

Best Practice

..... für

Tripadvisor



Foto: Andrej's Oyster Bar & Restaurant



Foto: Steigenberger Hotel Sanssouci

Wie auf Kritik reagieren?

Auf ungerechtfertigte Kritik zu reagieren, ist nicht leicht, aber in dem Fall eines Top-Restaurants in Düsseldorf (Andrej's Oyster Bar & Restaurant | Ø 4,5) sehr gut gelungen. Ein Gast reklamierte nicht nur den schlechten Tisch und Service, sondern auch das Preis-Leistungs-verhältnis (s. Link) - und das ungerechtfertigt. Die Antwort des Chefs? Er ging auf die Kritik ein, entschuldigte sich und reagierte auf jeden Punkt mit einer humorvollen Erklärung. Aber Vorsicht: Humor kann schnell so wirken, als würden Sie sich lächerlich über Ihren Gast machen. Das ist eine Gratwanderung und funktioniert nicht in jedem Fall gut.

 Hier geht es zur Bewertung: <https://goo.gl/Lf3eNl>

Kurz und knapp!

Ein weiteres Beispiel, wie auf eine kritische Bewertung reagiert werden kann, bietet uns das Steigenberger Hotel Sanssouci. In der Bewertung (s. Link) wird bemängelt, dass das Hotel erheblichen Renovierungsbedarf hat. Die Reaktion? Zunächst einmal entschuldigt sich der General Manager des Hotels für die Unannehmlichkeiten und bedankt sich für die Hinweise. Danach schafft er Abhilfe, indem er darauf hinweist, dass das Hotel im kommenden Jahr renoviert wird. Abschließend wird der Gast eingeladen, sich von einem renovierten Steigenberger Hotel Sanssouci nochmal überzeugen zu lassen.

 Hier geht es zur Bewertung: <https://goo.gl/G6YRGC>

Warum sind Bewertungen wichtig?



FEEDBACK

Sehen Sie positive und auch negative Bewertungen als direktes Feedback zu Ihrem Angebot. Werden Sie gelobt, geben Sie es auch an Ihre Mitarbeiter weiter. Bestätigung für das, was man tut, wirkt sehr motivierend. Sie werden sicher auch einmal Kritik ernten. Nutzen Sie dies, um Ihre Leistungen zu verbessern!



MARKETINGINSTRUMENT

Bewertungen werden für den Vertrieb immer wichtiger, denn für Gäste stellen sie eine vertrauliche Informationsquelle dar. Nutzen Sie das! Mit positiven Bewertungen können Sie die Vorteile Ihrer Leistungen präsentieren und damit werben. Lassen Sie Bewertungen bspw. in Marketingkampagnen mit einfließen à la "100 zufriedene Gäste waren von Ihrem Aufenthalt begeistert!"



EINBINDUNG

Möglichkeiten Bewertungen in Ihren Online-Auftritt zu integrieren, gibt es viele. Überprüfen Sie aber zunächst, ob sich die Bewertung auf eine Leistung oder Ihr gesamtes Angebot bezieht. Integrieren Sie bspw. Top-Bewertungen in Ihre Website. Sie können auch Bewertungen zu bestimmten Leistungen dementsprechend platzieren. Bieten Sie Ihren Gästen einfach einen Grund mehr, bei Ihnen zu buchen!