



- 95% der Reisenden lesen Bewertungen bevor sie ein Hotel buchen
- 84% stimmen zu, dass eine Antwort des Managements auf eine negative Bewertung "den Eindruck über das Hotel verbessert".
- 64% der Nutzer stimmen zu, dass eine aggressive oder abwehrende Antwort des Managements auf eine schlechte Bewertung dazu führt "dass ich das Hotel eher nicht buche".

Auf negative Bewertungen antworten

Best Practice Guide

3 einfache Schritte zur richtigen Antwort

1. Beginnen Sie mit einem persönlichen Dankeschön

Danken Sie dem Gast, dass er sich die Zeit genommen hat, eine Bewertung zu schreiben und versuchen Sie ihn so oft wie

möglich mit Namen anzusprechen. Somit merkt der Gast, dass sein Feedback wertgeschätzt und angenommen wird.

2. Das Anliegen ansprechen

Entschuldigen Sie sich dafür, dass Sie die Erwartungen des Gastes nicht erfüllen konnten und sprechen Sie sein Anliegen bewusst an. Falls Verbesserungen vom Hotel vorgenommen wurden, um sicherzustellen, dass andere Gäste nicht die gleiche Erfahrung machen, schreiben Sie das in jedem Fall dazu.

3. Laden Sie den Gast wieder ein

Laden Sie den Gast wieder ein, um die Situation zu berichtigen und stellen Sie sicher, dass Sie die Bewertung mit Ihrem Namen unterzeichnen, damit der Gast Sie direkt kontaktieren kann. Das zeigt, dass das Hotel wirklich daran interessiert ist, dem Gast einen angenehmen Aufenthalt zu ermöglichen.

Häufig gestellte Fragen

Sollte ich auf alle negativen Bewertungen antworten?

Wir empfehlen wir auf alle negativen Bewertungen, die über Ihr Hotel geschrieben werden, zu antworten.

Wie lange sollte ich warten bevor ich eine Antwort schreibe?

Sie sollten so schnell wie möglich auf negative Bewertungen antworten. Wir empfehlen innerhalb 24 bis 48 Stunden zu antworten. So können Sie ein möglicherweise geschädigtes Verhältnis zu Ihrem Gast schnell wieder in Ordnung bringen und die Anzahl der potentiellen Gäste verringern, die eine negative Bewertung ohne Ihre Antwort lesen.

Woher weiß ich, dass eine Bewertung geschrieben wurde?

Hotels können entweder jede Bewertungsseite manuell beobachten oder einfach ein Online-Reputationsmanagement Tool wie [TrustYou Analytics](#) verwenden, das Hotels benachrichtigt, sobald eine neue Bewertung geschrieben wurde. Das Tool gibt Hoteliers außerdem eine einfache

Plattform von der aus alle Bewertungen im gesamten Netz beantwortet werden können.