

PUBLIREPORTAGE

## Von der Reklamation, zur Reklame-Aktion



**Viele Hotels und Restaurants lesen ihre eigenen Online-Bewertungen und analysieren sie allenfalls noch – das ist gut. Was aber die Mehrzahl der Betriebe nicht nutzt, ist das Offensichtliche: mit guten Antworten lässt sich ein neuer Marketingkanal bearbeiten, dort wo Ihre potentiellen Gäste die Entscheidung treffen.**

Online Reviews sind kein neues Phänomen, immerhin ist TripAdvisor bereits 18 Jahre alt. Die Gewohnheiten der Reisenden haben sich aber - Smartphone sei Dank - noch einmal grundlegend geändert. Alle Informationen sind jederzeit verfügbar und Entscheide werden kaum noch ohne Absicherung durch die grosse Masse, den sogenannten Social Proof, getroffen. 85% der Reisenden vertrauen Online-Bewertungen. Entsprechend müssen Sie als Gastgeber sicherstellen, dass die Online-Reputation Ihres Hotels oder Restaurants

makellos ist. Damit werden Sie bei Suchmaschinen gefunden und auch gebucht.

### **Kommunizieren Sie dort, wo Entscheidungen getroffen werden**

Bevor ein Gast eine Reservation tätigt, hat er sich bereits informiert und sich entschieden. Das geschieht in der Planungsphase. Diese Phase kann für eine grosse Reise viele Bewertungsseiten und Preisvergleiche beinhalten, für ein Abendessen vielleicht nur Ihren Google-Eintrag.

Bezüglich Bewertungen ist es wichtig, dass Sie auf den ersten Blick überzeugen. Das heisst, Sie müssen genügend, gute und neue Reviews aufweisen. Vier von fünf TripAdvisor-Nutzern sagen aber auch, dass sie Betrieben, welche Reviews beantworten, mehr vertrauen.

Denn Reviews sind schon lange kein Online-Pranger mehr, sondern ein Kommunikationskanal mit Ihren Gästen und vor allem solchen, die es noch werden sollen. Vergessen Sie nicht, dass eine unbeantwortete Review zur Wahrheit wird. Ausserdem haben Sie mit einer Antwort das letzte Wort – nutzen Sie es.

### **Nicht nur Reviews haben ein grosses Publikum, auch Ihre Antwort**

Ja, eine Bewertung wird von tausenden Nutzern gesehen – Ihre Antwort aber auch. Sie können zudem sicher sein, dass Ihre Antworten von einer relevanten Zielgruppe kurz vor der Kaufentscheidung gelesen werden. Bei wie vielen anderen Marketingaufwendungen ist das sonst noch der Fall? Stellen Sie also sicher, dass Sie zeitnah (max. 3 Arbeitstage), individuell und persönlich antworten. Dies aber nicht nur auf kritische Rückmeldungen, sondern auf jedes Feedback, wo sich ein Gast Zeit für Ihren Betrieb genommen hat. Denn über 90% der Bewertungen in der Schweiz sind positiv und vor Ort würden Sie auch kein Feedback ignorieren. Es gibt heute keinen Unterschied mehr zwischen on- und offline. Es empfiehlt sich aber, sich auf die zwei bis vier relevantesten Bewertungsportale/OTAs zu fokussieren.

### **Verbessern Sie Ihr Suchmaschinenranking und gewinnen Sie neue Gäste**

Bei vielen Hotels und Restaurants, die von re:spodelligent betreut werden, sieht man

nachweislich eine Verbesserung der Online-Reputation. Dies hat einerseits damit zu tun, dass u. a. Google viel Wert auf Antworten legt.

Andererseits ändert sich das Nutzerverhalten, wenn Gäste merken, dass sich eine Person auch online um sie kümmert. So werden bei gut geschriebenen Antworten Bewertungen verbessert oder es entsteht ein wertvoller Dialog. Antworten auf 4- und 5-Sterne-Bewertungen eignen sich zudem ideal, um eine Werbebotschaft clever zu platzieren. Sie können so nicht nur Ihre USPs bewerben, sondern verbessern sogar die Loyalität Ihrer Stammgäste.

**re:spodelligent**

Egal ob kleiner Familienbetrieb oder internationale Kette, nutzen Sie die digitalen Möglichkeiten von heute. Sparen Sie Zeit und überwachen Sie all Ihre Bewertungen mit der Schweizer Software von re:spodelligent.

Wenn Sie auch noch neue Gäste gewinnen wollen, aber zu wenig Ressourcen haben, um tagesaktuelle Profi-Antworten auf Reviews zu schreiben, machen Sie es wie zig andere Hoteliers und Gastronomen. re:spodelligent stellt sicher, dass Sie sich auf Ihr Kerngeschäft fokussieren können und die guten Bewertungen kommen von alleine.

Weitere Informationen auf [respondelligent.com](http://respondelligent.com)