

Steigerung der Gästezufriedenheit

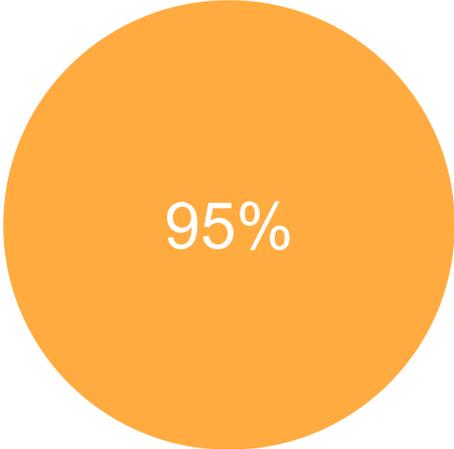
Durch Einsatz von Live Kommunikation

By: Dominik Henze

Date: 2022, April



Was könnte
diese Zahl
bedeuten

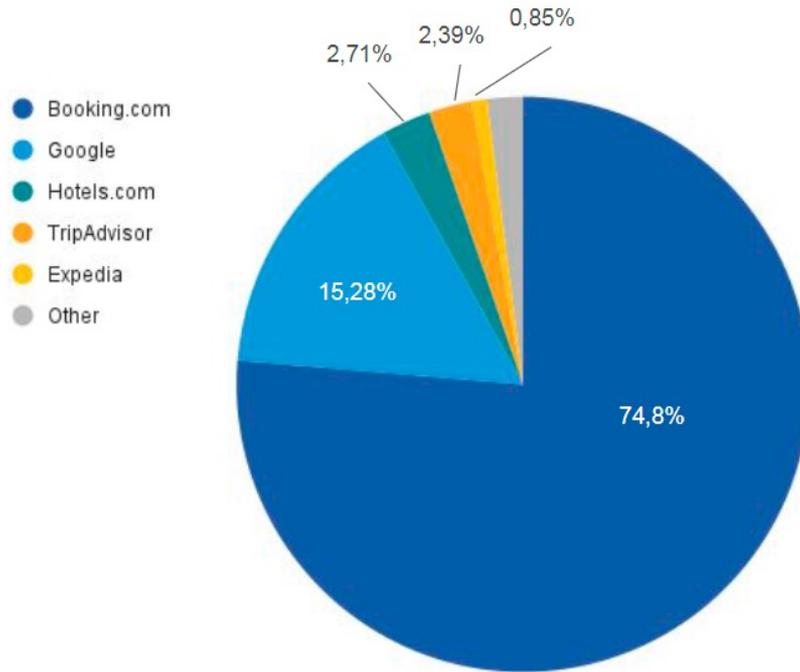


95%



Bewertungs-
quellen mit
dem größten
Volumen?

Verteilung der Top 5 Drittanbieter-Quellen in DACH nach Gesamtvolumen 2021



Bewertungs- quellen mit dem größten Volumenrückg ang?

Bewertungsquelle mit dem größten
Volumenrückgang: Expedia: **-52,17%**

Die Bewertungsquelle mit dem größten Rückgang des Volumens war Expedia. Der in den USA angesiedelte Konzern ist nicht so populär wie andere OTAs und konzentriert sich derzeit darauf, Reisenden aus dem Vereinigten Königreich, Italien, den Niederlanden, Deutschland und Frankreich lokalisierte Dienstleistungen anzubieten, indem es mehrsprachige Websiteseinrichtet und hofft, auf diese Weise seine Nutzerzahlen zu steigern.



Positives Feedback nimmt wieder Stark zu!

Hier der Ausblick auf ein paar Zahlen aus 2021 im Bezug auf die DACH Region

7.6

Millionen Bewertungen.

Das ist das Volumen, das wir für den Bericht analysiert und gesammelt haben.

95%

Des gesamten Feedbacks ist positiv.

Je mehr Bewertungen Sie Sammeln, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass Ihre Hotelbewertung steigt.

420

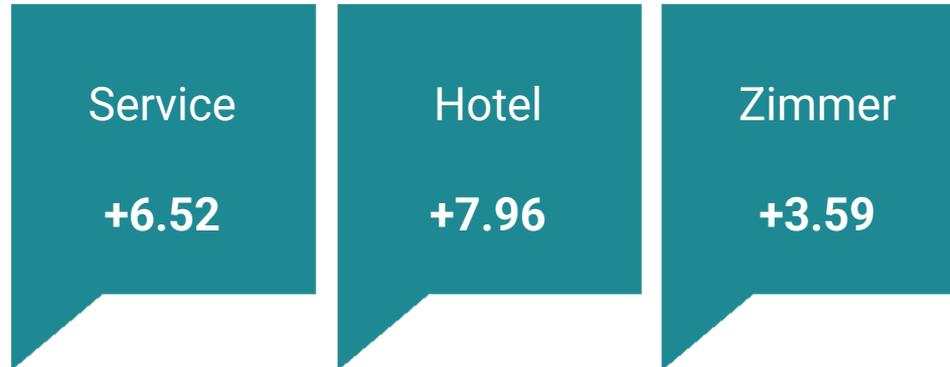
Tausend Fragebogen-Bewertungen.

Diese wurden über die TrustYou-Survey-Lösung erhoben.



Mithilfe von Einflussnoten können Hotels ermitteln, wie bestimmte Kategorien in einem Hotel, z.B. „Gutes Housekeeping“, dessen Performance-Note in einem bestimmten Zeitraum beeinflussen.

Top 3 Positive



Top 3 Negative



Warum an die
Zukunft
denken???

Wie gehen Sie derzeit mit...um?

- ... interner mitarbeiterkommunikation?
- ... operations & task management?
- ... on-site oder pre-stay
kommunikation mit Ihren Gästen?



Smartphone Nutzung bei der Urlaubs- planung

80%

104%

Online-Buchungen weiterhin ansteigend

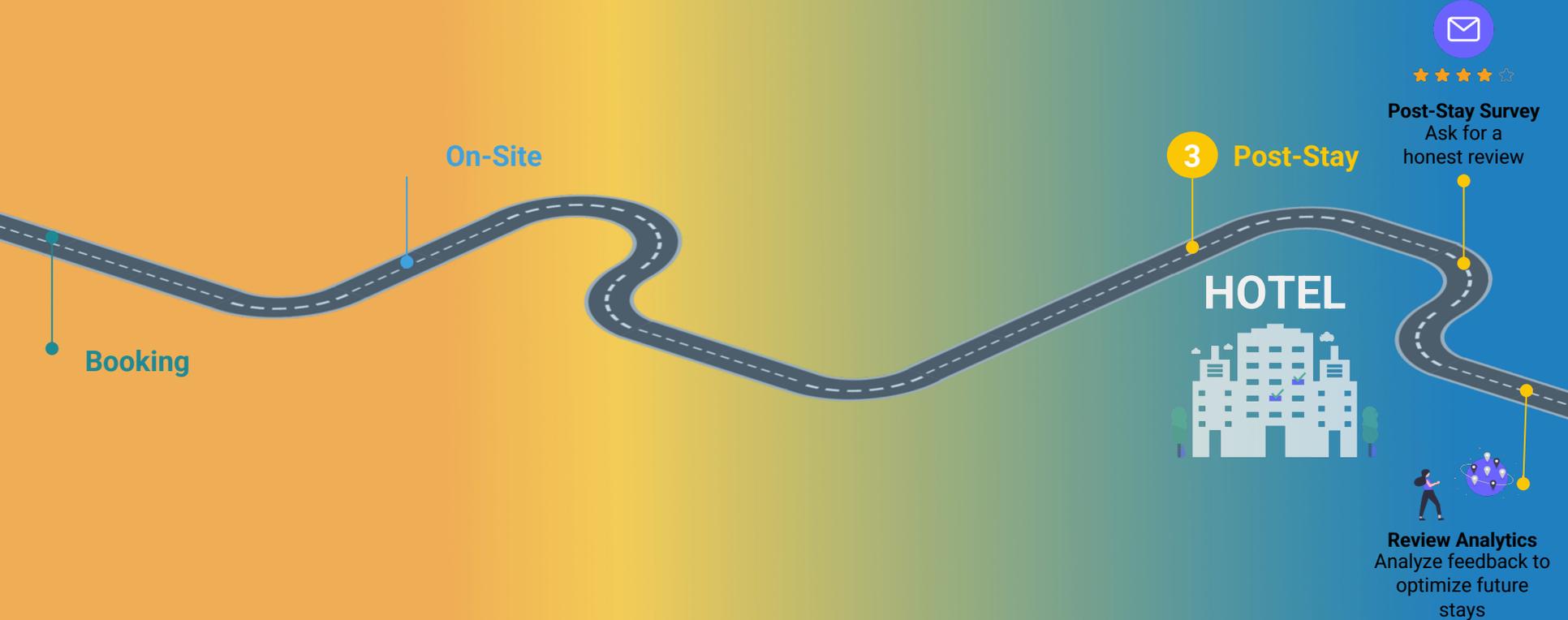
aller Kurzreisen (2-4 Tage) wurden 2021 über digitale Kanäle gebucht. Bei längeren Reisen ab 5 Tagen belief es sich noch auf 54%.

Reise-Apps werden immer beliebter

Anstieg der Downloads von Reise-Apps in 2021 in Europa im Vergleich zu 2020



TrustYou ermöglicht Ihnen die Kommunikation und Feedback abfrage entlang der "Customer Journey"



TrustYou enables communication and feedback along the guest journey



Review Widgets
With most recent,
relevant reviews

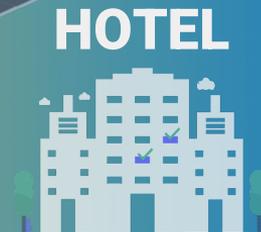
1 Booking



Pre-Stay Survey
Collect all relevant
check-in information in
digital form before
arrival

2 On-Site

3 Post-Stay

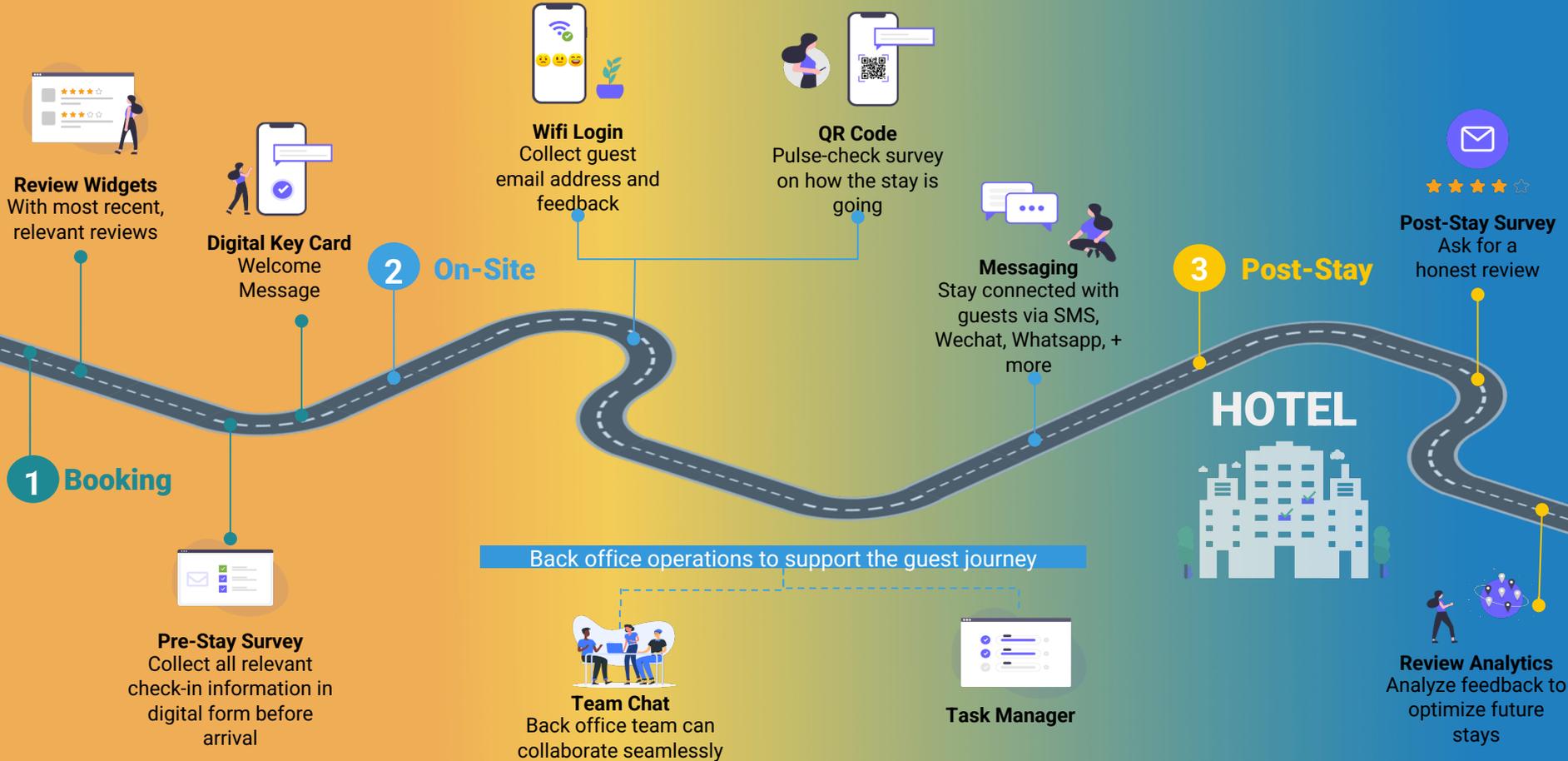


Post-Stay Survey
Ask for a
honest review



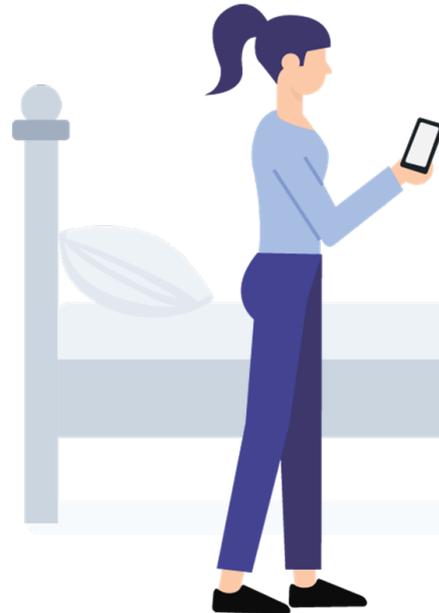
Review Analytics
Analyze feedback to
optimize future
stays

TrustYou enables communication and feedback along the guest journey



GUEST

Guest scans a QR code in room and uses web chat to ask for breakfast time



1 Scan QR code in room



2 Request breakfast time in web chat

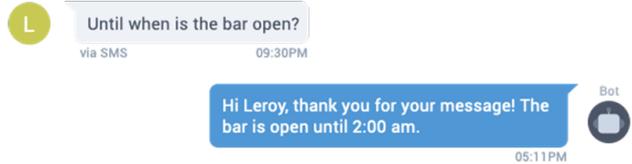
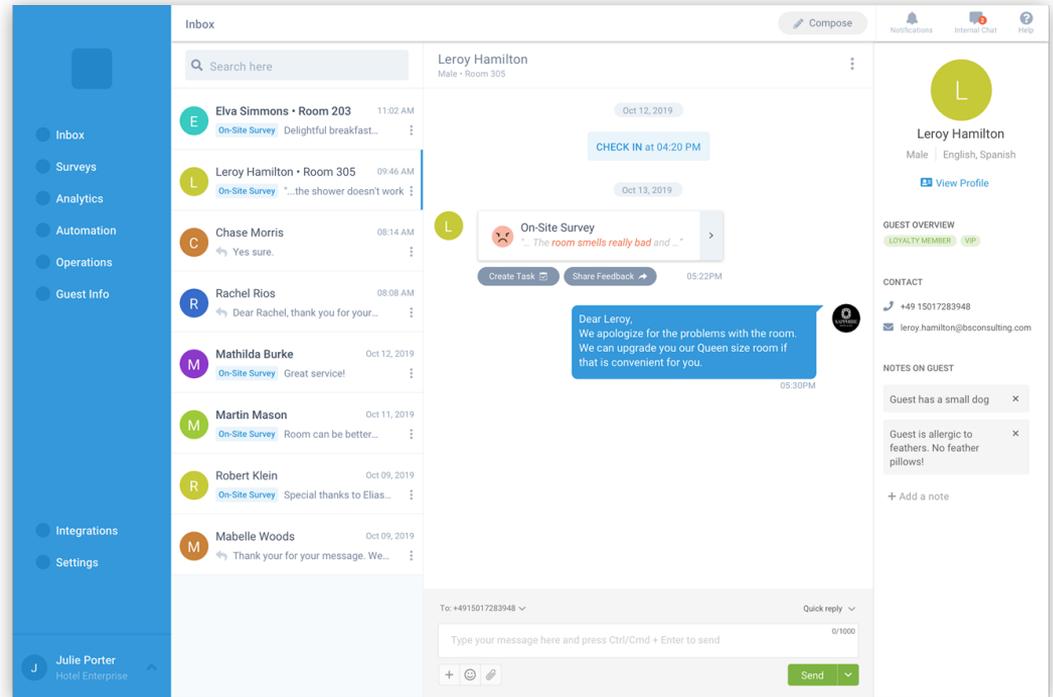


3 Receive breakfast time via email



FRONT DESK

Receives On-Site feedback in Inbox and replies in real time.

Inbox

Search here

Leroy Hamilton
Male • Room 305

- Elva Simmons • Room 203** 11:02 AM
On-Site Survey Delightful breakfast...
- Leroy Hamilton • Room 305** 09:46 AM
On-Site Survey "...the shower doesn't work..."
- Chase Morris** 08:14 AM
Yes sure.
- Rachel Rios** 08:08 AM
Dear Rachel, thank you for your...
- Mathilda Burke** Oct 12, 2019
On-Site Survey Great service!
- Martin Mason** Oct 11, 2019
On-Site Survey Room can be better...
- Robert Klein** Oct 09, 2019
On-Site Survey Special thanks to Elias...
- Mabelle Woods** Oct 09, 2019
Thank you for your message. We...

Compose Notifications Internal Chat Help

Oct 12, 2019

CHECK IN at 04:20 PM

Oct 13, 2019

On-Site Survey "...The room smells really bad and..."

Create Task Share Feedback 05:22PM

Dear Leroy,
We apologize for the problems with the room. We can upgrade you our Queen size room if that is convenient for you.

05:30PM

To: +4915017283948 Quick reply

Type your message here and press Ctrl/Cmd + Enter to send 0/1000

Send

Leroy Hamilton
Male | English, Spanish
[View Profile](#)

GUEST OVERVIEW
LOYALTY MEMBER | VIP

CONTACT
+49 15017283948
leroy.hamilton@bsconsulting.com

NOTES ON GUEST

- Guest has a small dog
- Guest is allergic to feathers. No feather pillows!

+ Add a note

Julie Porter
Hotel Enterprise

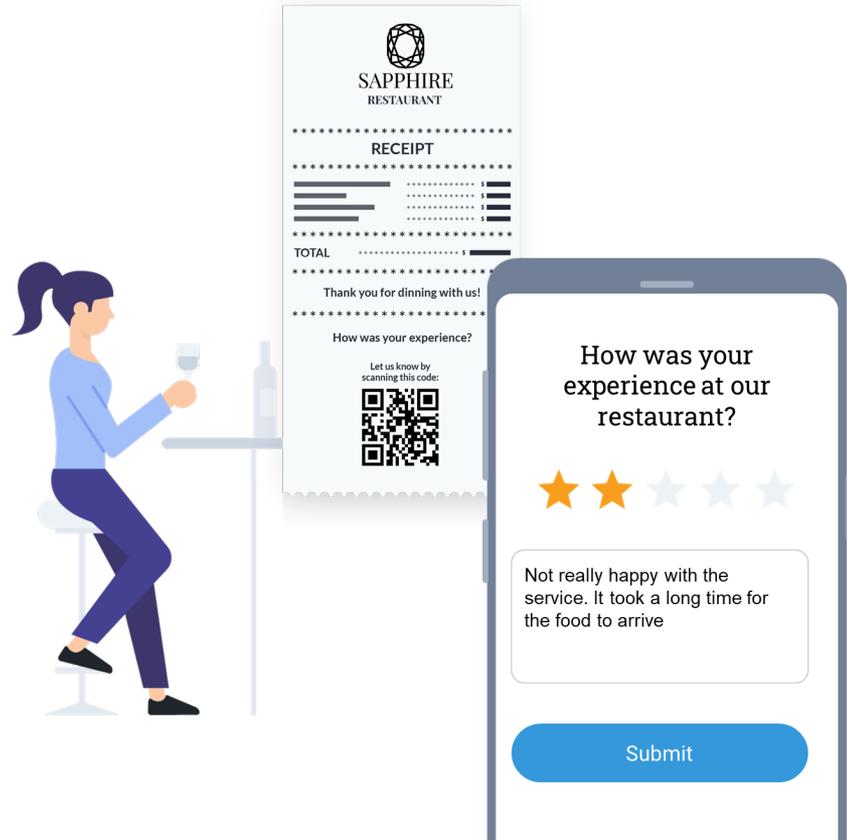
GUEST

Guest receives a message with a discount at the bar



VISITOR GUEST

Visitor reviews experience at the restaurant



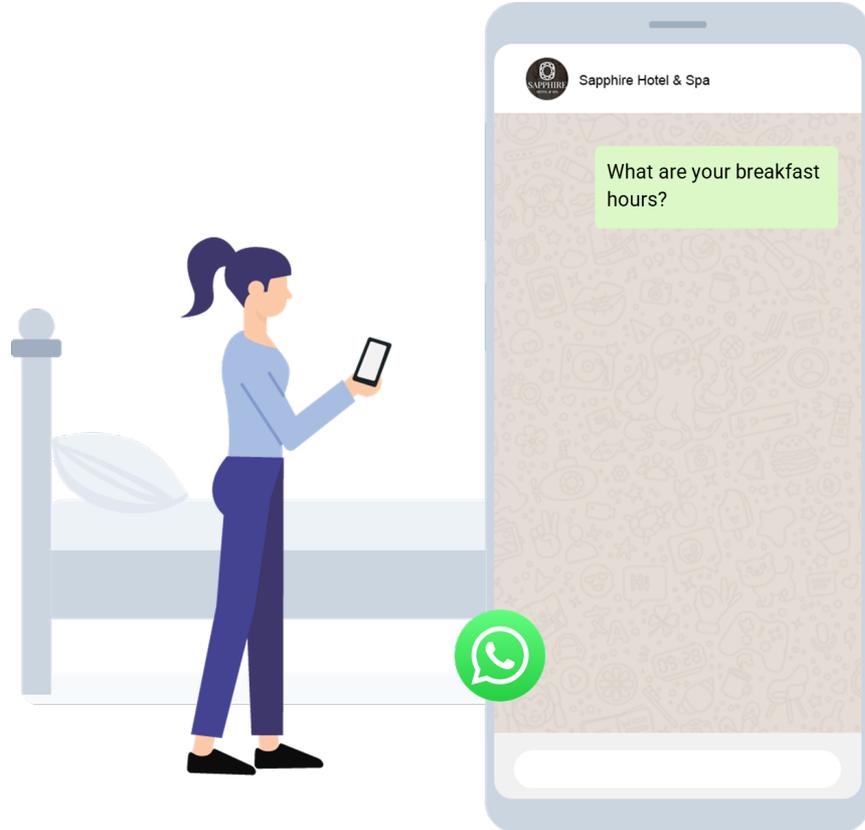
GUEST

Guest is in the room and wants to know the breakfast time for tomorrow, so she scans the WhatsApp QR code she sees in her room.



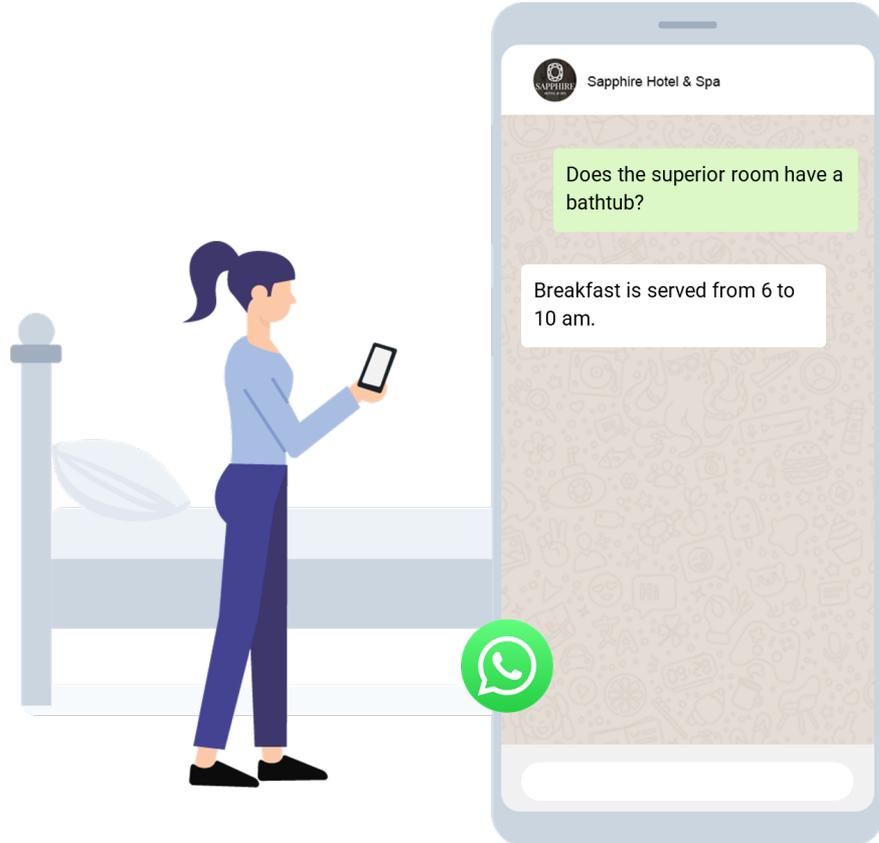
GUEST

After scanning the QR code, WhatsApp launches and she types and sends her question to the hotel staff.



GUEST

After a few minutes, she receives a reply from the hotel regarding the breakfast hours.



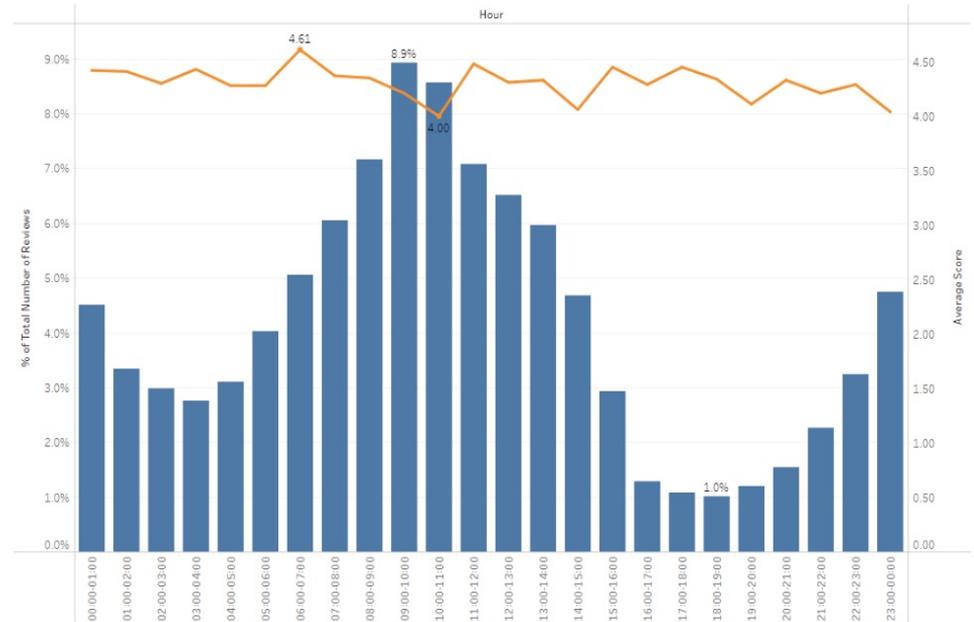
TrustYou
erhebt
regelmäßig
Auswertungen
anhand der
gesammelten
Daten



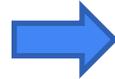
Die meisten Live Survey bewertungen kommen morgens zwischen 09:00 – 11:00 Uhr (8.9% und 8.6% der täglichen bewertungen)

Die höchste Performance Score erreicht man frühmorgens zwischen **06:00 – 07.00 Uhr** mit einer durchschnittlichen score von 4.61 out of 5

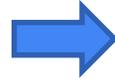
Die niedrigsten “Scores” kommen meistens zu Stoßzeiten zwischen **10:00 - 11AM** mit einer durchschnittlichen score von 4.0



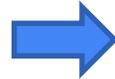
Weshalb das ganze?



Höhere Gästezufriedenheit



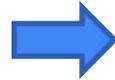
Bessere Bewertungen und Online Reputation



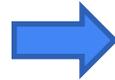
Zielgruppen Aktivierung



Upsellmöglichkeiten schaffen



Umsatzsteigerung



Wettbewerbsvorteil



Von Hotelliers Wertgeschätzt

- Gäste können, auch wenn Sie auf dem Sprung sind, Probleme kommunizieren, bevor sie zu negativen Bewertungen führen.
- Zugriff auf Bewertungen und deren Analyse in einer einzigen, benutzerfreundlichen und einfach zu bedienenden Plattform.
- Erstellen von Aufgaben und die Weiterleitung von Bewertungen an jeden Mitarbeiter im Haus.



Weshalb das ganze???

Daten basieren auf den letzten 3 Monaten für Berlin.

Insgesamt 2.162 Hotels



Gesamtnote: 74,4

-0,02



Reviews: 61,048

-9,6%



Response Rate: 50%

0,3%

Erwähnungen innerhalb der letzten 3 Monate

Gruppen-Sentiment - Berlin



Alle Quellen ▾ Anwenden

In der Wortwolke anzeigen: Keine ▾ Wortwolke zurücksetzen

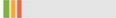
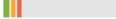
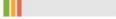
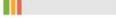
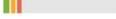
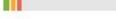
Kategorie	Sentiment-Note	Trend	Erwähnungen ▾	Positiv	Neutral	Negativ
<input type="checkbox"/> ▶ Zimmer	↑ 61	+5.2%	60963	37045	2403	21515
<input type="checkbox"/> ▶ Lage	↑ 93	+2.2%	34763	32322	465	1976
<input type="checkbox"/> ▶ Hotel	↑ 84	+3.7%	30937	25999	1095	3843
<input type="checkbox"/> ▶ Service	↑ 86	+3.6%	29968	25810	384	3774
<input type="checkbox"/> ▶ Essen	↑ 76	+5.6%	22303	16895	1056	4352
<input type="checkbox"/> ▶ Komfort	↑ 61	+5.2%	20991	12735	643	7613
<input type="checkbox"/> ▶ Sauberkeit	↑ 66	+4.8%	14468	9607	337	4524
<input type="checkbox"/> ▶ Preis	↑ 73	+4.3%	8008	5868	362	1778
<input type="checkbox"/> ▶ Stimmung	↑ 76	+5.6%	7730	5875	237	1618
<input type="checkbox"/> ▶ Ausstattung	↑ 65	+10.2%	6502	4208	168	2126
<input type="checkbox"/> ▶ Bar und Getränke	↑ 65	+6.6%	3875	2518	95	1262
<input type="checkbox"/> ▶ Internet	↑ 42	+16.7%	1370	575	50	745
<input type="checkbox"/> ▶ Wellnessbereich	↑ 63	+14.5%	1129	710	50	369
<input type="checkbox"/> ▶ Gesundheitsmaßnahmen	↓ 48	-4%	608	293	88	227
<input type="checkbox"/> ▶ Pool	↑ 60	+20%	573	345	16	212
<input type="checkbox"/> ▶ Sportliche Aktivitäten	↓ 64	-1.5%	433	279	16	138
<input type="checkbox"/> ▶ Technologie-Lösungen	↓ 78	-10.3%	55	43	1	11
<input type="checkbox"/> ▶ Strand	↓ 78	-16.1%	18	14	0	4

Erwähnungen innerhalb der letzten 3 Monate in Bezug auf Zimmer

Kategorie	Sentiment-Note	Trend	Erwähnungen ▾	Positiv	Neutral	Negativ
<input type="checkbox"/> ▾ Zimmer	↑ 61	+5.2%	 60963	37045	2403	21515
<input type="checkbox"/> Sauberkeit des Zimmers	↑ 63	+6.8%	 9974	6311	239	3424
<input type="checkbox"/> Betten	↑ 57	+1.8%	 8337	4773	260	3304
<input type="checkbox"/> Zimmergröße	↑ 61	+7%	 7678	4700	292	2686
<input type="checkbox"/> Badezimmer	↑ 44	+7.3%	 5886	2595	263	3028
<input type="checkbox"/> Lärm	↑ 66	+4.8%	 4963	3290	78	1595
<input type="checkbox"/> Zustand des Zimmers	↑ 22	+10%	 3683	819	129	2735
<input type="checkbox"/> Möbel	↑ 47	+6.8%	 2564	1207	129	1228
<input type="checkbox"/> Dusche	↑ 45	+15.4%	 2186	991	63	1132
<input type="checkbox"/> Altes/Neues Zimmer	↑ 63	+5%	 2123	1336	52	735
<input type="checkbox"/> Aussicht	90	0%	 1938	1753	19	166
<input type="checkbox"/> Zimmerausstattung	↑ 36	+20%	 1512	542	45	925
<input type="checkbox"/> Sauberkeit im Badezimmer	↑ 38	+2.7%	 1472	564	49	859
<input type="checkbox"/> Badezimmergröße	↑ 54	+14.9%	 896	481	29	386
<input type="checkbox"/> Minibar	↓ 26	-3.7%	 895	233	23	639
<input type="checkbox"/> Fernseher	↑ 34	+13.3%	 791	268	20	503
<input type="checkbox"/> Pantryküche	↑ 47	+20.5%	 668	316	23	329
<input type="checkbox"/> Sauberkeit der Betten	34	0%	 665	225	15	425
<input type="checkbox"/> Temperatur im Zimmer	↑ 32	+23.1%	 638	207	22	409
<input type="checkbox"/> Klimaanlage	20	0%	 581	115	28	438
<input type="checkbox"/> Zustand des Badezimmers	↑ 16	+14.3%	 508	79	16	413
<input type="checkbox"/> Zustand der Dusche	↑ 12	+100%	 401	50	6	345



Erwähnungen innerhalb der letzten 3 Monate in Bezug auf Lage

<input type="checkbox"/>	▼ Lage	↑ 93	+2.2%	 34763	32322	465	1976
<input type="checkbox"/>	Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel	98	0%	 2701	2659	17	25
<input type="checkbox"/>	Parkmöglichkeiten	↑ 63	+12.5%	 2510	1585	75	850
<input type="checkbox"/>	Sehenswürdigkeiten	93	0%	 2154	1997	39	118
<input type="checkbox"/>	Entfernung zum Bahnhof	98	0%	 1488	1451	17	20
<input type="checkbox"/>	Einkaufsmöglichkeiten	↓ 94	-1.1%	 1327	1253	21	53
<input type="checkbox"/>	Entfernung zum Stadtzentrum	↑ 87	+1.2%	 1050	914	25	111
<input type="checkbox"/>	Parkpreise	↑ 62	+6.9%	 645	403	21	221
<input type="checkbox"/>	Erreichbarkeit per Auto	↑ 80	+9.6%	 592	473	8	111
<input type="checkbox"/>	Restaurants & Bars	97	0%	 470	455	3	12
<input type="checkbox"/>	Ausflüge	↑ 90	+2.3%	 282	253	6	23
<input type="checkbox"/>	Entfernung zum Flughafen	87	0%	 77	67	0	10
<input type="checkbox"/>	Entfernung zum Geschäftsviertel	↑ 100	+6.4%	 7	7	0	0
<input type="checkbox"/>	Entfernung zum Strand	100	0%	 1	1	0	0



Erwähnungen innerhalb der letzten 3 Monate in Bezug auf Service

Service	↑ 86	+3.6%		29968	25810	384	3774
Freundlichkeit	↑ 94	+2.2%		14249	13354	68	827
Empfang	↑ 73	+9%		4363	3191	112	1060
Professionalität beim Service	↑ 78	+6.8%		2534	1971	59	504
Mitarbeiter im Housekeeping	↑ 52	+23.8%		750	393	28	329
Service im Restaurant	↑ 80	+3.9%		438	351	4	83
Management	↑ 80	+15.9%		266	214	2	50
Zimmerservice	↑ 38	+15.2%		263	100	9	154
Hotelreservierung	↑ 53	+3.9%		232	124	14	94
Service an der Bar	↓ 72	-10%		169	122	2	45
Animateure	75	0%		105	79	2	24
Sicherheit im Hotel	↑ 65	+22.6%		94	61	2	31
Concierge-Service	↓ 69	-2.8%		61	42	2	17
Stornierung und Umbuchung	↓ 46	-14.8%		61	28	0	33
Tourguide	↑ 90	+8.4%		40	36	0	4
Wäscheservice	↑ 52	+33.3%		21	11	0	10
Treueprogramm	↑ 75	+25%		8	6	0	2
Parkservice	↑ 67	+15.5%		6	4	0	2
Kinderbetreuung	↓ 25	-67.9%		4	1	0	3
Personal im Wellness-Bereich	↓ 67	-33%		3	2	0	1
Shuttle-Service	↑ 67	+103%		3	2	0	1
Pool/Strand-Service	100	0%		1	1	0	0



Aus diesem Grund kann Reputationsmanagement so spannend sein



Schaffen Sie unbegrenzte Möglichkeiten, den Bedürfnissen der Gäste zuzuhören und auf sie einzugehen.



Verstehen Sie alle Gästebewertungen im Internet und treffen Sie bessere Geschäftsentscheidungen.



Beeinflussen Sie die zukünftigen Kaufentscheidungen Ihrer Gäste indem Sie das positive Feedback auf Ihrer Website und Google veröffentlichen



Vielen Dank und finden Sie nun das Thema
Reputationsmanagement nicht auch spannend?

