

SERIE

MODERNE

Moderne Kundenbindung - neues Marketing

iiQ-Check Marketing - Mit Hotelbewertungen Buchungen generieren

Teil 2.
Ein Beitrag von
Horst Ermert und Ralf Hummel

Drei Faktoren garantieren heute den Erfolg im hart umkämpften Tagungs- und Übernachtungsmarkt: Ein gutes, stimmiges Produkt, top-trainierte Mitarbeiter und das ständige Gespräch mit dem Gast.

In der letzten Ausgabe der KVI in DIALOG haben wir begonnen, das bei VCH-Hotels erfolgreich eingeführte Konzept und seine Möglichkeiten zu beschreiben. Thema des ersten Teils waren die Grundlagen und Anwendung des iiQ-Check Qualitätsmanagement-Systems. In der heutigen Ausgabe wird dargestellt, wie mit Hotelbewertungen Buchungen generiert werden können.

Dass inzwischen der Großteil der Gäste ein Hotel über das Internet findet und bucht ist allgemein bekannt. Nur wer hier als Hotel optimal präsent ist hat überhaupt die Chance vom Gast wahrgenommen zu werden. Was aber passiert, wenn der potenzielle Gast sich nun auf der Hotelwebsite befindet? Stimmt, entweder er bucht oder er bucht nicht. Nur - woran macht er seine Entscheidung fest?

Sicherlich beeinflusst ihn die Website als solche, aber eben auch immer mehr die Meinung von Gästen, die bereits in diesem Hotel waren! Mehr als die Hälfte aller Internetbucher informieren sich vor der Buchung auf den einschlägigen Bewertungsportalen über die Qualität der in Frage kommenden Hotels. Wer hier also nicht viele gute Bewertungen hat, fällt durch.

Hotelbewertungen sind heute gefragter denn je - und noch weit umstrittener als in den letzten Jahren.



Horst Ermert ist Geschäftsführer der VCH-Hotels Deutschland Hotelkooperation GmbH im Verband Christlicher Hoteliers e.V.



Ralf Hummel ist Referent für Marketing-Seminare an der Q-Akademie in Goslar und Geschäftsführer der TMA TourismusMarketing Agentur GmbH sowie Geschäftsführer der ConsultiiQ GmbH

Abb.: ConsultiiQ GmbH

iiQ-Check der Hotelbewertungs- und Qualitätsmanager

Warum die Hotelbewertungsportale bei den Hotels oft keinen guten Stand haben, liegt auf der Hand: Oft finden sich in den Portalen nur sehr wenige Bewertungen, die dann auch noch häufiger von den Gästen abgegeben wurden, die - aus welchen Gründen auch immer - unzufrieden waren. In den Medien wird darüber hinaus regelmäßig über zweifelhafte Anbieter berichtet, die sogenannte Bewertungsdienste anbieten.

Zufriedene Gäste machen zwar die absolute Mehrheit in den VCH-Hotels aus, sind aber wesentlich schwieriger zu motivieren, eine entsprechende Bewertung abzugeben.

Außer man geht den „iiQ-Check-Weg“...

Durch die direkte Ansprache aller Gäste in der Post-Stay-E-Mail generieren die VCH-Hotels Unmengen von Gästebewertungen, die insgesamt ein realistisches Bild der Hotelleistung widerspiegeln. Ca. 1/3 der Gäste ist bereit ein Feedback abzugeben, wenn man Sie aktiv darum bittet. Genau das macht der iiQ-Check - vollkommen automatisiert. Die Feedbacks dienen nicht nur dem Qualitätsmanagement (sieht letzte Ausgabe), sondern eben auch der Kommunikation mit zukünftigen Gästen.

Mittels des zur Verfügung gestellten Widgets und des individuell anpassbaren iframes werden die Gästefeedbacks direkt auf der hoteleigenen Website dargestellt - in Echtzeit. So sehen die User sofort, wie es anderen Hotelgästen gefallen hat und ob sie sich auf die versprochene Qualität verlassen können. Neben der zahlenmäßigen Auswertung stehen auch immer die letzten Textfeedbacks zur Verfügung, die auf Wunsch auch vom Hotel kommentiert werden können.

Der Gast wird so direkt auf der eigenen Website überzeugt und wandert

nicht mehr auf die Bewertungsportale ab, auf denen das Hotel im Wettbewerb zu anderen Hotels in der Umgebung steht. Das spart außerdem teure Provisionen. Möchte das Hotel dem Gast einen umfangreichen Überblick über die Bewertungen auf anderen Portalen geben, können diese Daten ebenfalls über den iiQ-Check in die Hotelwebsite integriert werden. (z.B. HolidayCheck, TripAdvisor)

Sollte der Gast sich doch noch direkt auf z.B. Trivago.de überzeugen wollen, darf er dies selbstverständlich tun. Denn auch hier, werden die mittels iiQ-Check generierten Gästebewertungen angezeigt. So erhält ein VCH-Hotel schnell mehrere hundert echte Bewertungen auf Trivago und kann sich somit wiederum vom Wettbewerb abheben.



Abb.: Consultifit GmbH

KUNDENBINDUNG

Mittels eines Widgets und des individuell anpassbaren iframes werden die Gästefeedbacks direkt auf der eigenen Website dargestellt

BUCHUNGEN



Abb.: Trivago

Trivago ist ein Reiseinformationsportal, welches über eine Metasuche an rund 100 verschiedene Buchungssysteme angeschlossen ist. Rund 500.000 Hotels können so gefunden werden. Eine Community erweitert die Suchergebnisse mit eigenen Erfahrungsberichten, Fotos oder anderen Informationen. Trivago zählt europaweit 10 Millionen Besucher pro Monat und war die erste Hotel-Metasuchmaschine in Deutschland.



Abb.: Facebook

Facebook ist eine Website zum Erstellen und Betreiben sozialer Netzwerke. Die Plattform ging im Februar 2004 erstmals ans Netz und erreichte im September 2011 rund 800 Millionen Mitglieder weltweit.

Auch die Darstellung der eigenen Bewertungen auf Facebook ist mittels einer speziellen App möglich.

Die unzähligen Möglichkeiten zur Gastbindung, z. B. auch durch Social Media wie Facebook, stellen wir in der nächsten Ausgabe detailliert vor.

Über den Verband Christlicher Hotellers e.V. und über die VCH-Hotels Deutschland Hotelkooperation GmbH

Der Verband Christlicher Hotellers e.V. steht seit über 100 Jahren für christliche Gastlichkeit. Die traditionsreiche Hotelkooperation ist die Nachfolgerin des „Verbandes Christlicher Hospize“ (bzw. Hotels).

Die ca. 70 Häuser der Kooperation in Deutschland, einem Zusammenschluss von in ihrer Art unterschiedlichsten, traditionell-historischen wie auch modernen, Behbergungsbetrieben, sind als Stadt-, Ferien-, Kur- und Tagungshotels an vielen interessanten Standorten in Deutschland und im benachbarten Ausland zu finden. In den über hundert Jahren seiner Geschichte hat der VCH viel Wissen und Erfahrung in Hotellerie und Gastronomie gesammelt und ist dabei dem Leitgedanken seiner Gründerväter stets treu geblieben, die den VCH auf ein biblisches Fundament stellten.

Die VCH-Hotels Deutschland Hotelkooperation GmbH im Verband Christlicher Hotellers e.V. vertritt 70 Hotels der Drei bis Vier-Sterne-Kategorie in Deutschland sowie sieben weitere Hotels in England, Italien, Österreich, Tschechien und Polen. Seit 2007 ist die VCH Hotels Deutschland Hotelkooperation GmbH Partner von TOP International & Corporate Partners.

Website: www.vch.de