

7 Schritte zum perfekten Kommentar auf Hotelbewertungen

Bregenz (TP/OTS) - Hotelbewertungen sind ein hervorragendes Instrument zur Gewinnung neuer Gäste. Deshalb motivieren findige Hoteliers aktiv ihre zufriedenen Gäste, ein Feedback auf einem der großen Online-Portale zu hinterlassen. Doch wie reagiert man richtig, wenn einmal Kritik mit dabei ist?

Der Ton macht die Musik

Nur ein Bruchteil der Hotels reagiert auf eine negative Online-Hotelbewertung. Dabei sagen 80% der Nutzer, dass sie ein Hotelier-Kommentar "beruhigt". Das Vorhandensein einer Reaktion auf Kritik ist ein starkes Zeichen für Gästeorientierung und Professionalität. Im Internet ist der Schreibstil allgemein informeller und kürzer als in der Offline-Kommunikation. Gleichwohl sollte auf guten Stil, perfekte Rechtschreibung und Grammatik sowie eine höfliche Formulierung achtgegeben werden. Ein Hotelier-Kommentar ist eine öffentliche Visitenkarte des Hotels für die vielen potenziellen Gäste, die eine Hotelbewertung und die Reaktion darauf lesen.

7 Schritte zum Umgang mit negativen Bewertungen

1. Danken Sie dem Schreiber für die Bewertung und den Zeitaufwand dafür
2. Signalisieren Sie dem Schreiber, dass Sie ihn verstehen und seine Gefühle ernst nehmen
3. Entschuldigen Sie sich, wenn die geschilderten negativen Aspekte der Wahrheit entsprechen (ohne verteidigend zu argumentieren)
4. Bieten Sie eine einfache, kurze Erklärung, warum die kritisierten Aspekte bestehen oder bestanden (sofern möglich)
5. Versichern Sie dem Schreiber (und damit allen Lesern der Bewertung), dass alle Schritte unternommen wurden, um das Problem zu beheben
6. Bieten Sie einen direkten Kontakt zwischen Gast und dem Hotel an, um die Situation zu klären
7. Schließen Sie Ihren Kommentar ab, indem Sie einen der konstruktiven/positiven Aspekte der Bewertung thematisieren - damit Ihr Kommentar positiv endet.

HolidayCheck Trainings: Tipps von Profis

Wer die richtige Reaktion auf Hotelbewertungen lernen möchte, ist in den HolidayCheck Trainings gut aufgehoben. Die Seminare werden von der Servus Tourismuspartner GmbH in Deutschland, Österreich und der Schweiz flächendeckend angeboten. Hinzu kommen Termine in Südtirol, Ägypten, Mallorca und der Türkei. Hotelgruppen, Verbände und Tourismusorganisationen nutzen darüber hinaus die Kompetenz der unabhängigen Bewertungs-Profis in individuellen Inhouse-Trainings, um ihren Mitgliedsbetrieben einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen. Informieren Sie sich auf der ITB Berlin beim Stand von HolidayCheck oder kontaktieren Sie info@holidaycheck-training.com für weitere Informationen.

Rückfragehinweis:

Tourismuspartner
Alexander Fritsch
info@tourismuspartner.cc
Tel.: +43 (0)5574 22530

HolidayCheck
Lisa Rudolph
lisa.rudolph@holidaycheck.com
Tel.: +41 (0)71 6869533

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/11698/aom>

*** TP-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSSENDERS - WWW.TOURISMUSPRESSE.AT ***

TPT0002 2012-02-28/08:22

280822 Feb 12

Link zur Aussendung:

http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT_20120228_TPT0002