.** Informieren Sie den Gast, dass Sie sich freuen würden, wenn er Ihr Hotel bald wieder besucht. Laden Sie ihn ein wieder zu kommen und stellen Sie sicher, dass der Aufenthalt das nächste Mal wieder genauso gut wird.

## Häufig gestellte Fragen

### ***Sollte ich auf alle positiven Bewertungen antworten?***

Falls möglich, empfehlen wir auf alle Bewertungen, die über Ihr Hotel geschrieben werden, zu antworten. Falls das nicht möglich ist, sollten Hotels sicherstellen, dass sie zuerst auf alle negativen Bewertungen und dann auf so viele positive Bewertungen wie möglich antworten.

### ***Wie lange sollte ich warten bevor ich eine Antwort schreibe?***

Wir empfehlen innerhalb von 24 bis 48 Stunden zu antworten.

### ***Woher weiß ich, dass eine Bewertung geschrieben wurde?***

Hotels können entweder jede Bewertungsseite manuell beobachten oder ein Online-Reputationsmanagement Tool wie [TrustYou Analytics](#) verwenden, das Hotels benachrichtigt, sobald eine neue Bewertung geschrieben wurde. Das Tool bietet Hoteliers außerdem eine Plattform von welcher alle Bewertungen im gesamten Netz problemlos beantwortet werden können.

TrustYou, the world's largest guest feedback platform, is on a mission to improve the travel experience, from finding the right hotel to having the perfect stay. The company works with hotels, destinations, and travel websites to make that happen. TrustYou analyzes hundreds of millions of travel reviews scattered across a vast, fragmented market and transforms this content into actionable insights and data visualizations for 500,000 hotels. This enables travel sites to improve the trip planning process and hotels to offer the best experience to their guests.