**MEDIEN-INFORMATION**

(Studie | Gastronomie | Hotellerie | Camping | Corona | Digitalisierung)

**«Corona-Bewertungs-Radar»**

**In 87% beeinflusst die Bewertung von Schutzkonzepten das Gesamterlebnis**

**Seit diesem Frühling werden im Restaurant nicht mehr nur das Essen und der Service von Gästen bewertet und auch in Hotels gibt es neben Kommentaren zu Zimmer und Lage, neu Feedback zu den Corona-Massnahmen. Auf was Gäste besonders achten und wie Gastgeber\*Innen das für sich nutzen können, zeigt eine neue Studie aus der Schweiz.**

Mit steigenden Fallzahlen steigen auch die Bewertungen von Schutzkonzepten in Restaurants, Hotels und auf Campings. Gäste schauen ganz genau hin und haben zeitweise in fast jeder zehnten Online-Bewertung Feedback zu den Schutzmassnahmen gegeben.

**In Restaurants wird der Abstand kritisiert, in Hotels das Desinfektionsmittel**

Neben dem Einhalten der Schutzmassnahmen im Ganzen, beurteilen Gäste vor allem das Einhalten der Abstandsregeln, das Desinfektionsmittel und die Schutzmasken beim Personal.

In Restaurants schauen Gäste vor allem bei den Abständen zwischen den Tischen sehr genau hin und beurteilen grosse Abstände positiver als Trennelemente. Restaurants erhalten zudem im Verhältnis mehr Rückmeldung zu ihren Schutzkonzepten als Hotels.

**Desinfektionsmittel muss heute nicht nur vorhanden sein, sondern gut riechen**

In Hotels und auf Campingplätzen können naturgemäss Abstände besser eingehalten werden und neben den allgemeinen Schutzmassnahmen, gibt es am häufigsten Feedback zum Desinfektionsmittel.

Wenn es zu Beginn der Pandemie Feedback zu Desinfektionsmittel und Masken gab, war das meistens, weil Sie vorhanden waren oder eben nicht. Seit Herbst gibt es für diese zwei Themen vermehrt spezifischeres Feedback, konkret, ob die Maske korrekt getragen wird und ob das Desinfektionsmittel gut riecht.

**In 87% beeinflusst die Bewertung von Schutzkonzepten das Gesamterlebnis**

Die Wahrnehmung der umgesetzten Corona-Massnahmen beeinflusst das Gesamterlebnis von Gästen und somit die Bewertung massiv. Wichtig dabei ist, sowohl positiv wie auch negativ.

Je knapp 44% der Bewertungen zum Schutzkonzept hatten eine Verbesserung oder Verschlechterung der Gesamtbewertung zur Folge.

**Gäste vertrauen anderen Gästen und planen intensiver**

Auch Stammgäste planen einen Restaurantbesuch oder Hotelaufenthalt wieder intensiver. Dabei vertrauen sie einerseits anderen Gästen und lesen Bewertungen online, andererseits informieren sie sich über die konkreten Schutzkonzepte vor Ort.

Für Gastgeber\*Innen ist es daher zentral, ihre Schutzkonzepte auf der eigenen Webseite transparent zu kommunizieren und auch Kanäle wie Google und Tripadvisor dafür zu nutzen. Ausserdem können mit einem gut geschulten Team und klarer Kommunikation vor Ort, Missverständnisse und Unklarheiten vorgebeugt werden.

Gersau, 1. November 2020

**Über die Studie und die re:spondelligent GmbH:**

Für diese Auswertung wurden Online-Bewertungen von allen relevanten Bewertungsportalen vom April bis im Oktober 2020 untersucht, in allen Sprachen. Die Auswertung wurde mit Daten von Restaurants, Hotels und Campings aus der ganzen Schweiz gemacht.

Die Auswertung wurde von re:spondelligent durchgeführt. re:spondelligent analysiert, neben dem «Corona-Radar», über 100 relevante Kriterien für Restaurants, Hotels und Campings in Online-Bewertungen.

Daten dieser Studie dürfen unter Angabe der Quelle, wenn immer möglich inklusive Link zur Studie, verwendet werden.

**Link zur Studie:** [**https://respondelligent.com/studien/corona-radar/**](https://respondelligent.com/studien/corona-radar/)

**Für weitere Informationen oder Bildmaterial**▪ [**www.respondelligent.com/media**](http://www.respondelligent.com/media)
**re:spondelligent GmbH,** Alexander Zaugg, Tel. +41 44 500 47 33, info@respondelligent.com,