

GÄSTEBEWERTUNGEN

Verstecktes Potential nutzen

powered by

iiQcheck



iiQcheck

Marvin Kleina

Seit über 5 Jahren im Bereich Gästefeedback tätig

Leitung des Support & Sales Teams

Ständiger Austausch mit Kunden und Partnern

Viel Erfahrung im Umgang mit Bewertungen

Derzeit im BWL Studium / Schwerpunkt Online Marketing

Agenda

Einstieg in das Thema Bewertungen

Warum sind Bewertungen so wichtig?

- Chancen
- Transparenz schaffen

Wie nutze ich Bewertungen für mein Unternehmen?

- Gästebindung
- Analyse
- Marketing

iiQ-Check als Bewertungs und Qualitätsmanager

- Leistungsüberblick

Gästebewertungen verstehen

- Bewertungen haben trotz oder gerade wegen Ihrer großen Wirkung bei Vielen ein eher negatives Image
- Bewertungen werden auch im eigenen privaten Umfeld immer wieder als Helfer für Entscheidungen genutzt
- Auch negatives Feedback kann einem Unternehmen weiterhelfen
- Bewertungen haben großes Potenzial, welches durch Angst oder Unwissenheit nicht ergriffen wird

Helfen, optimieren, Emotionen rauslassen: Das treibt den „Homo Bewerticus“ an

„Warum gibst Du hauptsächlich Online-Bewertungen ab?“

PLATZ

1



DER HILFSBEREITE

Weil ich anderen helfen möchte, den richtigen Service oder das richtige Produkt zu finden (33%)

PLATZ

2



DER OPTIMIERER

Weil der Bewertete die Möglichkeit haben soll sich zu verbessern bzw. seine gute Arbeit beizubehalten (27%)

PLATZ

3



DER EMOTIONALE

Weil ich mich bei dem Bewerteten bedanken wollte oder mir Luft machen wollte (23%)

Dem Typ „Der Hilfsbereite“ gehört über ein Drittel der Bewertenden an. Mit ihrem Feedback möchten sie anderen Lesern von Online-Bewertungen helfen. Platz 2 hat „Der Optimierer“ inne: Er adressiert Anbieter von Produkten oder Dienstleistungen und richtet sein Feedback auf reiner Sachebene aus. „Der Emotionale“ auf Platz 3 hingegen möchte seiner Freude oder seinem Ärger Luft machen.

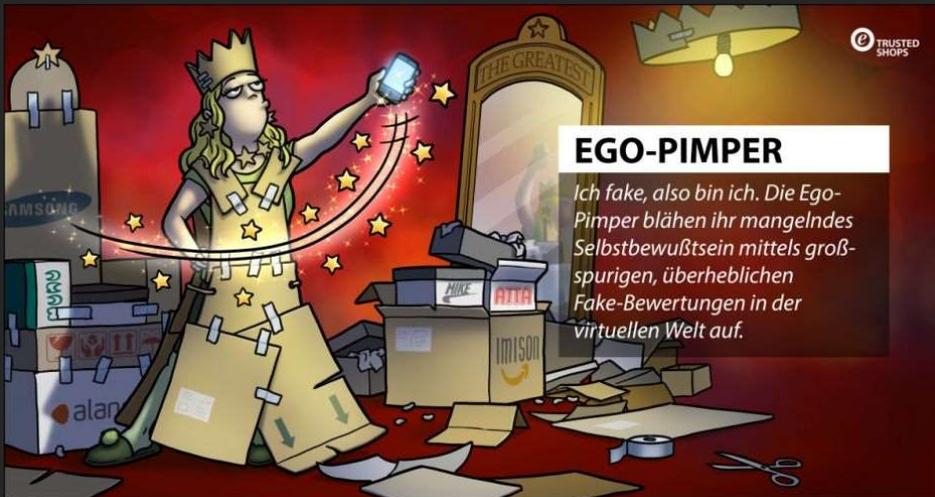
Quelle: HolidayCheck-Studie „Psychologie des Bewertens“, August 2016, 1.821 Teilnehmer



TRUSTED SHOPS

TROLLE

Die Trolle sind Passionsstärkerer, die einfach zu allem ihren Senf dazu geben. Ob in Social Media oder auf einschlägigen Bewertungsseiten – die Trolle lassen lautstark überall im Web ihre heiße Luft ab.



TRUSTED SHOPS

EGO-PIMPER

Ich fake, also bin ich. Die Ego-Pimper blähen ihr mangelndes Selbstbewußtsein mittels großspurigen, überheblichen Fake-Bewertungen in der virtuellen Welt auf.



TRUSTED SHOPS

SCHERZKEKSE

Was haben wir über ihre Fake-Bewertungen gelacht... oder auch nicht. Für die Scherzkekse ist das ganze Internet bloß eine Comedy-Bühne. Hauptsache, sie finden sich selbst lustig.



TRUSTED SHOPS

DIGITAL-RAMBOS

Wo kein Richter, da kein Henker. Für die Digital-Rambos ist das Internet wie der Wilde Westen – sie schießen im Netz mit Kanonen auf Spatzen und hinterlassen eine Schneise der digitalen Verwüstung.



Kolosseum

Piazza del Colosseo, 1, Roma RM, Italien

Rezension schreiben

4,7  327.348 Rezensionen
Rezensionen werden nicht überprüft. ⓘ

Wird oft erwähnt

Alle

reparieren 4

warteschlange 2130

gladiator 2018

audioguide 1843

+ 6

Sortieren nach

Relevanteste

Neueste

Höchste

Niedrigste

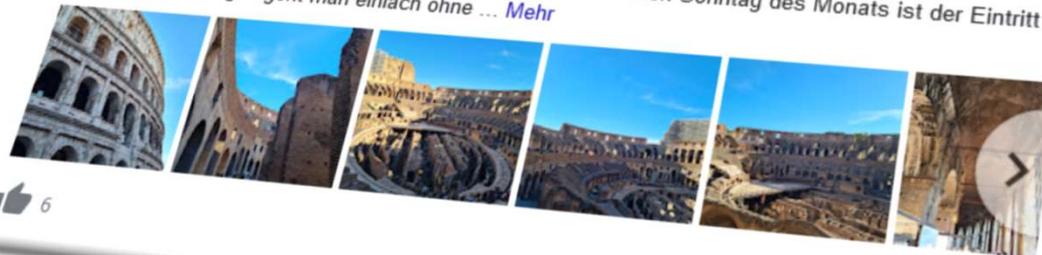


Victoria Pruvost

Local Guide · 295 Rezensionen · 1.422 Fotos

★★★★★ vor 2 Monaten

Das Symbol des antiken Roms muss man mindestens ein Mal im Leben unbedingt besucht haben!
Eigentlich muss man vorab online Tickets kaufen, aber am ersten Sonntag des Monats ist der Eintritt kostenlos, deswegen geht man einfach ohne ... [Mehr](#)



 6

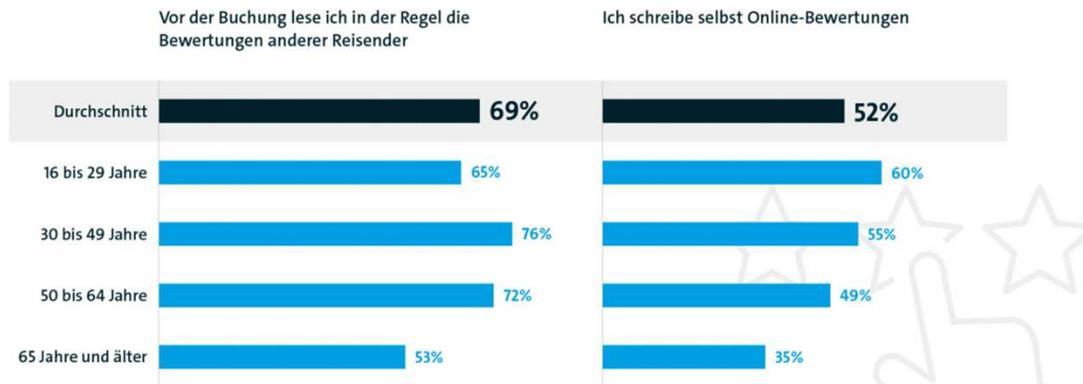
Warum sind Bewertungen so wichtig?

- Ihre Gäste nutzen Bewertungen zur Entscheidungsfindung!
- Bewertungen sind Gästen laut Statiken häufig wichtiger als der Preis
 - Bewertungen schaffen vertrauen
 - Bewertungen geben Sicherheit
- Betriebe ohne aktuelles Feedback verlieren potenzielle Gäste an den Wettbewerb

Warum sind Bewertungen so wichtig?

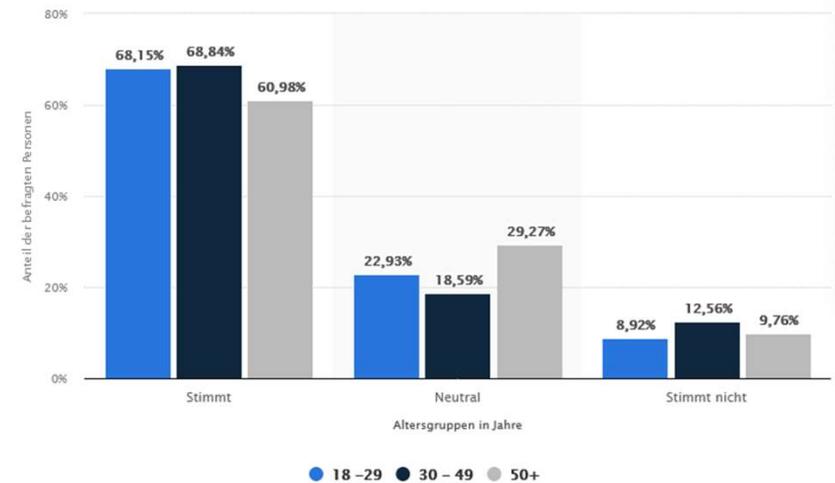
Bewertungen sind ein wichtiges Kriterium bei der Buchung

Lesen oder schreiben Sie Online-Bewertungen für Hotels und andere Unterkünfte?



Basis: 1.003 Personen in Deutschland ab 16 Jahren, darunter 378 Urlauber, die schon einmal online eine Unterkunft gebucht haben
Quelle: Bitkom Research 2020

bitkom



Details zur Statistik

© Statista 2023
Quellen anzeigen

Warum sind Bewertungen so wichtig?

Wie stark Online-Bewertungen die Kaufentscheidung beeinflussen



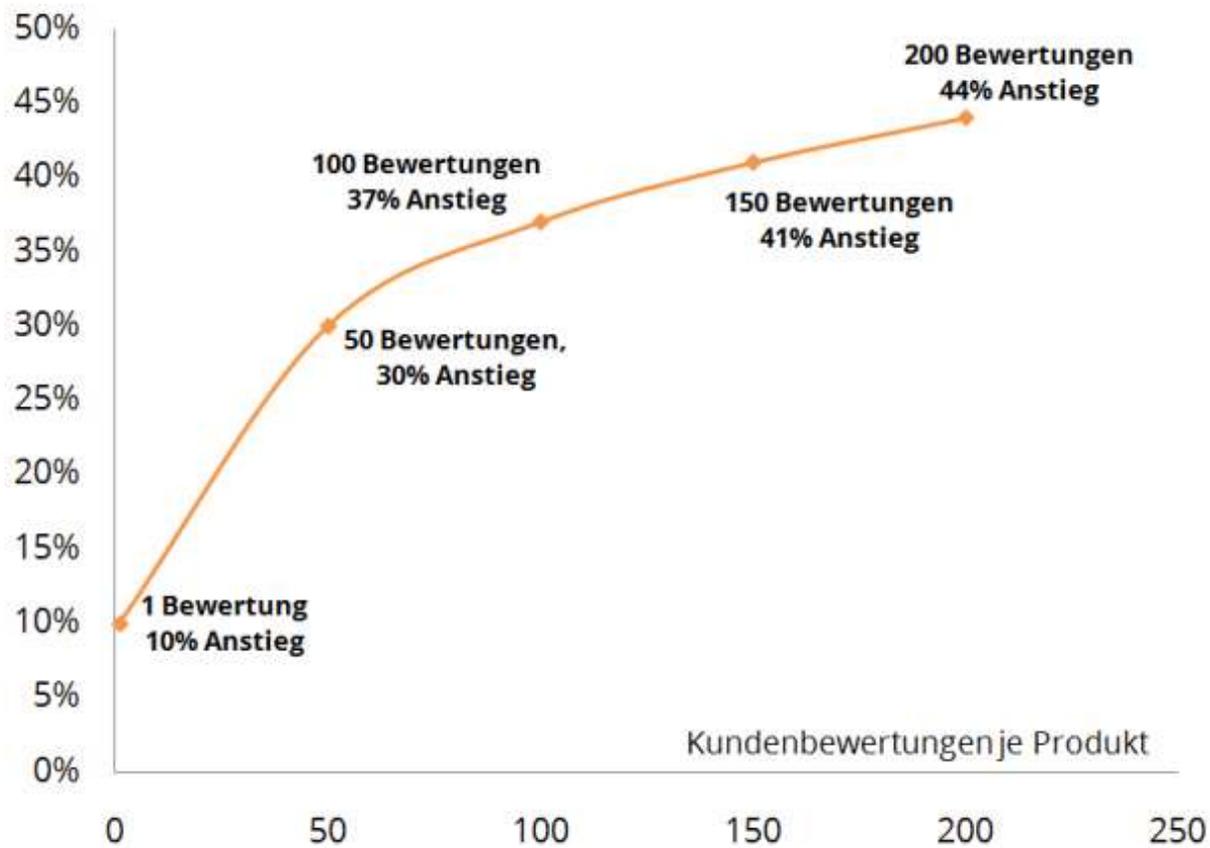
90%

85%

Quelle: Capterra Umfrage zur Wichtigkeit von Online-Bewertungen in Deutschland 2020, n: 685.
Frage: Wie stark beeinflussen Kundenbewertungen Ihre Kaufentscheidung für die folgenden Arten von Produkten/Dienstleistungen?

Warum sind Bewertungen so wichtig?

Anstieg der
Conversion Rate



Beispiel für Buchungsentscheidung

Hotel Johann 4.0 Fabelhaft 8,6
700 Bewertungen
Friedrichshain-Kreuzberg, Berlin [Auf der Karte anzeigen](#)
Zentrum: 2,8 km · In U-Bahn-Nähe
Level 1 bis 2
Einzelzimmer
1 französisches Einzelbett
✓ **Kostenlos** am Check-out
✓ **Keine Voraus-/Anzahlung notwendig** – Zahlen Sie in der Unterkunft
1 Nacht, 1 Erwachsener
€ 99
Einschließlich Steuern und Gebühren
[Verfügbarkeit anzeigen](#)

Artim Hotel 4.0 Gut 7,6
3.260 Bewertungen
Tempelhof-Schöneberg, Berlin [Auf der Karte anzeigen](#)
Zentrum: 2,9 km · In U-Bahn-Nähe
Level 1 bis 2
Standard Doppelzimmer
1 Doppelbett
Nur noch 6 Zimmer auf unserer Seite verfügbar
1 Nacht, 1 Erwachsener
€ 103
Einschließlich Steuern und Gebühren
[Verfügbarkeit anzeigen](#)

Bölsche Hotel 4.0 Genius Sehr gut 8,3
444 Bewertungen
Treptow-Köpenick, Berlin [Auf der Karte anzeigen](#)
Zentrum: 18,4 km
Einzelzimmer
1 Einzelbett
✓ **Kostenlos** am Check-out
Nur noch 1 Zimmer auf unserer Seite verfügbar
1 Nacht, 1 Erwachsener
€ 105
Einschließlich Steuern und Gebühren
[Verfügbarkeit anzeigen](#)

- Bei drei oder mehr Betrieben fällt die Wahl nicht auf den Betrieb mit dem höchsten Preis

- Bei noch zwei Betrieben, die zur Auswahl stehen fällt die Wahl auf den Betrieb mit den besten Bewertungen

- Betrieb A könnte hier sogar einen noch höheren Preis ansetzen, da die Bewertungen im Vergleich deutlich besser sind als beim Wettbewerb

Wie generiere ich mehr Bewertungen?

- machen Sie es Ihren Gästen einfach Sie zu bewerten
- Bewertungsabgabe durch Aufsteller / QR-Code
- Gäste im persönlichen Gespräch auf die Wichtigkeit von Bewertungen für Ihren Betrieb hinweisen
- Den Gast im Anschluss um eine Bewertungsabgabe bitten
- Digitale Gästemappen nutzen, um Bewertungsabgabe zu ermöglichen



Wie generiere ich mehr Bewertungen?

- 33 % der Gäste, die nach Abreise um eine Bewertung gebeten werden, füllen diese auch aus
- 90% der dabei entstehenden Bewertungen haben hierbei 4 – 5 Sterne
- Gäste sind froh, wenn Ihnen die Abgabe einer Bewertung so leicht wie möglich gemacht wird
- Gewonnenes Feedback auch auf den Portalen und der eigenen Website darstellen

Wie man es nicht machen sollte...

Holidaycheck Bewertungen kaufen



Holidaycheck Bewertung

Fivestar One

1 Bewertung

16,95 €

+ WARENKORB



Holidaycheck Bewertung

Fivestar Starter

5 Bewertungen

~~84,75 €~~

82,40 €

Sie sparen 2,35 €

+ WARENKORB



Bestseller

Holidaycheck Bewertung

Fivestar Basic

10 Bewertungen

~~169,50 €~~

159,90 €

Sie sparen 9,60 €

+ WARENKORB



Holidaycheck Bewertung

Fivestar Plus

20 Bewertungen

~~339,00 €~~

309,80 €

Sie sparen 29,20 €

+ WARENKORB



Holidaycheck Bewertung

Fivestar XL

50 Bewertungen

~~847,50 €~~

765,50 €

Sie sparen 82,00 €

+ WARENKORB

Mehr Buchungen

- Bewertungen auf die eigene Website bringen
- Bewertungen so einbinden, dass diese leicht gefunden werden
- Authentisch sein, niemand hat 5/5 Sterne
- Dafür sorgen, dass alle wichtigen Informationen zur Verfügung stehen.
- Portale nicht auf der Website verlinken



Beispiel Website



Beispiel Website

The screenshot displays the website for Arthotel Kiebitzberg. The main header features a hamburger menu icon, the hotel name "ARTHOTEL KIEBITZBERG", and the phone number "039387 595151". The Kiebitzberg logo is in the top right corner. A large background image shows the hotel's outdoor terrace with guests. On the left, a widget displays a "iiQ-Check Index" of 4.8/5, based on 752 reviews, with a comment in German: "Wunderbare Lage, äußerst freundliches Personal, sehr gute...". Below this is a "NEWSLETTER" sign-up section. On the right, a "Zimmer buchen" (Book room) section includes a search form with fields for "1 Nacht" (1 night), "Anreise" (arrival), and "1 Zimmer / 2 Erw. / 0 Kinder" (1 room / 2 adults / 0 children), and a "weiter" (continue) button. At the bottom, a horizontal menu lists services: "TAGUNGEN & SEMINARE" (conferences & seminars), "SAUNA-BEREICH" (sauna area), "DAS RESTAURANT" (the restaurant), "VERANSTALTUNGEN" (events), "HOTELZIMMER BUCHEN" (hotel room booking), and "BOOTSCHARTER" (boat charter).

Transparenz schaffen

Gäste möchten vor Anreise ganz genau wissen, was sie erwartet

- durch Bewertungen Transparenz schaffen
- authentisches Feedback echter Gäste darstellen
- auch negative Bewertungen nutzen
- durch das kommentieren von Bewertungen eingehen und so zusätzlich Nähe zum Gast herstellen

Bewertungen kommentieren

4,9 / 5



27.08.2023



wir kommen beim nächsten Besuch vom Hockenhein sicher wieder zu euch!

Kommentar durch:

Sehr geehrter Gast, herzlichen Dank für Ihre nette Rückmeldung. Schön, dass Ihnen der Aufenthalt in unserem Hotel so gut gefallen hat. Wir freuen uns schon heute auf Ihren nächsten Besuch und verbleiben mit freundlichen Grüßen aus Walldorf.

5,0 / 5



27.08.2023



Sehr freundlich. Toller Service, Hotelzimmer zum wohlfühlen. Immer wieder gerne. Danke an das Team.

Kommentar durch:

Sehr geehrter Gast, Ihre großartige Bewertung ist für uns Lob und Motivation zugleich. Wir danken Ihnen sehr für die tolle Wertschätzung unserer Serviceleistungen und geben Ihre Bewertung und das nette Feedback gerne an unser engagiertes Hotelteam weiter. Wir freuen uns, Sie bald wieder einmal in unserem Haus begrüßen zu dürfen und danken Ihnen für Ihr Vertrauen.

4,7 / 5



23.07.2023



Wir kommen wieder.

Kommentar durch:

Sehr geehrte Gäste, vielen Dank für Ihre positive Rückmeldung anlässlich Ihres Aufenthalts in unserem Haus. Wir freuen uns sehr, dass Sie beabsichtigen, uns bald wieder zu besuchen und sind sehr glücklich darüber, dass Sie sich in unserem Hotel sehr wohlfühlen. Wir danken Ihnen für das entgegengebrachte Vertrauen. Mit herzlichen Grüßen aus

Kleiner Tipp:

Durch den Einsatz von K.I in Form von z.B. MARA, lassen sich Bewertungen bereits schnell und qualitativ beantworten.

Bewertungsmanager wie der iiQ-Check haben diese Funktion bereits integriert.

Bewertungen kommentieren

DO	DON'T
	
Innerhalb von 24h antworten	Ignorieren
Kurz halten: freundlich, neutral, ehrlich & zurückhaltend	Langer Monolog mit Entschuldigungen
Zu Fehlern stehen	Fehler abstreiten
Entschuldigen, selbst wenn es nicht euer Fehler war	Defensive Antwort oder gar Beschuldigung
Eine Lösung & guten Kundenservice anbieten	Mit dem Anwalt drohen
Versprechen (z.B. Ersatz) einhalten	Gute Reviews selbst verfassen
Zufriedene Kunden aktiv um positive Reviews bitten	Negative Reviews löschen

Weitere Vorteile von Bewertungen für Ihr Unternehmen

- Gästebindung – durch Kommunikation vor, während und nach dem Aufenthalt schaffen Sie eine engere Bindung zum Kunden
- Diese lässt sich durch Newsletter, Kontaktanfragen und das Kommentieren von Bewertungen noch verstärken
- Analysieren Sie gewonnenes Feedback zur Qualitätssicherung
- Oft lässt sich aus Gästefeedback wichtiger Input entnehmen. Was wünschen sich die Gäste für die Zukunft?
- Nutzen Sie Ihre Bewertung als Marketing Instrument, zum einen auf der eigenen Website oder verschieben Sie Bewertungen auf die wichtigsten Portale der Branche

Gästebindung



Vielen Dank für die Teilnahme

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, unseren Fragebogen auszufüllen. Dieser wurde vollständig an uns übermittelt.

Mit Ihrer Hilfe können wir unsere Leistungen kontinuierlich verbessern.

Wir freuen uns, Sie wieder am Gitzenweiler Hof begrüßen zu dürfen!

Für die Zwischenzeit finden Sie uns auch in den sozialen Medien: [Facebook](#) | [Instagram](#) | [YouTube](#) | [komoot](#) | [Newsletter](#)

Gern können Sie [hier](#) auch eine erneute [Buchung](#) vornehmen.

Herzliche Grüße und hoffentlich bis bald am Bodensee
Ihr GITZ Team

[UNSERE WEBSEITE BESUCHEN](#)

Kontaktanfrage

Ich bitte um Kontaktaufnahme

Kontaktaufnahme per

E-Mail

E-Mail

max@mustermann.de

Grund

meine Bewertung

Angebot/Buchung

Angabe von Daten zum Angebot wie: (Zimmernummer, Anzahl Personen, Zeitraum)

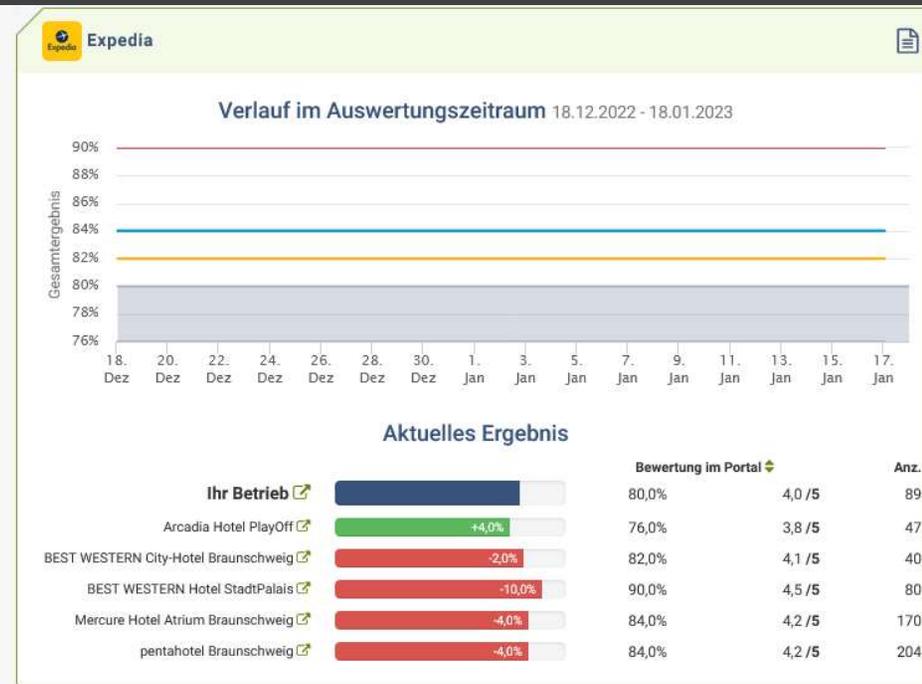
allgemeine Informationen

Nachricht

[ANFRAGE SENDEN](#)

[ÜBERSPRINGEN](#)

Überprüfung des Wettbewerbs



Qualitätssicherung



iiQcheck

Leistungsübersicht

Gastkommunikation

- Pre- und Post Stay Kommunikation
- Fragebogen nach Aufenthalt
- Newsletter Tool
- Kontaktanfragen Formular

Marketing

- Export der Bewertungen zu den wichtigsten Portalen wie Google und HolidayCheck
- Darstellung der Bewertungen auf der eigenen Website

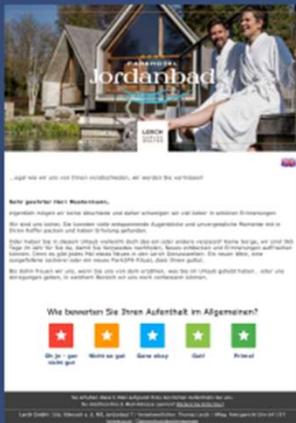
Analyse

- Umfangreiche Auswertungen
- Vergleich bestimmter Zeiträume
- Monitoring
- Benchmarking

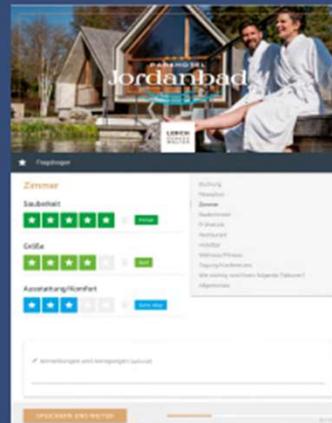
Reminder

- Alert-Funktion für Bewertung mit z.B. weniger 70%
- Reportings in gewünschten Intervallen
- Keine Gastkommunikation innerhalb der letzten Tage

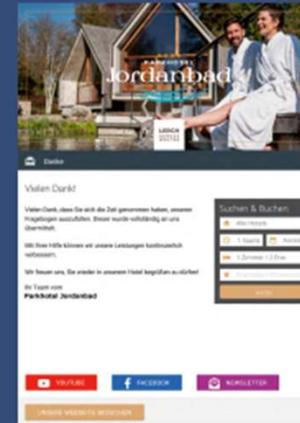
Automatische E-Mails an Ihren Gast



Individuelle Fragebögen



Direktbuchungen & Gästebindung



ANALYSE DER BEWERTUNGEN

Qualitätsmanagement

- ✓ Detaillierte Auswertungen
- ✓ Individuelle Reports
- ✓ Excel- und PDF-Exporte
- ✓ Alert-Funktion

Monitoring

- ✓ HolidayCheck
- ✓ Zoover
- ✓ Google
- ✓ HRS
- ✓ Booking.com
- ✓ Expedia
- ✓ TripAdvisor
- ✓ Hotels.com
- ✓ Hotel.de
- ✓ Kinderhotel.info

Hotel-Benchmarking

- ✓ Vergleich innerhalb der Branche
- ✓ Hotels frei auswählbar



Ø 31% aller Gäste geben eine Bewertung ab

92% aller Bewertungen liegen zwischen gut & sehr gut



VERÖFFENTLICHUNG DER BEWERTUNGEN

HOTELWEBSITE

- HolidayCheck
- trivago
- zoover
- Kinderhotel.info
- Tripadvisor
- Biker Betten
- BusBetten
- Google

Vielen Dank



Bei Fragen bezüglich der Präsentation
oder des Tools dürfen Sie sich gern
persönlich an mich wenden.

Telefon

05321 -7591-78

E-Mail

kleina@consultiiq.de

Website

www.iiq-check.de

Infobroschüre

<https://www.iiq-check.de/images/IIQ-Check-Broschuere.pdf>