

„Stars und Sternchen“- Vertrauen durch Bewertungen

28. Oktober 2020

„Auf geht’s – erfolgreich digital“ - eine Initiative der IHK Cottbus zur Förderung der Digitalisierung im Tourismus

Mitwirkenden

Begrüßung

„Stars und Sternchen“ – Vertrauen durch Bewertungen

„Auf geht’s – erfolgreich digital“

Ist eine Initiative der IHK Cottbus zur Förderung der Digitalisierung im Tourismus für Unternehmen in Südbrandenburg“

Partner: Tourismusverband Lausitzer Seenland e. V., DEHOGA Brandenburg, Tourismusakademie Brandenburg



„Auf geht’s – erfolgreich digital“ - eine Initiative der IHK Cottbus zur Förderung der Digitalisierung im Tourismus

Mitwirken

Unsere Partner



„Auf geht's – erfolgreich digital“ - eine Initiative der IHK Cottbus zur Förderung der Digitalisierung im Tourismus

Mitwirken

Weitere Workshops

02.11.2020 (09:30-13:00 Uhr, 14:00-16:30 Uhr): „Social Media Rockstar“

Christina Gaudlitz, Social Media

E-Mail: christina.gaudlitz@cottbus.ihk.de

Telefon: 0355 365-2404



Ausgangssituation

- **Hotel- und Gaststättenwesen** mit ca. 2.600 Betrieben und ca. 7.200 Beschäftigten
- **Handel mit** ca. 9.300 Unternehmen und mehr als 26.000 Beschäftigten
- **Tourismus** mit weit mehr als 1.400 Betrieben (Wassersport, Freizeitbäder, Reiseveranstalter, Freizeit- und Sportanlagen, Theater- und Konzertveranstalter, Eventdienstleistungen u.v.m.)
- Besondere Betroffenheit von Klein- und Kleinstunternehmen, KMU

Projektlaufzeit: 11.05. bis 31.12.2020

IHK-Initiative: Fit for Restart

MitWIRken

Projektphasen 1 - 4

Phase 1	Webinar-Angebote Informationsangebote zu Themenfeldern wie z. B. zukünftige Geschäftsmodelle in Handel und Tourismus, Strategien zur Weiterentwicklung des Unternehmens....
Phase 2	Fit für die Zukunft-Check (ca. 5 Stunden) - kostenfrei IST- und Bestandsaufnahme im Unternehmen, erste Optimierungsvorschläge und Sofortmaßnahmen Entwicklung von Strategien zur Steigerung der Umsätze und Senkung der Kosten
Phase 3	Strategische (Neu-)Ausrichtung (5 Tage) Experten-Unterstützung Antragstellung für BAFA-Förderung, Maßnahme- und Strategieplanung mit Handlungsempfehlungen und Zeitplan
Phase 4	Strategieumsetzung eigenständig oder durch weitere Begleitung

„Auf geht's – erfolgreich digital“ - eine Initiative der IHK Cottbus zur Förderung der Digitalisierung im Tourismus

MitWIRken

Programm

- 10:00 Uhr** **Begrüßung**
IHK Cottbus, Claudia Volkmer,
Tourismusverband Lausitzer Seenland e.V., Eva Lau
- 10:05 Uhr** **„Stars und Sternchen“ – Vertrauen durch Bewertungen**
Bastian Hiller, Teejit
- 12:30 Uhr** **Pause**
- 14:00 Uhr** **„Stars und Sternchen“, Bastian Hiller, Teejit**
- 16:15 Uhr** **Feedback/Netzwerken**

„Auf geht’s – erfolgreich digital“ - eine Initiative der IHK Cottbus zur Förderung der Digitalisierung im Tourismus

Mitwirken

Claudia Brüsche

Tourismusreferentin

E-Mail: claudia.brueschle@cottbus.ihk.de
Telefon: 0355 365-1403

Christina Gaudlitz

Social Media

E-Mail: christina.gaudlitz@cottbus.ihk.de
Telefon: 0355 365-2404

Claudia Volkmer

Betriebsberatung/ Existenzgründung/ Tourismus

E-Mail: claudia.volkmer@cottbus.ihk.de
Telefon: 0355 365-3202


cottagebus.ihk.de | /ihkcottbus | /IHKCottbus
/ihkcottbus | @IHKCottbus
cottbus.ihk.de/Newsletter | /ihkcottbus





TRUST AN BELIEF

DIE ROLLE DER BEWERTUNGSPLATTFORMEN

#Vertrauen #Bewertungen #Reagieren

BASTIAN HILLER

#lovelearning #breathe #macheseinfach

Info@tourismuszukunft.de



STELLEN SIE SICH VOR!
NAME, FIRMA, ERWARTUNGEN

- WIE REAGIEREN AUF SCHLECHTE BEWERTUNGEN
- WELCHE KANÄLE SIND WICHTIG?
- ANTWORTEN AUF BEWERTUNGEN?
- SCHLECHTE BEWERTUNGEN: WAS KANN MAN IM SANDE VERLAUFEN LASSEN?
- REICHT EIN IST SO?
- AUTOMATISIERUNG.

Dann wollen wir mal...

1. Tourismus als Vertrauensprodukt
2. Vertrauen im Web
3. Bewertungsplattformen im Überblick
4. Angemessen reagieren
5. Bewertungen generieren
6. Handlungsempfehlungen



Unter uns: Was halten Sie denn
von Bewertungen?



TOURISMUS ALS **VERTRAUENSPRODUKT**

WAS BEDEUTET DAS?



QUALITÄT KANN MAN **NICHT WIEGEN**



ERHOLUNG KANN MAN **NICHT PROBEFAHREN**



ERLEBNISSE SIND **NICHT MESSBAR**



BEI TOURISTISCHEN DIENSTLEISTUNGEN KAUFT MAN IMMER **DIE KATZE IM SACK**



UND HIERFÜR BENÖTIGT MAN
VERTRAUEN!

MAN BENÖTIGT VERTRAUEN!

Vertrauen in den Vertriebskanal, der Vermieter den Veranstalter...

... letztlich Vertrauen in die **Vorhandenen Informationen!**

Dieses Vertrauen müssen wir wecken!

Nur wer vertraut, bucht auch!

Dabei sind Bewertungen von Personen, die mir selbst ähnlich sind, mehr wert, als Bewertungen von neutralen Dritten.

MAN BENÖTIGT VERTRAUEN!

Braugasthof Trompete

Ostenstraße 3, Eichstätt

Rezension schreiben

4,5 ★★★★★ Sehr gut ▼
1.322 Rezensionen auf Google

Alle

lecker 70

reservieren 38

biergarten 30

freundliches 17

+ 6



Paare
3.5



Alleinreisende
3.9



Familien
3.7

🔍 In Rezensionen suchen



VERTRAUEN IM **WEB**

SOZIALE MEDIEN BIETEN UNS DIE
MÖGLICHKEIT, **ERFAHRUNGEN**
AUSZUTAUSCHEN UND DIREKT
MITEINANDER ZU INTERAGIEREN!

1999



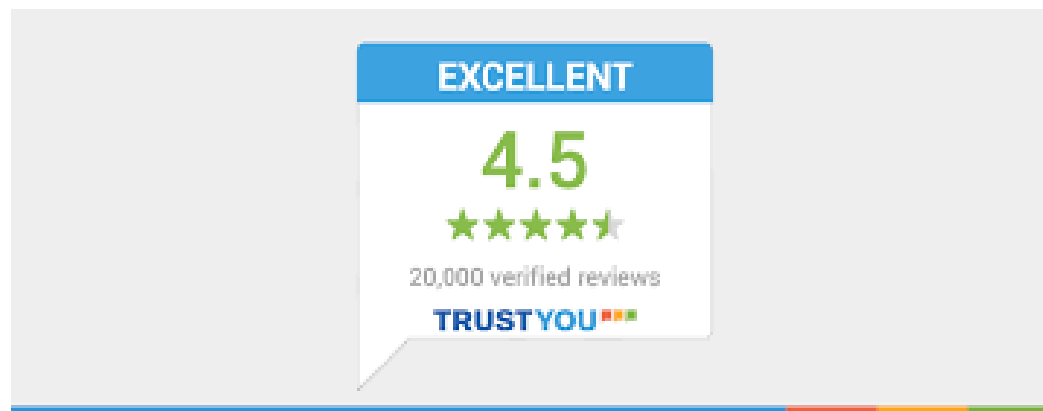
BEWERTUNGSPORTALE



TOURISMUS ALS VERTRAUENSPRODUKT

User geben **Erfahrungen mit Produkten** und Unternehmen ab und bewerten diese.

In der Summe aller Bewertungen bildet sich oft ein **Qualitätsfaktor**, der anderen Usern bei der Auswahl des richtigen Produktes helfen soll.



Impact of Travel Reviews

USE RATINGS AND REVIEWS TO ACHIEVE HIGHER BOOKING RATES



70%

of Americans say they read reviews before taking the next step toward conversion.



61%

refer to traveler-submitted user reviews.



52%

read reviews from travel professionals.



32%

post reviews of places they've visited after traveling for business.

Glaubwürdigkeit von Online-Bewertungen bei einzelnen Bereichen und Anbietern

	SEHR GLAUBWÜRDIG	Note 2	Σ	Note 3	Note 4	GAR NICHT GLAUBWÜRDIG	Weiß nicht, keine Angabe *)
Ärzte, Krankenhäuser	11	39	50	33	10	6	13
Thalia	11	39	50	36	8	6	18
Geizhals.at	10	35	45	37	9	8	19
Unterhaltungsangebote, z.B. Konzerte, Kinofilme, Musicals usw.	9	37	46	37	10	7	15
Amazon	8	30	38	37	13	11	8
Reiseportale (z.B. Booking.com, Trivago, Airbnb)	8	33	41	38	12	9	8
Restaurants, Gasthäuser	8	39	47	37	10	7	8
Google	7	25	32	40	18	11	14
Hotels, Unterkünfte	7	35	42	40	11	8	7
Versandhändler (Universal, Otto usw.)	5	31	36	40	14	9	16
Zalando	5	29	34	38	16	12	24
Arbeitgeber (z.B. Kununu)	4	24	28	42	16	14	35
Facebook	3	13	16	33	25	26	18
Immobilienanbieter	2	17	19	45	20	15	22

*) Umrechnung auf gültige Angaben



Soweit die bloße Theorie...
und in der Praxis?

ALLES NUR FAKE?

WELCHE PRAKTIKEN HABEN SIE
KENNENGERLERNT?



ALLES NUR FAKE?

GEKAUFTE BEWERTUNGEN?
BEWERTUNGEN DER KONKURRENZ?
UNFAIRE BEWERTUNGEN?



So prüft HolidayCheck Bewertungen

FACTS & FIGURES

9,9 Mio. Bewertungen insgesamt auf HolidayCheck veröffentlicht



65



ALLE EINGEREICHTEN BEWERTUNGEN IN 2018

19%

Nicht veröffentlichte Bewertungen



Nicht veröffentlichte Bewertungen



81%

Veröffentlichte Bewertungen

#klickmich

DIE PORTALE TUN
EINIGES!



EINFACH LÖSCHEN LASSEN
FEHLANZEIGE!



DIE ÜBLICHE ANTWORT:
DIE TERMS OF SERVICE!



ES BLEIBT NUR EINS:
DER GANG ZUM ANWALT...



Welche Erfahrungen
haben Sie gemacht? Erzählen Sie!



BEWERTUNGSPLATTFORMEN IM **ÜBERBLICK**



WELCHE PORTALE
KENNEN **SIE?**

PORTALE

- AAA
- BBB
- CCC

Dann wollen wir mal...

ES GIBT DIVERSE BEWERTUNGSPLATTFORMEN



MANCHE HABEN **INTERNATIONALE RELEVANZ** ERREICHT, ANDERE SIND NUR **REGIONAL** **RELEVANT.**

● **tripadvisor**
Suchbegriff

● **holidaycheck**
Suchbegriff

● **yelp**
Suchbegriff

+ Vergleich hinzufügen

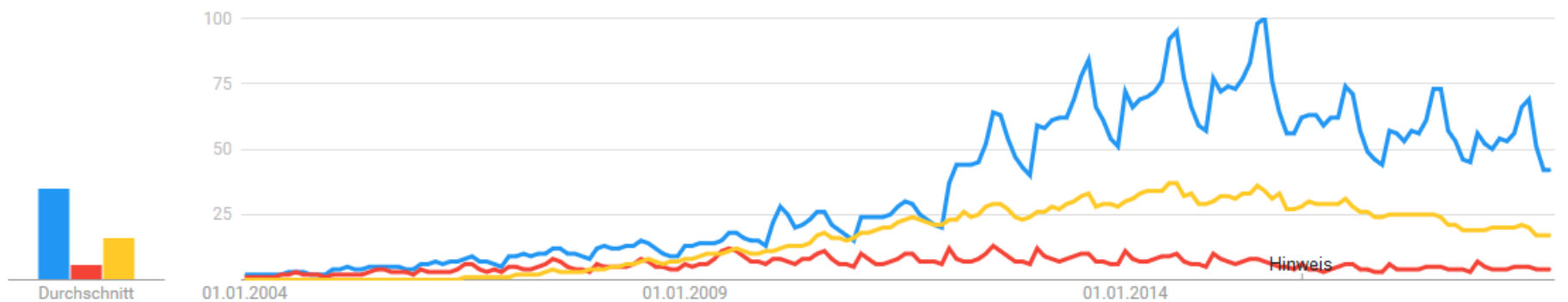
Weltweit ▾

2004 - heute ▾

Alle Kategorien ▾

Websuche ▾

Interesse im zeitlichen Verlauf ⓘ



Wohin soll es gehen? ✓



Hotels



Aktivitäten



Restaurants



Flüge



Ferienwohnungen



Mehr



Persönlicher – hilfreicher –
vernetzter

Holen Sie sich individuelle
Empfehlungen von Freunden und

Willkommen in Ihrem brandneuen
TripAdvisor-Reise-Feed!

Ihren Feed freischalten

Diesen Nutzern könnten Sie
auf TripAdvisor folgen



GoodMorningWorld ✓
@GoodMorningWorldDE

Bamberg, Deutschland
35 Beiträge • 138 Follower

Hey, ich bin Melanie. Ich liebe Mangos,
Kokosnüsse und Schokolade. Seit vier

- » Gegründet 2000
- » Seit 2011 an der Börse gelistet
- » Größte Reisecommunity weltweit
- » Bis zu 490 Millionen Unique Visitors pro Monat
- » Bereits über 660 Millionen Bewertungen
- » 7,5 Millionen gelistete Locations (Unterkünfte, POIs, Restaurants ...),
davon 1,2 Millionen Hotels und 4,7 Millionen Restaurants
- » 136.000 Destinationen
- » Preisvergleich von über 200 Buchungsplattformen

Hotel Adlon Kempinski

4.064 Bewertungen | Nr. 13 von 636 Hotels in Berlin

Unter den Linden 77, 10117 Berlin, Deutschland | 030 22610

Besuchen Sie die Hotel-Website.

Speichern | Senden

Rabattbenachrichtigung: 12 % unter dem Durchschnittspreis

Ankunftsdatum: Abreisedatum:

Gäste: **1 Zimmer, 2 Erwachsene, 0 Kinder**

Sichern Sie sich den niedrigsten Preis von diesen Websites.

Booking.com

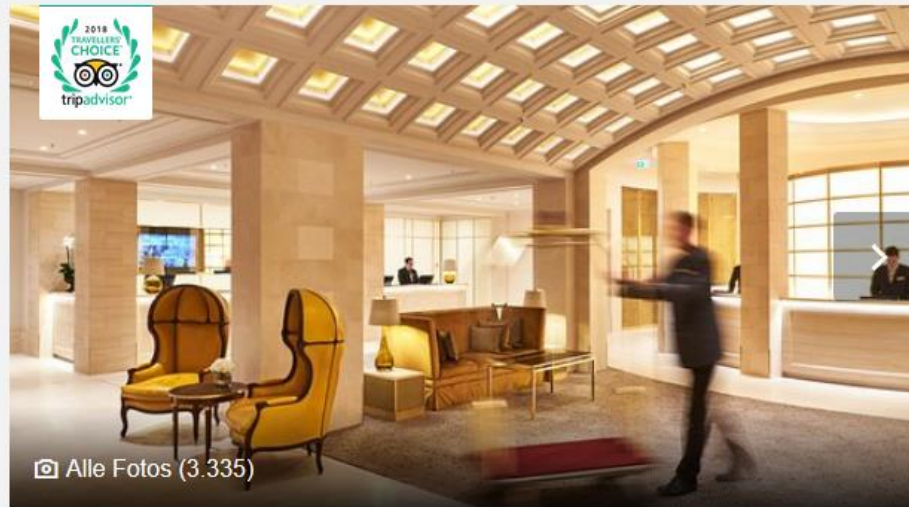
~~372€~~
247€

zum Angebot

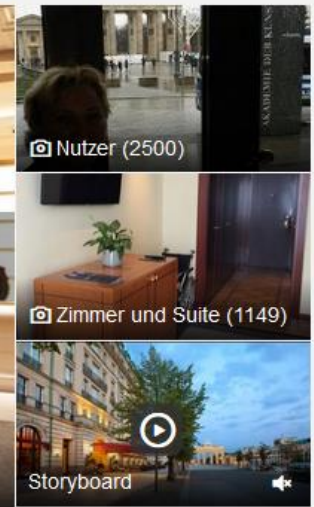
Expedia.de ↗	247€	LHW.com ↗	261€
Official Site ↗	290€	Opodo ↗	247€
Agoda.com ↗	247€	Roomdi.com ↗	372€

Alle 19 Angebote anzeigen ▼

* Die Preise werden von unseren Partnern bereitgestellt und ...



Alle Fotos (3.335)



Nutzer (2500)

Zimmer und Suite (1149)

Storyboard

Hotel Adlon Kempinski

4.064 Bewertungen | Nr. 13 von 636 Hotels in Berlin

Besuchen Sie die Hotel-Website.

Speichern | Senden

Rabattbenachrichtigung: 12% unter dem Durchschnittspreis

Ankunftsdatum:
Abreisedatum:

Gäste:
1 Zimmer, 2 Erwachsene, 0 Kinder

Sichern Sie sich den niedrigsten Preis von diesen Websites.

Booking.com

~~372€~~
247€

zum Angebot

Expedia.de ↗	247€	LHW.com ↗	261€
Official Site ↗	290€	Opodo ↗	247€
Agoda.com ↗	247€	Roomdi.com ↗	372€

Alle 19 Angebote anzeigen ▾

* Die Preise werden von unseren Partnern bereitgestellt und ...



Alle Fotos (3.335)

- Nutzer (2500)
- Zimmer und Suite (1149)
- Storyboard

Hotel Adlon Kempinski

4.064 Bewertungen | Nr. 13 von 636 Hotels in Berlin

Unter den Linden 77, 10117 Berlin, Deutschland | 030 22610

Besuchen Sie die Hotel-Website.

Speichern | Senden

Rabattbenachrichtigung: 12 % unter dem Durchschnittspreis

Ankunftsdatum: Abreisedatum:

Gäste: **1 Zimmer, 2 Erwachsene, 0 Kinder**

Sichern Sie sich den niedrigsten Preis von diesen Websites.

Booking.com

~~372€~~
247€

zum Angebot

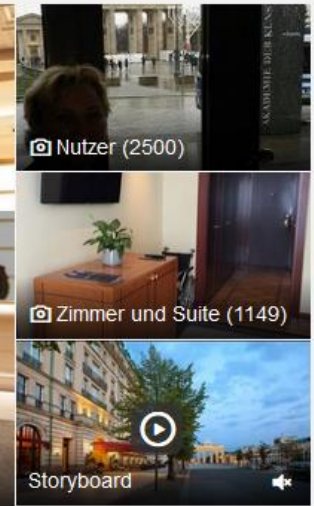
Expedia.de ↗	247€	LHW.com ↗	261€
Official Site ↗	290€	Opodo ↗	247€
Agoda.com ↗	247€	Roomdi.com ↗	372€

Alle 19 Angebote anzeigen ▼

* Die Preise werden von unseren Partnern bereitgestellt und ...



Alle Fotos (3.335)



Nutzer (2500)

Zimmer und Suite (1149)

Storyboard

Hotel Adlon Kempinski

4.064 Bewertungen | Nr. 13 von 636 Hotels in Berlin

Unter den Linden 77, 10117 Berlin, Deutschland | 030 22610

Besuchen Sie die Hotel-Website.

Speichern | Senden

↓ Rabattbenachrichtigung: 12 % unter dem Durchschnittspreis

Ankunftsdatum: Abreisedatum:

Gäste: **1 Zimmer, 2 Erwachsene, 0 Kinder**

Sichern Sie sich den niedrigsten Preis von diesen Websites.

Booking.com

~~372€~~
247€

zum Angebot

Expedia.de ↗	247€	LHW.com ↗	261€
Official Site ↗	290€	Opodo ↗	247€
Agoda.com ↗	247€	Roomdi.com ↗	372€

Alle 19 Angebote anzeigen ▼

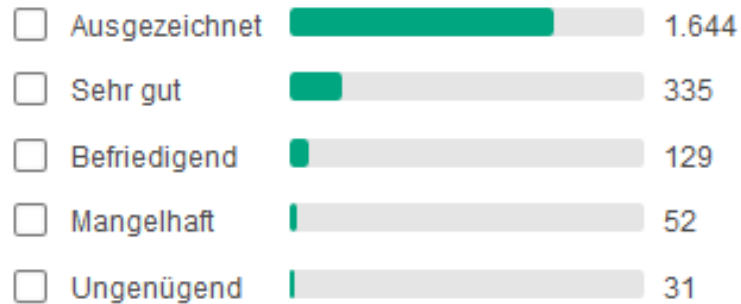
* Die Preise werden von unseren Partnern bereitgestellt und ...



Bewertungen (4.064)

[Bewertung schreiben](#)

Bewertungen von Reisenden



Reisetyp

- Familien
- Paare
- Alleinreisende
- Geschäftsreisende
- Freunde

Jahreszeit

- März - Mai
- Juni - Aug.
- Sept. - Nov.
- Dez. - Feb.

Sprache

- Alle Sprachen
- Deutsch (2.191)
- Englisch (2.211)
- Chinesisch (vereinfacht) (189)

[Weitere Sprachen](#) ▼



Koch82
Zürich, Schweiz

148 43

5 Bewertet am 16. Juli 2018

Überwältigend

Seit bald 15 Jahren reise ich immer wieder nach Berlin. Ein Ritual dabei ist, mindestens einmal vor dem Brandenburger Tor zu stehen. Seit bald 15 Jahren gehe ich dann am Adlon vorbei und denke mir, einmal möchte ich nicht bloss daran vorbeigehen, einmal möchte ich hier Gast sein. Einmal möchte ich das Tor bei Sonnenaufgang sehen.

Beim aktuellen Berlin-Besuch machte ich meinen Wunsch wahr und buchte zwei Nächte. Kaum beim Eingang angekommen, wurden wir unserer schweren Koffer erleichtert, konnten unbeschwert an der Rezeption einchecken. Alle Mitarbeiter, die wir auf dem Weg vom Eingang bis ins Zimmer getroffen haben, sind uns mit einer ungekünstelten Freundlichkeit begegnet, die fast unglaublich war. Man kennt das ja aus Dienstleistungsunternehmen. Freundlich sind die meisten. Aber oft ist eine Maske, part of the business. Im Adlon ist dieses Gefühl in mir nie aufgekommen. Immer wurden wir gefragt, ob man noch etwas für uns machen könne. Selbst der Herr, der auf unserem Stockwerk den Boden gewischt hat, hat sich erkundigt, ob er helfen kann.

Das Zimmer war eine Wucht. Auch ohne Blick aufs Tor war es ein einziges Wow-Erlebnis. Wunderschön ausgestattet, alles so mondän, wie man sichs im Adlon vorstellt.

Wie das Zimmer zur Nacht hergerichtet wurde ... einfach nur grossartig.

Und als Highlight dann noch die Lobby-Bar, deren Karte zu lange und zu spannend war, als dass man sie an einem Abend erfüllend hätte durchprobieren können.

Dank der Fanzone auf der Strasse des 17. Juni wurde das mit dem Tor bei Sonnenaufgang nichts, aber der Fernsehturm war auch schön anzusehen. Jetzt muss ich dann wohl wiederkommen, um das mit dem Tor nachzuholen ... ;)

Nein, es war ein wirklich ganz tolles Erlebnis. Das nächste Hotel, in dem ich übernachten werde, wirds ganz schwer haben, denn nun muss es sich mit dem Adlon messen. Und da kann man nur verlieren. Grosses Lob und grossen Dank an all die tollen Mitarbeiter im Adlon, die zu diesem (hoffentlich nicht nur) einmaligen Erlebnis beigetragen haben.

[Weniger anzeigen](#)

Aufenthalt: Juli 2018, Reiseart: mit Freunden



Preis-Leistungs-Verhältnis



Sauberkeit



Service

HotelAdlonKempinski, Manager von Hotel Adlon Kempinski, hat diese Bewertung kommentiert

Beantwortet: 17. Juli 2018

Sehr geehrter Koch82,

vielen lieben Dank für diesen wunderbaren Beitrag.

Es freut uns sehr, dass Sie sich nach 15 Jahren Ihren Wunsch erfüllt haben und zwei Nächte lang unser Gast waren. Um so mehr freut es uns, dass wir Ihre Erwartungen an uns erfüllen konnten.

Gerne geben wir dies an unsere Mitarbeiter weiter.

Wir hoffen Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen.

Viele Grüße

Matthias Al-Amiry

Managing Director

[Weniger anzeigen](#)



IHRE ERFAHRUNGEN MIT
TRIPADVISOR?

[Beitrag schreiben](#) [Events](#) [Forum](#)

[Anmelden](#)

[Registrieren](#)



Finde

Wo



[Restaurants](#) [Nightlife](#) [Lokale Dienstleistung](#) [Lieferservice](#)

Yeite Cafe
Foto von Adri M.

Im September [2010] untersuchten zwei Wirtschaftswissenschaftler der Universität Berkeley 300 Restaurants in San Francisco und korrelierten deren abendliche Reservierungszahlen mit deren Bewertung auf Yelp. Mithilfe von Online-Reservierungsdaten von Juli 2010 bis Oktober 2010 kamen sie zu dem Schluss, dass eine Verbesserung von 3,5 auf 4 Sterne zu einer Zunahme um 19 Prozentpunkte bei den 19-Uhr-Buchungen führte.

Im gleichen Monat veröffentlichte ein Assistenzprofessor der Harvard Business School eine Analyse, in der er Daten aller in Yelp bewerteten Restaurants in Seattle, Washington aus dem Zeitraum von 2003 bis 2009 verwendete, und kam zu dem Schluss, dass eine Verbesserung der Bewertung eines Restaurants auf Yelp um einen Stern zu einem Umsatzanstieg um 5 % bis 9 % führte.^[1]



IHRE ERFAHRUNGEN MIT
YELP?

Booking.com

€



Ihre Unterkunft anmelden

Registrieren

Anmelden

Unterkünfte

Flüge

Flug + Hotel

Mietwagen

Taxis zum/vom Flughafen

Finden Sie Hotels, Ferienwohnungen und mehr ...

Von gemütlichen Landhäusern bis zu stylischen Apartments

 Wohin reisen Sie?	 Anreise — Abreise	 2 Erwachsene · 0 Kinder		Suche
---	--	---	---	-------

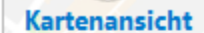
Ich reise geschäftlich

Mehr als nur Hotels... entdecken Sie den Komfort von Ferienhäusern & Apartments



- » Gründung 1996
- » Eigentlich ein Buchungsportal für Unterkünfte
- » Hat weltweit über 29 Millionen gemeldete Einträge an über 143.000 Reisezielen
- » Generiert über 1,55 Millionen Buchungen pro Tag
- » Ist weltweit in mehr als 40 Sprachen verfügbar
- » Hat ebenfalls Gästebewertungen integriert

3 gute Gründe, um hinzufahren: **Parks, Geschichte & Historisches** und **Altstadt**

 Kartenansicht

Unsere Empfehlungen

Niedrigster Preis zuerst

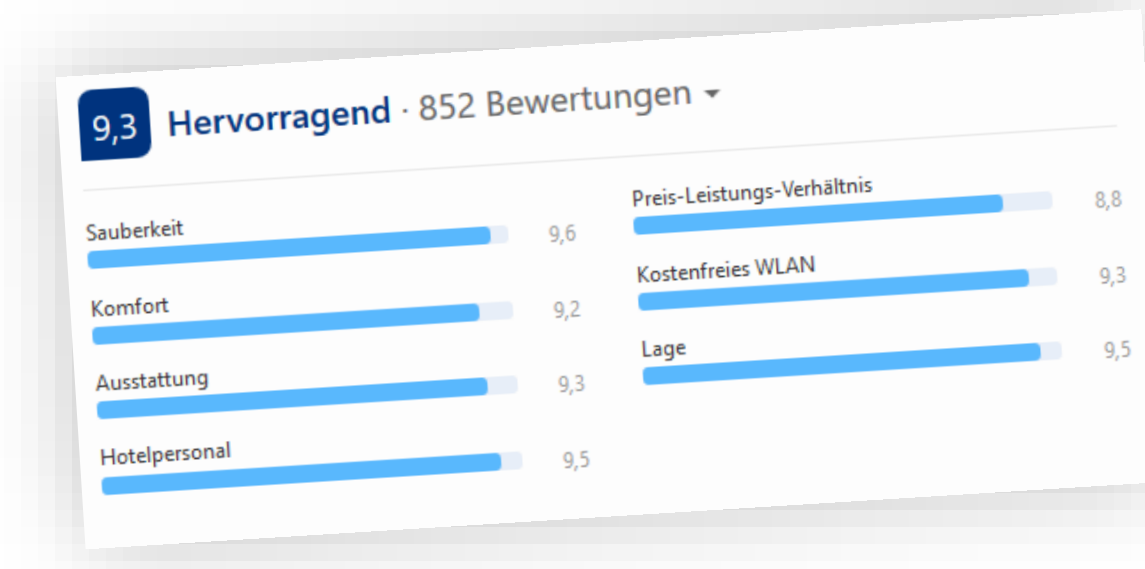
Sterne ▼

Entfernung vom Stadtzentrum

Am besten bewertet

Booking.com bietet eine Sortierung der Ergebnisse nach **Gästebewertungen** an, die in einem zentralen Wert zwischen **0** und **10** ausgegeben werden

Dieser Wert setzt sich aus den **einzelnen Bewertungen** in **verschiedenen Kategorien** zusammen.



Richtlinien für Gästebewertungen bei Booking.com

Damit das Bewertungsergebnis und der Inhalt der Bewertungen für Ihre anstehenden Reisen immer möglichst aktuell ist, archivieren wir Bewertungen, die älter als 24 Monate sind.

Nur Gäste, die auf Booking.com gebucht haben und in der jeweiligen Unterkunft übernachtet haben, können eine Bewertung abgeben. Dadurch wissen wir, dass unsere Bewertungen von echten Gästen wie Ihnen sind. Wer kann sonst über das kostenlose Frühstück, die netten Mitarbeiter oder die ruhigen Zimmer berichten?

Bewertung abgegeben: 10. November 2018

Außergewöhnlich

😊 · war alles tip top; nette Kommunikation; kostenloses Upgrade auf ein Apartment; Parkplatz am Haus; tolle Lage, alles zu Fuß erreichbar; kostenlose Flasche Wasser + Nespresso + Tee;

Übernachtet am November 2018

👍 Hilfreich 👎 Nicht hilfreich

🗨️ Antwort der Unterkunft:

Herzlichen Dank für die freundlichen Worte und die super Bewertung.



IHRE ERFAHRUNGEN MIT
BOOKING.COM?

CHECK24



Bitte informieren Sie sich vor Buchung und Anreise über mögliche Coronavirus-bedingte Reiseeinschränkungen. Mehr erfahren

Hotels in Cottbus

15 verfügbare Hotels von 158 € - 269 € Gesamtpreis



75% bereits reserviert! Cottbus ist an den gewählten Daten sehr beliebt. Sicher Sie sich jetzt die besten Angebote, bevor die Preise steigen.

Beste Gästebewertungen | Entfernung Stadtzentrum | Niedrigster Preis | **Unsere Empfehlung**

32 Personen schauen auch gerade nach Hotels in Cottbus!

Hotel Flug & Hotel

Cottbus

Do. 12.11. | So. 15.11.

1 Zimmer | 2 Gäste

Ich reise geschäftlich

Suche ändern

Bleiben Sie flexibel

Flexibilität ist aktuell besonders wichtig. Wir empfehlen Ihnen Angebote mit kostenloser Stornierbarkeit. Mehr erfahren

Nur kostenlos stornierbare Unterkünfte anzeigen

Filtern nach

Gesamtpreis

Beliebiger Preis

Hotelkategorie

1 Stern
 2 Sterne
 3 Sterne
 4 Sterne
 5 Sterne



Lindner Congress Hotel Cottbus ★★★★★

Cottbus • Karte • 380 m zum Stadtzentrum

Ausgezeichnetes City-Hotel

Komfort-Doppelzimmer • Angebot von Expedia

3 Nächte, 2 Gäste

-32% 278 €

22 weitere Personen denken gerade darüber nach, diese Unterkunft zu buchen.

Ihr Zimmer wäre

KOSTENLOS stornierbar



Radisson Blu Hotel Cottbus ★★★★★

Cottbus • Karte • 1,4 km zum Stadtzentrum

Doppelzimmer • Angebot von alltours

3 Nächte, 2 Gäste

Frühstück inbegriffen

-32% 354 €

Ihr Zimmer wäre



Google

Google-Suche

Auf gut Glück!

Auf Basis der enormen Relevanz als Suchmaschine ist Google oft die **erste Anlaufstation** bei der Suche nach Unterkünften.



So., 25. Nov.

Mo., 26. Nov.

Altstadt Hotel Potsdam

3,7 ★★★★★ (142) · 3-Sterne-Hotel

Zwangloses Hotel mit Restaurant

ANGEBOT 25 % unter dem Normalpreis

58 €



B&B Hotel Potsdam

4,3 ★★★★★ (318)

Modernes Hotel am Bahnhof Potsdam

"Sehr nett empfangen worden, gemütliches Zimmer und leckeres Frühstück."

69 €



Mercure Hotel Potsdam City

3,9 ★★★★★ (711) · 4-Sterne-Hotel

Modernes Hotel mit Bar und Restaurant

"Saubere, günstige Zimmern mit genügend Platz, leckeres Frühstück."

75 €



☰ 120 Hotels ansehen

Über diese Ergebnisse ⓘ

Hotels in Potsdam 120 Orte

Sortieren ▾



ANGEBOT 58 €
25 % unter dem Normalpreis

Altstadt Hotel Potsdam

3,7 ★★★★★ (142) · 3-Sterne-Hotel

Schlichte Zimmer mit kostenlosem WLAN in einem gemütlichen Hotel mit Frühstücksbuffet



69 €

B&B Hotel Potsdam

4,3 ★★★★★ (316)

Einfache Zimmer mit farbenfroher Wandkunst in einem modernen Hotel mit kostenlosem



75 €

Mercure Hotel Potsdam City

3,9 ★★★★★ (711) · 4-Sterne-Hotel

Modernes Hotel mit Bar und Restaurant mit regionaler und internationaler Küche.



Hotels in Potsdam 120 Orte

Sortieren ▾



ANGEBOT 58 €
25% unter dem Normalpreis

Alte Stadt Hotel Potsdam
3,7 ★★★★★ (142) · 3-Sterne-Hotel

Schlichte Zimmer mit kostenlosem WLAN in einem gemütlichen Hotel mit Frühstücksbuffet



69 €

B&B Hotel Potsdam
4,3 ★★★★★ (316)

Einfache Zimmer mit farbenfroher Wandkunst in einem modernen Hotel mit kostenlosem



75 €

Mercure Hotel Potsdam City
3,9 ★★★★★ (711) · 4-Sterne-Hotel

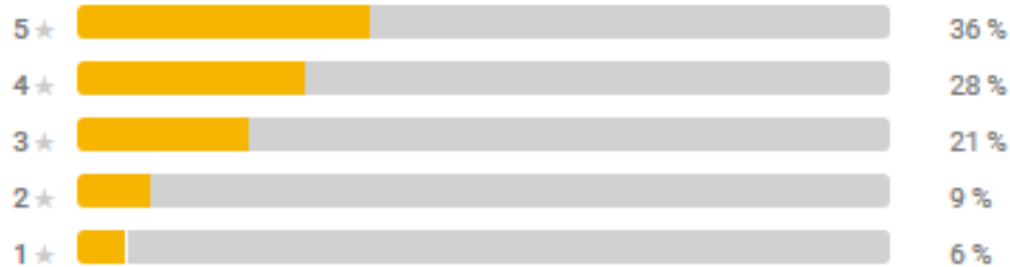
Modernes Hotel mit Bar und Restaurant mit regionaler und internationaler Küche.



Kartendaten © 2018 GeoBasis-DE/BKG (©2009), Google Nutzungsbedingungen

Rezensionsübersicht ?

[+ REZENSION SCHREIBEN](#)



3,7 Gut
 ★★★★★
 142 Rezensionen

Zimmer
2,5

Lage
4,1

Service
4,3

Bewertungen auf anderen Reisewebsites

 7,9/10 · 1.633 Reze... Booking.com	 4/5 · 31 Rezensionen Expedia.de	 3,5/5 · 63 Rezensio... TripAdvisor
--	---	--

Bewertungen nach Art der Reisenden

 Paare 3,8/5	 Alleinreisende 4,1/5	 Familien 4,2/5	 Geschäftsreisende 3,8/5
--	---	---	--

Bewertungen auf anderen Reisewebsites



7,9/10 · 1.633 Reze...
Booking.com



4/5 · 31 Rezensionen
Expedia.de



3,5/5 · 63 Rezensio...
TripAdvisor

Google bietet **nicht nur eigene Bewertungen** an, sondern integriert auch Bewertungen von anderen Seiten.



IHRE ERFAHRUNGEN MIT
GOOGLE?

facebook®

Facebook ist einer der Dreh- und Angelpunkte der sozialen Medienwelt.

Und natürlich wird sich auch hier über **touristische Dienstleistungen ausgetauscht!**



4,5 von 5 - Basierend auf der Meinung von
212 Personen

Facebook arbeitet mit einem einfachen **Sterne-System ohne Unterkategorien.**

hat

bewertet – 



12. Mai · 

Leckerer Essen mit freundlicher Bedienung. Innenbiergarten ruhiger als auf der Straße. Portionen allerdings recht groß.

1 Kommentar

 Gefällt mir

 Kommentieren

 Teilen



Vielen Dank für Ihren Besuch und die 5 Sterne.

Gefällt mir · Antworten · 26 W



Kommentieren ...



Besucherbeiträge

hat ein Album geteilt.

15. September · 🌐

Meine absolute Empfehlung wenn du im schönen [redacted] (Naturpark Altmühltal) unterwegs bist:
Ob zum Mittagessen mit der Familie (bereits mit 4 Kindern getestet - war super! 😊), mit Kollegen oder Businesspartnern... genauso wie abends zum Essen, Bier oder Cocktail trinken mit den Freundinnen... oder zu zweit als Paar (Elternauszeit). Jedes Mal ein Genuss!!! ❤️
Die [redacted] ist absolut vielseitig mit wundervollem urig gemütlichen Wohlgefühl. Dazu richtig tolle Küche (bayrisch / mediterran).
Unbedingt selbst ausprobieren... ❤️



Besonders spannend sind aber auch die **Besucherbeiträge** auf der Seite.



IHRE ERFAHRUNGEN MIT
FACEBOOK?



Die genannten Plattformen sind stellvertretend für eine Vielzahl von internationalen, nationalen und regionalen, aber auch thematischen Bewertungsplattformen zu verstehen!

Achten Sie darauf, in den für Sie wichtigsten **vertreten** zu sein und werden Sie in diesen **aktiv**!



ANGEMESSEN **REAGIEREN**



REAGIEREN SIE AKTIV
AUF **BEWERTUNGEN?**

Viele scheuen sich, in Bewertungsplattformen aktiv zu werden,
aus **Angst** vor negativen Bewertungen!

Dabei wissen viele nicht:

Auch wenn Sie kein Profil für ihr Unternehmen angelegt haben,
können Gäste sie **bewerten**!

Im schlimmsten Fall ist also **Kritik** an Ihrem Unternehmen
im Umlauf und Sie **wissen es nicht**!

Haben Sie keine Angst vor einer negativen Gästebewertung!

Mit diesen **sechs Schritten** reagieren Sie angemessen und können Kritik sogar in **positive Effekte** verwandeln:

1. Vorstellen

1. Vorstellen
2. Bedanken

1. Vorstellen
2. Bedanken
3. Aufgreifen

1. Vorstellen
2. Bedanken
3. Aufgreifen
4. Entschuldigen

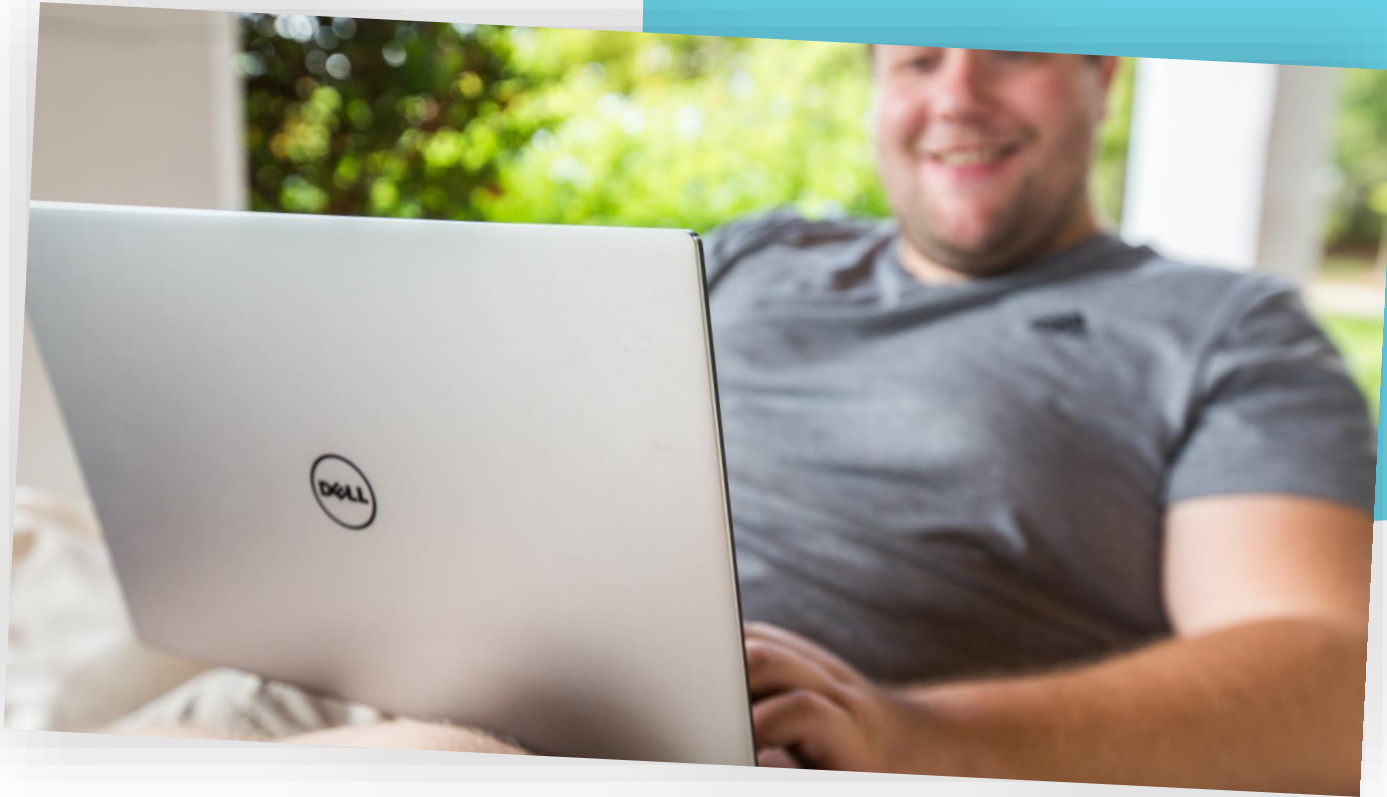
1. Vorstellen
2. Bedanken
3. Aufgreifen
4. Entschuldigen
5. Abhilfe darstellen

1. Vorstellen
2. Bedanken
3. Aufgreifen
4. Entschuldigen
5. Abhilfe darstellen
6. Anreiz bieten

Seien Sie bei Ihren Reaktionen immer **offen** und **ehrlich** und nutzen Sie das Feedback zur Verbesserung ihrer Leistungen!

Bleiben Sie immer **höflich**, selbst wenn Kritik manchmal ungerechtfertigt erscheint!

Antworten Sie **individuell** auf jede Anfrage! Nichts vermittelt mehr Desinteresse am Wohl des Gastes als standardisierte Antworten.



PRAXISAUFGABE

ERDBEER-DILEMMA

BITTE ANTWORTEN SIE AUF FOLGENDE **BEWERTUNG (1)**

Hallo,

Ich hatte letzte Woche das Vergnügen, mit meinem Mann und den beiden Kindern Leonie und Lucas in diesem schönen Haus zu Besuch sein zu dürfen.

Die Zimmer sind alle wie beschreiben und sehr sauber, das Personal war super, wir fühlten uns rundum wohl!

Absolut super fanden wir, dass es am Frühstücksbuffet auch mitten im Herbst noch frische Erdbeeren vom Biobauern um die Ecke gab!

Absolut super, vielen Dank und wir kommen bald wieder!

Angelika

BITTE ANTWORTEN SIE AUF FOLGENDE **BEWERTUNG (2)**

So lala...

Alles in allem ist das Haus schon in Ordnung. Für einen kurzen Abstecher kann man dort schon übernachten. Das Personal war freundlich.

Was gar nicht ging waren das Frühstücksbuffet.

Nur weil „regional“ auf einem Produkt steht, darf es nicht schlechter sein! Hier ist das aber wohl so üblich, die Erdbeeren hatten überall Druckstellen und waren nicht mehr frisch.

Deshalb nur 2 von 10 Sternen.

LG,

R. Maier

BITTE ANTWORTEN SIE AUF FOLGENDE **BEWERTUNG (3)**

Katastrophe.

Überall schreiende Kinder, eine Mutter die ununterbrochen nur „Leonie, tu dies, Lucas tu das“ schreit. Die Freundlichkeit des Personals wirkt aufgesetzt. Dass es dann auch noch dauernd geregnet hat, hat uns den Urlaub dann endgültig versaut.

Da helfen auch ein paar Erdbeeren am Frühstücksbuffet nicht mehr...

Setzen, Sechs.

Ein anonymmer Gast

Und ganz nebenbei...

...VEREINZELTE NEGATIVE
KOMMENTARE ERHÖHEN IHRE
GLAUBWÜRDIGKEIT!

MAN BENÖTIGT VERTRAUEN!

ERINNERN WIR UNS!!!

Vertrauen in den Vertriebskanal, der Vermieter den Veranstalter...

... letztlich Vertrauen in die **Vorhandenen Informationen!**

Dieses Vertrauen müssen wir wecken!

Nur wer vertraut, bucht auch!

Dabei sind Bewertungen von Personen, die mir selbst ähnlich sind, mehr wert, als Bewertungen von neutralen Dritten.

Irgendwoher muss es aber ja kommen...

...ÜBERLEGEN SIE, WORAN ES GELEGEN
HABEN MAG:
**GAB ES EIN MISSVERSTÄNDNIS?
WAREN DIE INFORMATIONEN NICHT
KLAR?**



Irgendwoher muss es aber ja kommen...

**ODER IST IHNEN VIELLEICHT WIRKLICH
EINFACH EIN FEHLER UNTERLAUFEN?**



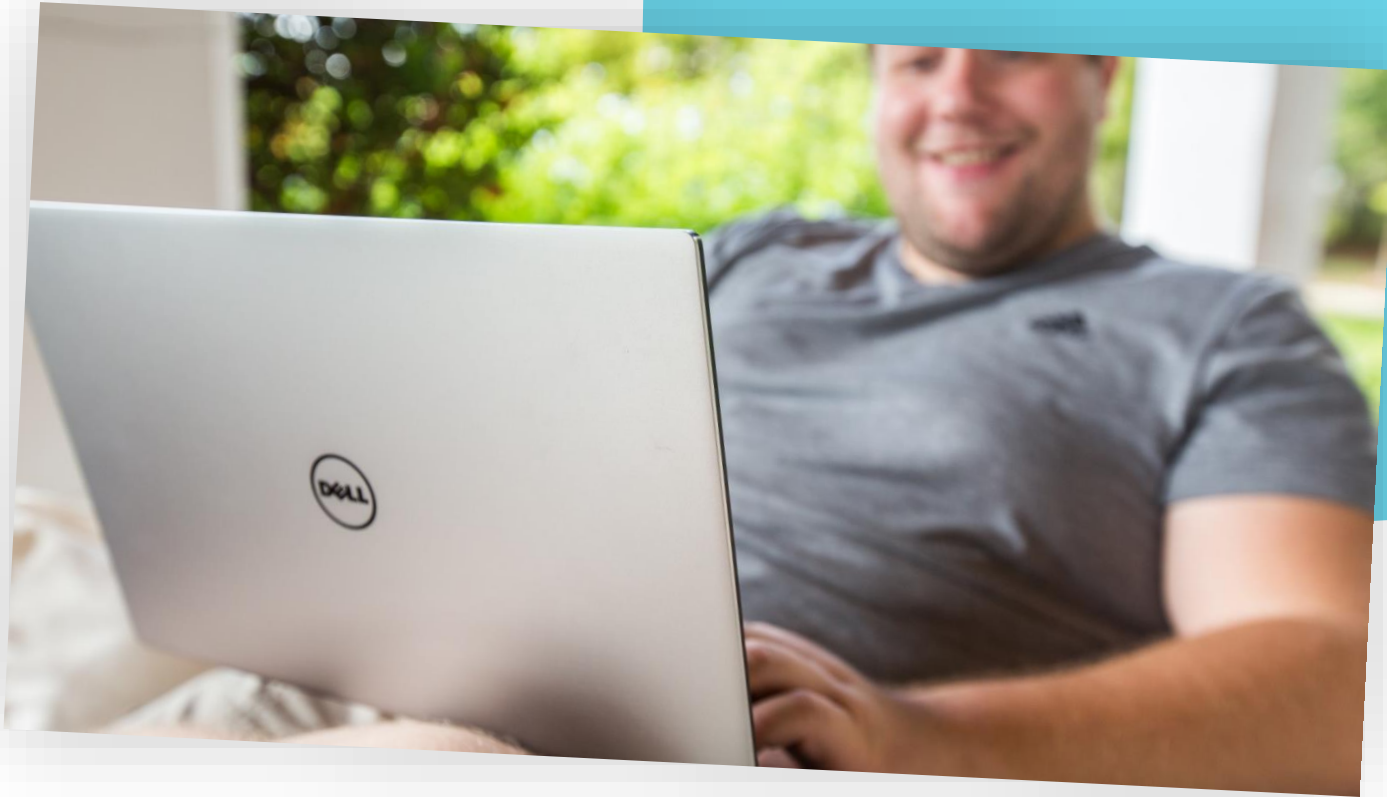
BEWERTUNGEN SIND NICHT VERTRIEB, SIE SIND **QUALITÄTSMANAGEMENT!**

Ein Regelmäßiger Blick in Ihre Bewertungen hilft Ihnen dabei, ihr Produkt immer weiter zu verbessern und sich selbst noch besser auf Ihre Gäste einstellen zu können!

Dabei ist eine klare Zielgruppenpositionierung natürlich essenziell!



NUTZEN SIE BEWERTUNGEN
ZUR **OPTIMIERUNG**?



BEWERTUNGEN GENERIEREN

ICH HABE ALS GASTGEBER DAS GEFÜHL,
NEGATIVE BEWERTUNGEN GEHEN DEM
GAST LEICHTER VON DER HAND...

Bewertungen entstehen oft aus **Emotionen** heraus.

Negativ z.B. **Enttäuschung**, positiv beispielsweise eine **freudige Überraschung**.

Das Problem dabei:

Negative Überraschungen für den Kunden entstehen oft von selbst.

Für **positive** Überraschungen muss ich aktiv sorgen!

Also **überraschen** Sie Ihren Gast mit **hochwertigen** Produkten und Service!



Trauen Sie sich auch, den Gast **persönlich** oder durch
kreative Ideen um eine
Bewertung zu **bitten**!

**HABEN SIE KREATIVE
VORSCHLÄGE?**



HANDLUNGS- EMPFEHLUNGEN

1. Verschaffen Sie sich einen Überblick.

Alerts

Interessanten neuen Inhalten im Web folgen


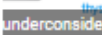
Alert erstellen für...

Alert-Vorschläge


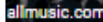
Unternehmen

 Google

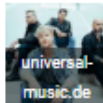
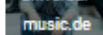

 Wirecard


 ThyssenKrupp


Musik

 Rammstein


 Metallica


 Sunrise Avenue


TRUSTYOU

Lösungen ▾

Informationen ▾

Anmelden

Kontakt

Deutsch ▾

Die größte Gästefeedback- Plattform der Welt



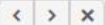
Erfahren Sie mehr

An einer Demo teilnehmen

Jetzt nutzen, später zahlen

Erhalten Sie bis zu 3 Monate kostenlos
Zugriff auf TrustYou

Angebot anfragen



Suchen Sie Ihr Hotel

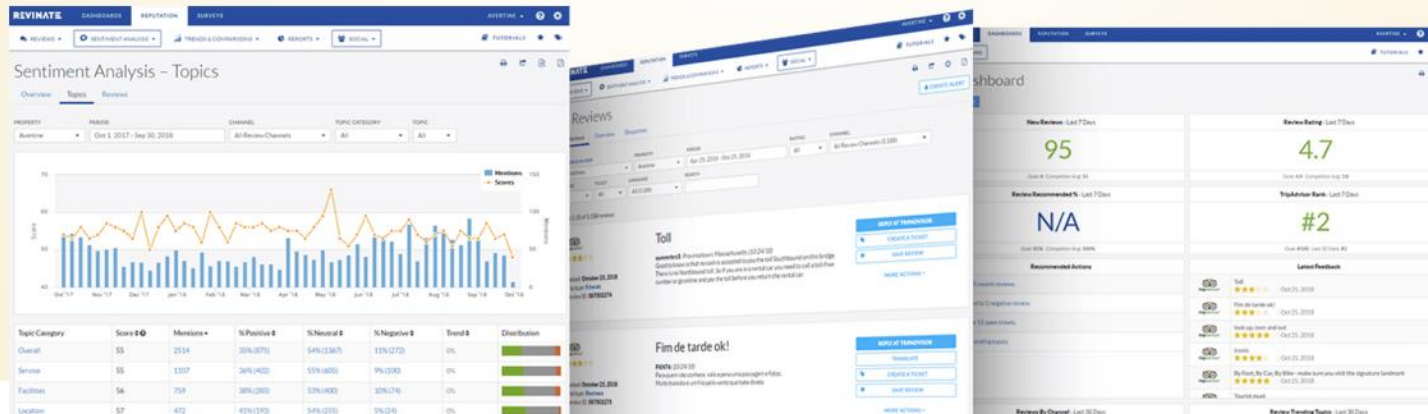


Gäste begeistern – mit Gäste-Feedback von Revinate

Verbessern Sie Ihr Gasterlebnis und Ihre Online-Rankings mit einem umfassenden Reputationsmanagement, Gästabefragungen sowie erstklassigen Berichten.

LOSLEGEN

VIDEO ANSEHEN

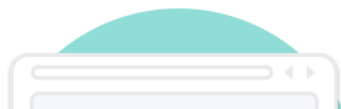


Empowering Customer Experience for your Business

Intelligent tools to engage with your customers at all stages of their journey, collect feedback and improve your business.

Enter your email

SCHEDULE A LIVE DEMO



Hi there!
Does your
reviews c



Für Arbeitgeber

DER NEUE STANDARD
FÜR EMPLOYER BRANDING



CAREERNAVIGATOR

Gute Bewerber & zufriedene Mitarbeiter

Für die Touristik

MEHR UNABHÄNGIGKEIT
FÜR DIE HOTELLERIE



HOTELNAVIGATOR

Mehr Gäste und Direktbuchungen

Für Dienstleister

DER ALLROUNDER
FÜR JEDES SZENARIO



DIRECTFEEDBACK

Kundenfeedback und Produktoptimierung

1. Verschaffen Sie sich einen Überblick.
2. Gehen Sie aktiv vor – „Claim your place“.

1. Verschaffen Sie sich einen Überblick.
2. Gehen Sie aktiv vor – „Claim your place“.
 - Überwachen Sie die Aktivitäten auf den Plattformen.

1. Verschaffen Sie sich einen Überblick.
2. Gehen Sie aktiv vor – „Claim your place“.
 - Überwachen Sie die Aktivitäten auf den Plattformen.
 - Nutzen Sie die Möglichkeiten, Informationen zu hinterlegen.

1. Verschaffen Sie sich einen Überblick.
2. Gehen Sie aktiv vor – „Claim your place“.
 - Überwachen Sie die Aktivitäten auf den Plattformen.
 - Nutzen Sie die Möglichkeiten, Informationen zu hinterlegen.
 - Binden Sie die Portale in Ihre eigene Website ein.

1. Verschaffen Sie sich einen Überblick.
2. Gehen Sie aktiv vor – „Claim your place“.
 - Überwachen Sie die Aktivitäten auf den Plattformen.
 - Nutzen Sie die Möglichkeiten, Informationen zu hinterlegen.
 - Binden Sie die Portale in Ihre eigene Website ein.

Und: **Reagieren Sie auf Bewertungen!**

1. Verschaffen Sie sich einen Überblick.
2. Gehen Sie aktiv vor – „Claim your place“.
3. Wenn Sie nicht alles bedienen können, setzen Sie auf die großen Player, kombiniert mit zu Ihnen passenden Nischenportalen.

1. Verschaffen Sie sich einen Überblick.
2. Gehen Sie aktiv vor – „Claim your place“.
3. Wenn Sie nicht alles bedienen können, setzen Sie auf die großen Player, kombiniert mit zu Ihnen passenden Nischenportalen.
4. Nur Qualität führt langfristig zum Ziel!



[BIT.LY/IHK-COTTBUS-FEEDBACK](https://bit.ly/iHK-COTTBUS-FEEDBACK)

BASTIAN HILLER

#lovelearning #breathe #macheseinfach

Info@tourismuszukunft.de

„Auf geht’s – erfolgreich digital“ - eine Initiative der IHK Cottbus zur Förderung der Digitalisierung im Tourismus



Claudia Brüschele

Tourismusreferentin

E-Mail: claudia.brueschle@cottbus.ihk.de

Telefon: 0355 365-1403

Christina Gaudlitz

Social Media

E-Mail: christina.gaudlitz@cottbus.ihk.de

Telefon: 0355 365-2404

 /ihkcottbus
  /IHKCottbus
 cottbus.ihk.de
 /ihkcottbus
  @IHKCottbus
 cottbus.ihk.de/Newsletter
 /ihkcottbus

Claudia Volkmer

Betriebsberatung/ Existenzgründung/ Tourismus

E-Mail: claudia.volkmer@cottbus.ihk.de

Telefon: 0355 365-3202

