

TANDEM

TOURISMUSMARKETING.



Internetforen & Bewertungsplattformen als Qualitätskontrolleur

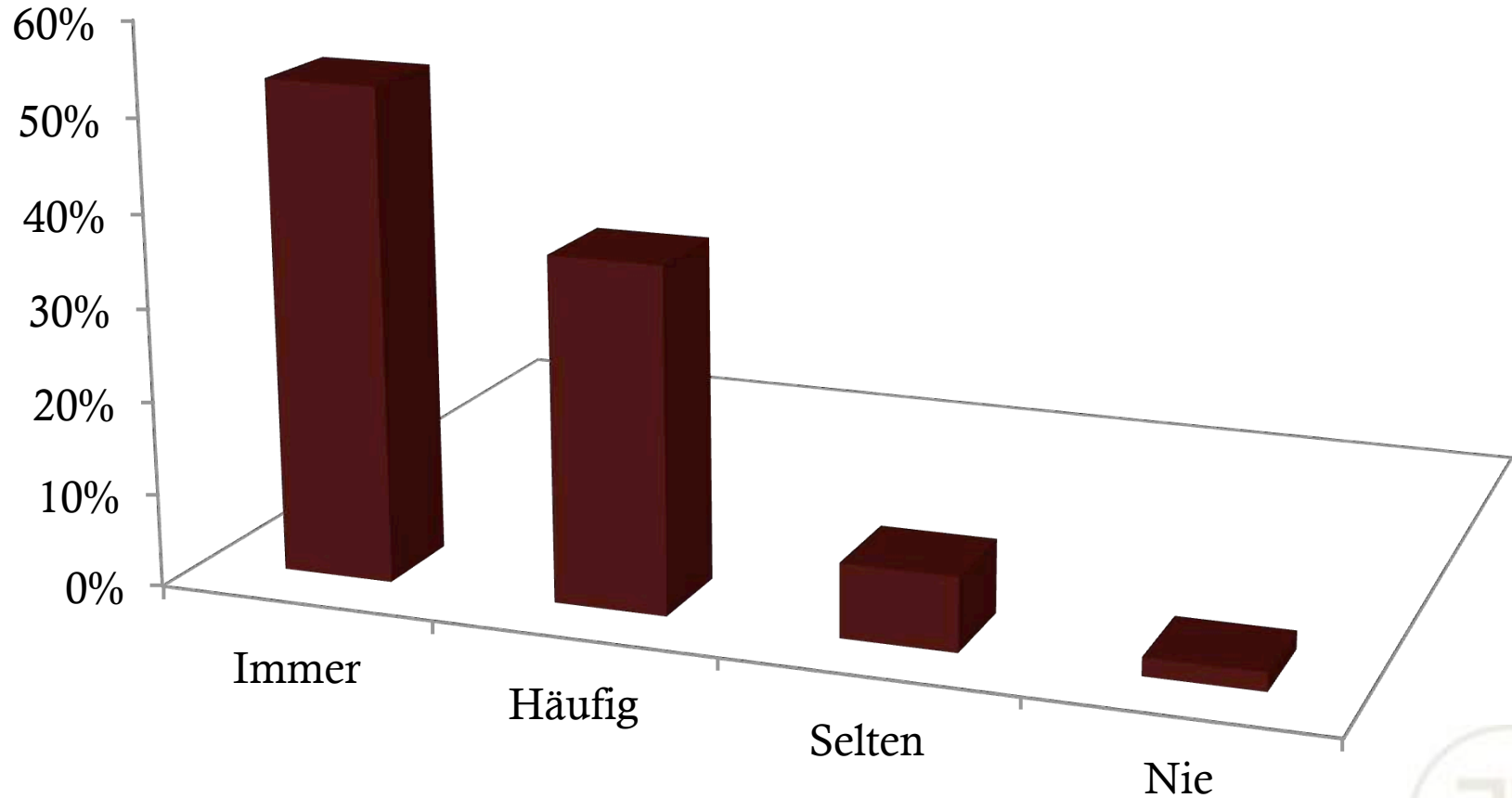
Kristin Fuchs, Tandem Tourismusmarketing e.U.

GLIEDERUNG

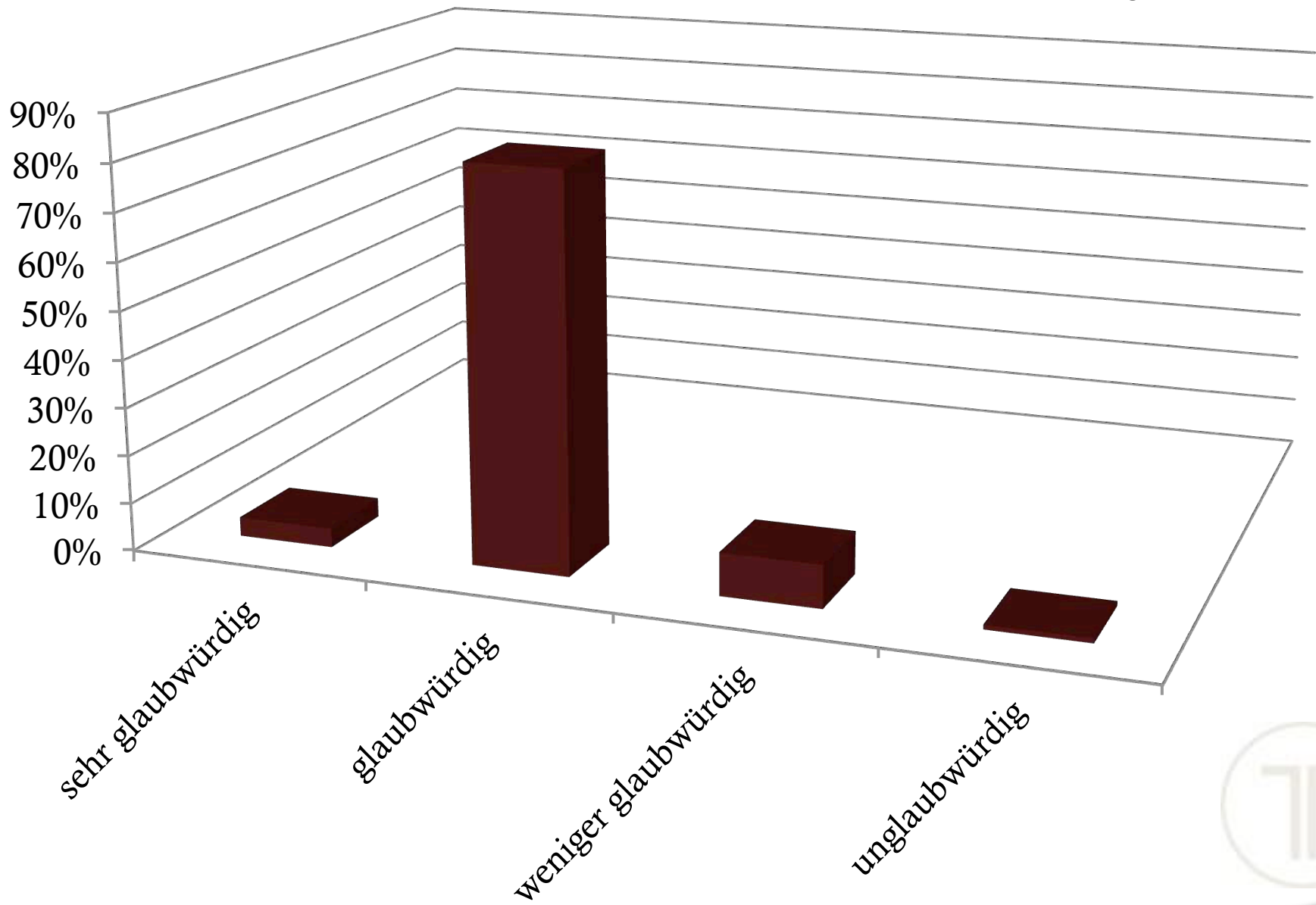
- ① Warum Bewertungsportale ?
- ② Übersicht Internetforen & Bewertungsplattformen
 - *Bewertungsportale*
 - *Online-Buchungsportale*
 - *Social Media*
- ③ Im Umgang mit Bewertungen
- ④ Voraussetzungen für Ihre Bewertungen ?
- ⑤ Gute Bewertungen bringen...



Nutzen Gäste Bewertungsportale als Entscheidungshilfe bevor Sie eine Unterkunft buchen?



Wie schätzen Gäste die Glaubwürdigkeit von Bewertungen ein?

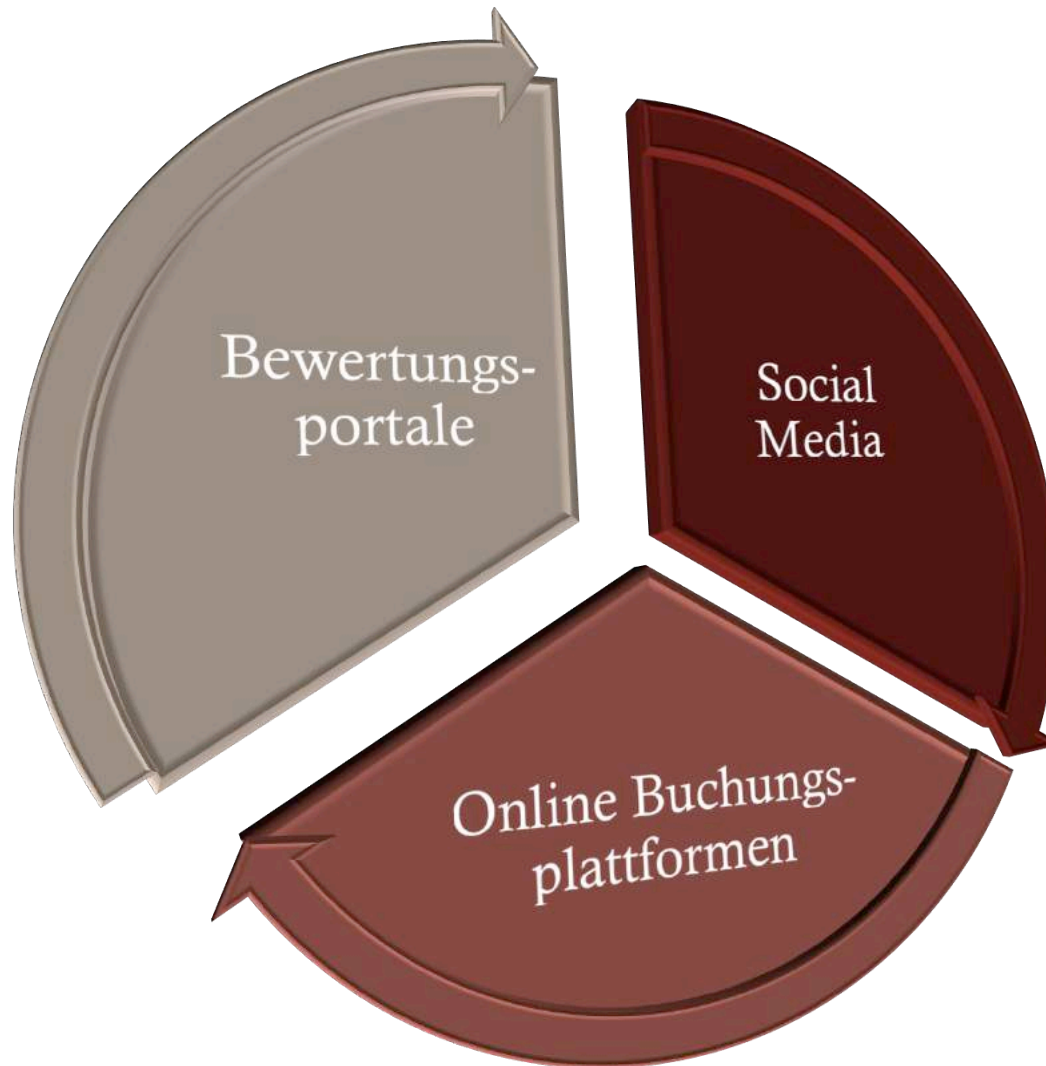


Warum Bewertungsportale?

- Mehr potenzielle Urlauber
 - Marketinginstrument
- Chance, Kritik aufzunehmen
 - Aktuelle Präsentation
 - Vertrauen schaffen
- Besucherzahlen steigern



Die 3 Arten



Bewertungsportale

The screenshot shows the HolidayCheck website interface. At the top left is the HolidayCheck logo with five stars and the tagline "Wer nicht checkt, reist dumm.". To the right of the logo is the phone number "0800 2404455" and the text "kostenlose Telefonnummer". Further right is a search bar with the placeholder text "Hotel oder Reiseziel eingeben" and a magnifying glass icon. In the top right corner, there is a Facebook "Gefällt mir" button with "511.787" likes, and links for "Hilfe", "Login", and "Registrierung". Below the search bar is a navigation menu with items: "Awards 2016", "Reiseangebote", "Bewertung abgeben" (highlighted in yellow), "Reiseforum", "meinHolidayCheck", "Apps", and "Merkzettel" with a heart icon. On the left side, there are two tabs: "Last Minute/ Pauschalreisen" and "Eigene Anreise". Below the tabs are two dropdown menus: "Reiseziel" with the value "beliebig" and "Reisedauer / Reisezeitraum" with the value "Beliebig / 26.01. - 25.04.2016". At the bottom left of this section are the links "mehr Suchoptionen" and a yellow button "Angebote finden". The main content area features a large banner with a photo of a young girl on a beach. The text on the banner reads "Die beliebtesten Hotels für Ihren Familienurlaub!". Below the text is the "HolidayCheck 2016 AWARD" logo. At the bottom right of the banner is a yellow button "Zu den Angeboten" with a right-pointing arrow.

größtes deutschsprachiges
Meinungsportal für Reise und Urlaub



Bewertungsportale

tripadvisor
OSTERREICH

Lesen Sie Bewertungen und buchen Sie stets die beste Reise.

BEITRETEN EINLOGGEN

Hotels Flüge Restaurants 2015 „Best of“ Mehr Bewertung schreiben

Buchen Sie die beste Reise – immer wieder.

Wohin führt Sie Ihre Reise?

“Ein Paradies im Paradies.”
Bewertung von Leng L
Alle 16.018 Bewertungen für Bora Bora anzeigen

Größte internationale Reiseplattform



Bewertungsportale

trivago

The screenshot shows the trivago search interface. At the top, there is a search bar and a 'Suchen' button. Below the search bar, there are filters for 'Anreise Sonntag, 05.06.16', 'Abreise Samstag, 11.06.16', and 'Doppelzimmer'. On the left side, there are filter sections for 'Top-Filter' and 'Mehr Filter', including 'Sterne' (stars) and 'Bewertung' (rating). The main search results area shows '332 von 1.569 Hotels' and 'Sortiert nach Beliebtheit'. A featured result for 'Seespitz-Zeit' hotel is shown, including a photo, a 'News' button, and a price comparison table.

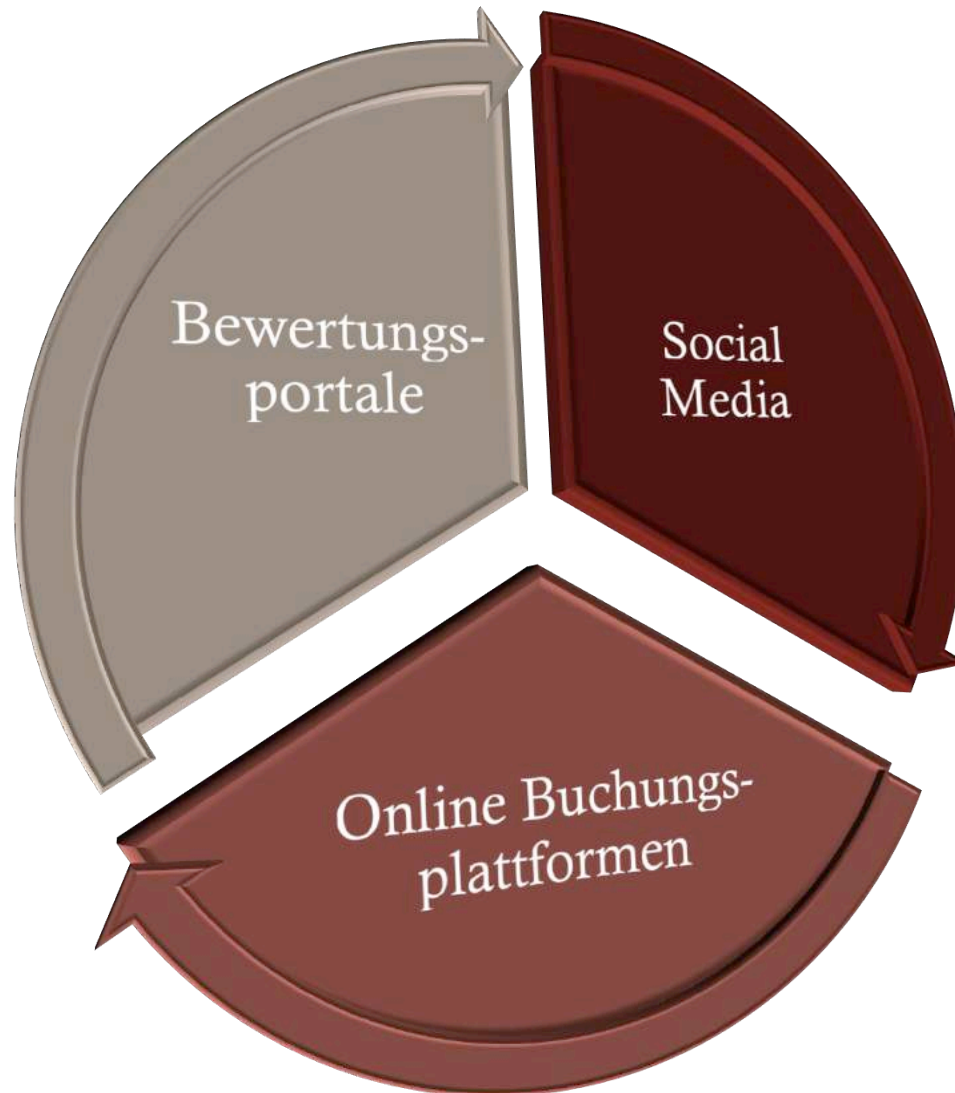
Website	Preis
Hotels.com	220€ 200€
Booking.com	200€
Venere.com	200€
Hotelreserv.	200€
Hotel.info	220€

Seespitz-Zeit
★★★★ Hotel
Seefeld, 0,3 km bis Zentrum
88 / 100
375 Bewertungen
Alle Angebote
von 18 Webseiten
zum Angebot >

„Europas größter
Preisvergleich“



Die 3 Arten



Online Buchungsplattformen



- Booking.com

HRS GROUP



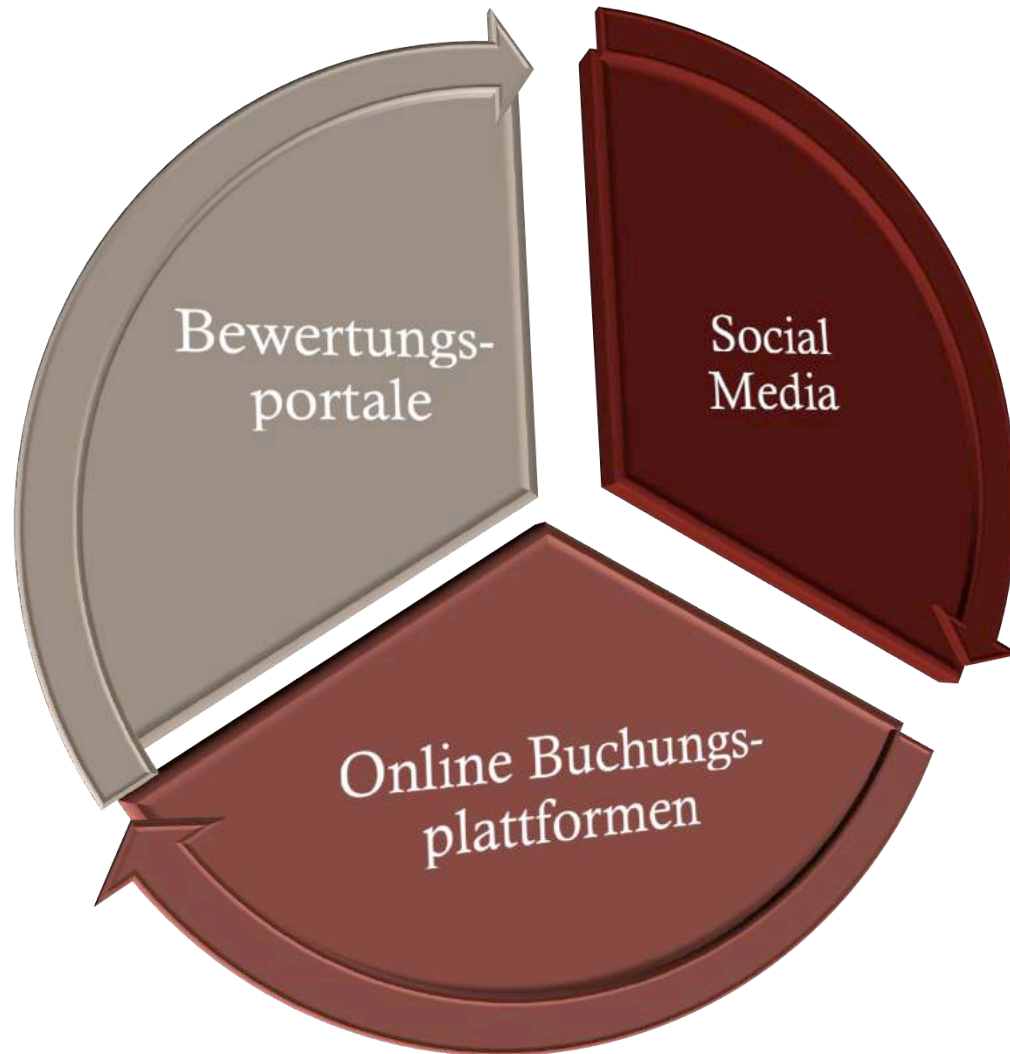
- Tiscover / HRS / Hotel.de



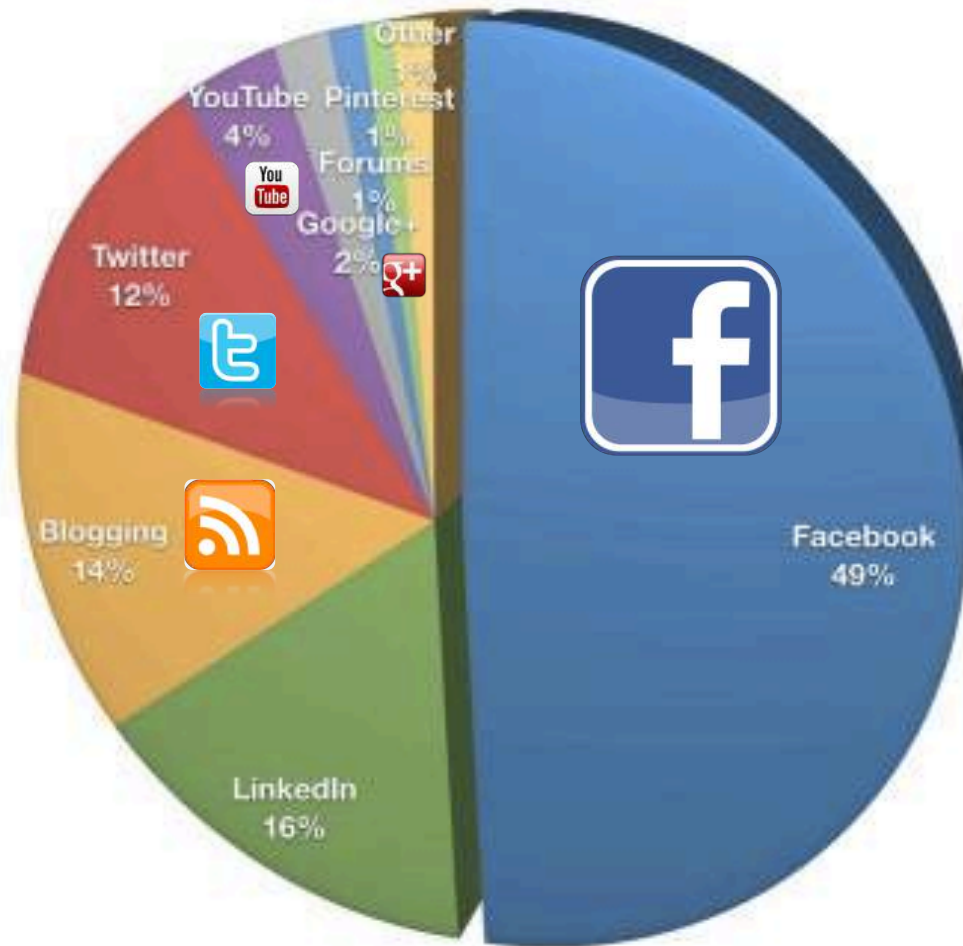
- Expedia / Venere / Hotels.com



Die 3 Arten



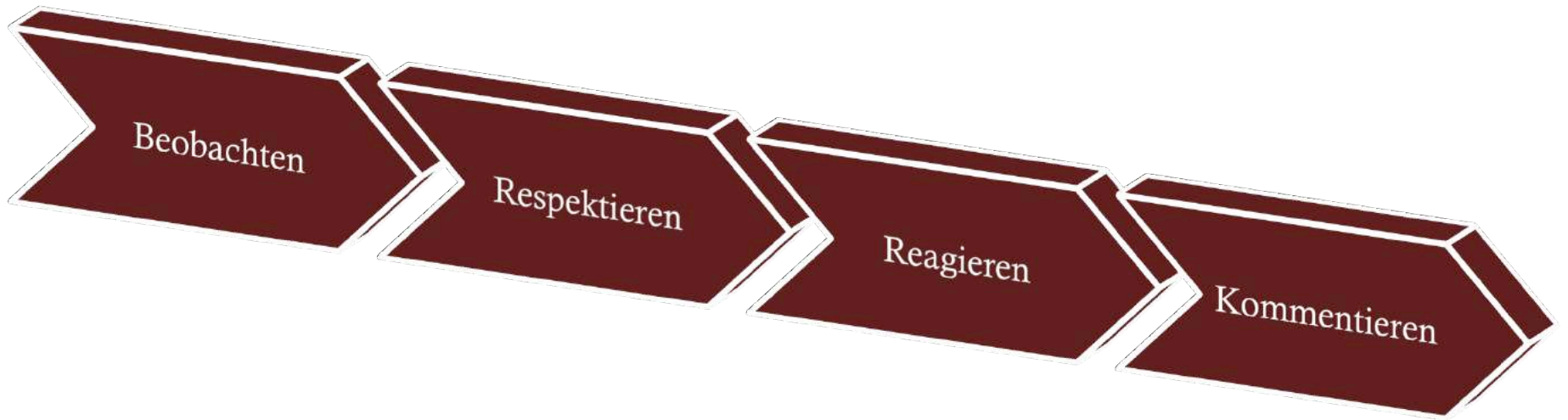
Social Media



Source: Social Media Examiner's 2013 Research



Im Umgang mit Bewertungen



Was können Sie selbst tun?

- Aktuelle, zielgruppengerecht, detaillierte, verlässliche und authentische Informationen
- Umfangreiches Bild- und Videomaterial
- Zufriedene (Stamm-)Gäste motivieren



Wie können Gäste animiert werden?

Vor der Buchung

Widgets auf der Homepage

Gast im Haus

Flyer, Gäste-Informationsmappen, Urkunden, Tafeln

Bei der Abreise

mit Logo auf der Rechnung bzw. Kuvert, persönlich aufmerksam machen

Gast wieder Zuhause

Gutschein bzw. Gewinnspiel an Nachfassmail koppeln





Pontresina

♥ 110

Es sehen sich gerade 2 Personen dieses Hotel an.

Letzte Buchung: 17. Januar

Doppel-/Zweibettzimmer

👤 Sie können später stornieren. Sichern Sie sich also diesen tollen Preis noch heute.

Hervorragend 9,4

38 Bewertungen

Preis für 7 Nächte

€ 3.711

KOSTENLOS
stornieren – Keine
Anzahlung
erforderlich

Frühstück inbegriffen

Ihr Zimmer wählen >



Pontresina

♥ 141

Eben gebucht!

👤 Doppelzimmer

Hervorragend 9,2

154 Bewertungen

Preis für 7 Nächte

€ 3.116

Sehr gefragt – nur noch 1 auf
unserer Seite verfügbar!

Frühstück inbegriffen

Ihr Zimmer wählen >



St. Moritz

📍 An der Skipiste ♥ 123

Es sehen sich gerade 2 Personen dieses Hotel an.

Eben gebucht!

👤 Doppelzimmer

Hervorragend 9,0

126 Bewertungen

Preis für 7 Nächte

€ 2.674

Sehr gefragt – nur noch 3 auf
unserer Seite verfügbar!

Frühstück inbegriffen

Ihr Zimmer wählen >



Gute Bewertungen bringen...

- mehr Buchungen
 - höhere Raten
- höherer Web Traffic
- gesteigertes Vertrauen

**Lassen Sie zufriedene Gäste ihre weltweite,
kostenlose Visitenkarte sein !**



**Herzlichen Dank
für
Ihre Aufmerksamkeit!**