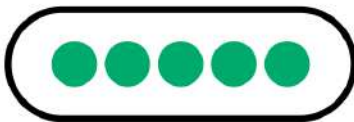
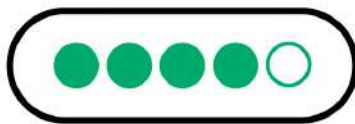


Top-Tipps für Ihr Unternehmen





Sehr geehrter Unternehmensinhaber,

heutzutage kann die Online-Reputation für den Erfolg von Unternehmen ausschlaggebend sein. Allerdings kann die Verwaltung der Online-Reputation von Unternehmern wie Ihnen mitunter als überwältigend und verwirrend empfunden werden. Außerdem fällt die Entscheidung, welche Dinge besondere Aufmerksamkeit erfordern, nicht immer leicht.

Aus unserer kürzlich in Zusammenarbeit mit Ipsos MORI durchgeführten Marktforschungsstudie "Die Macht der Bewertungen" geht hervor, dass über 80 % der Reisenden Online-Bewertungen lesen und dadurch in ihrer Buchungsentscheidung beeinflusst werden. Wir möchten Ihnen daher einige Tipps geben, wie Sie noch mehr Bewertungen sammeln und noch besser auf Bewertungen antworten können.

In diesem kurzen Leitfaden stellen wir einfache Möglichkeiten vor, Ihr Unternehmensprofil optimal zu verwalten, Tripadvisor-Bewertungen zu sammeln und zu beantworten.

Wir hoffen, dass Sie diese fünf Tipps interessant und hilfreich finden. Es ist bestimmt auch etwas Neues für Sie dabei!

Ihr Tripadvisor-Team für Unternehmenskunden

1. Tipp

Fügen Sie Ihr Unternehmen auf Tripadvisor hinzu und beanspruchen Sie Ihren Eintrag

Überprüfen Sie zunächst über diesen Link, ob es auf Tripadvisor bereits einen Eintrag für Ihr Unternehmen gibt: <https://www.tripadvisor.de/Owners>. Falls Ihr Unternehmen noch nicht auf Tripadvisor existiert, beginnen Sie auf <https://www.tripadvisor.de/GetListedNew> mit der Erstellung Ihres neuen Eintrags.

Wussten Sie schon

dass auch ein Eintrag erstellt wird, wenn Mitglieder der Community eine Bewertung für ein bisher noch nicht auf Tripadvisor geführtes Unternehmen schreiben? Deshalb kann es durchaus sein, dass Ihr Unternehmen schon einen Eintrag hat – praktisch, denn damit ist der erste Schritt für Sie schon getan.

Falls Ihr Unternehmen bereits über einen Eintrag verfügt oder Ihre Anfrage genehmigt wurde, sollten Sie Ihren Eintrag beanspruchen. Warum? Ganz einfach weil Sie damit die Kontrolle über die Tripadvisor-Seite für Ihr Unternehmen übernehmen können. So haben Sie die Möglichkeit, wichtige Informationen für Reisende und potenzielle Gäste aus der Umgebung hinzuzufügen, schöne Fotos zu teilen, auf Bewertungen zu antworten und noch vieles mehr. Und das Beste daran: Es ist völlig kostenlos!

2. Tipp

Machen Sie sich mit der Management-Zentrale von Tripadvisor vertraut

Wenn Sie sich in Ihrem Tripadvisor-Konto einloggen, gelangen Sie sofort zur Tripadvisor-Management-Zentrale.

Über die Management-Zentrale verwalten Sie Ihren Businessseintrag. Darüber hinaus finden Sie hier viele aktuelle Informationen und Ressourcen, mit denen Sie Ihr Unternehmen erfolgreich präsentieren und mehr Bewertungen von Reisenden erzielen können.

Die Management-Zentrale ist auch der Ort, an dem Sie Ihren Eintrag optimieren. Aktualisieren Sie die Beschreibung Ihres Unternehmens, fügen Sie Fotos hinzu und heben Sie Ihre Ausstattungen und Services hervor, um die Aufmerksamkeit von Reisenden zu gewinnen. Hier behalten Sie auch im Blick, wie es um Ihre Performance, den Kontakt mit Reisenden und Ihre Position im Vergleich zu Mitbewerbern steht. Natürlich können Sie über die Management-Zentrale auch auf Bewertungen antworten und sich für jedes Feedback erkenntlich zeigen. Bedenken Sie stets, dass Sie durch Antworten auf Bewertungen die Möglichkeit haben, eine vertrauensvolle Kundenbeziehung aufzubauen sowie gegenüber potenziellen und früheren Gästen glaubwürdig aufzutreten.



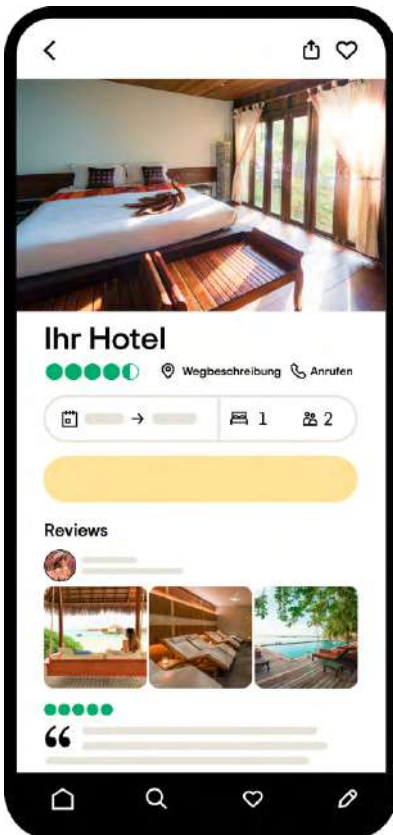
73 %

der Tripadvisor-Nutzer geben an, dass sie sich Fotos anderer Reisender anschauen, bevor sie eine Entscheidung treffen.

3. Tipp

Halten Sie Ihre Angaben stets auf dem neusten Stand und präsentieren Sie den individuellen Stil Ihres Unternehmens

Zunächst sollten Sie Ihrem Eintrag natürlich die grundlegenden Informationen zu Ihrem Unternehmen hinzufügen. Es ist jedoch auch wichtig, Ihre Online-



Präsenz regelmäßig mit korrekten und zeitnahen Zusatzinformationen zu aktualisieren. Sie möchten schließlich Situationen vermeiden, in denen Gäste aufgrund alter Angaben auf Ihrem Eintrag bei Ihnen vor verschlossenen Türen stehen. Außerdem ist es ratsam, Ihre Adresse und Telefonnummer zu überprüfen und gegebenenfalls zu aktualisieren, damit Gäste Sie problemlos finden und kontaktieren können.

Sollten sich Ihre Unternehmensangaben ändern, können Sie sie einfach in der Management-Zentrale anpassen. Regelmäßige Updates tragen zu einem angenehmen, stressfreien Kundenerlebnis bei.

4. Tipp

Pflegen Sie den Kundenkontakt: Sammeln und beantworten Sie Bewertungen

Bei den vorherigen Tipps ging es vornehmlich um eine optimale Verwaltung Ihres Online-Auftritts, um möglichst viele Gäste auf Ihr Unternehmen aufmerksam zu machen und im Idealfall zahlende Kunden zu gewinnen – und letztendlich mehr Umsatz zu erzielen. Dieser letzte Tipp geht einen Schritt weiter: Bleiben Sie stets mit der Tripadvisor-Community in Kontakt.

Mit neuen, frischen Bewertungen können Sie noch mehr potenzielle Gäste überzeugen, denn diese Gäste wissen, was sie bei Ihnen erwartet. Aktuelle Bewertungen, Verbesserungen und Gesamtwertungen sind eben wirklich wichtig.

Auf der Tripadvisor-Insights-Seite finden Sie übrigens kostenlose Tools zum Sammeln von Bewertungen: <https://www.tripadvisor.de/TripAdvisorInsights/collectreviews>.



Wie sieht es heute in
Ihrem Unternehmen
aus?



Wie haben Sie sich
auf die derzeitige
Situation eingestellt?



Was macht Ihr
Unternehmen zur besten
und sichersten Wahl für
potenzielle Gäste?

Allein mit dem Sammeln von Bewertungen ist es jedoch noch nicht getan. Nutzen Sie eine weitere hervorragende Möglichkeit, eine Beziehung zu Ihren Kunden aufzubauen: Antworten Sie auf all Ihre Bewertungen, unabhängig von der vergebenen Gesamtwertung. Dadurch zeigen Sie der gesamten Tripadvisor-Community, dass Sie Feedback schätzen und alle Erfahrungen, die Kunden mit Ihrem Unternehmen gemacht haben, ernst nehmen. Es hinterlässt bei potenziellen Gästen auch langfristig einen guten Eindruck und kann deren Buchungsentscheidungen beeinflussen.

4. Tipp

In unserer Marktforschungsstudie "Die Macht der Bewertungen" gaben 65 % der Nutzer an, eher ein Hotel zu buchen, das auf Bewertungen von Reisenden antwortet. 85 % der Nutzer stimmen zu, dass eine gut durchdachte Antwort des Inhabers auf eine schlechte Bewertung ihren Eindruck von dem Hotel verbessert.



Vielleicht wussten Sie es noch nicht, aber Tripadvisor-Nutzer sind mehr an den Antworten der Unternehmensinhaber interessiert als an den jeweiligen Bewertungen!

In unserer kürzlich in Zusammenarbeit mit Ipsos MORI durchgeführten Marktforschungsstudie "Die Macht der Bewertungen" gaben drei von vier Befragten an, dass Online-Bewertungen äußerst oder sehr wichtig für ihre Reiseentscheidungen sind. Dies gilt sowohl für Unterkünfte (82 %) als auch für Sehenswürdigkeiten (77 %) und Restaurants (70 %).

Besonders im Hinblick auf negative Bewertungen sind Managementantworten wichtig: Eine negative Bewertung wird häufig zunächst als dem Ruf abträglich verstanden. Dabei ist sie auch eine Chance, die Sie für sich nutzen können. Sie haben nämlich eine perfekte Gelegenheit, der gesamten Tripadvisor-Community die Umstände zu erklären und zu zeigen, dass Sie Verbesserungsmaßnahmen ergreifen.



**Mehr
Bewertungen**



**Mehr
Präsenz**



**Mehr
Buchungen**

5. Tipp

Bewährte Vorgehensweisen zum Antworten auf Bewertungen



Registrieren Sie sich für Benachrichtigungen bei Bewertungen.



Versuchen Sie, möglichst zeitnah zu antworten. So haben Sie noch alles frisch im Gedächtnis.



Verfassen Sie individuelle Antworten (keine Standardantworten).



Bedanken Sie sich immer für eine Bewertung.



Heben Sie die positiven Aspekte jeder Bewertung hervor.



Seien Sie stets höflich und professionell. Vergessen Sie nicht: Ihre Antwort wird von potenziellen Kunden gelesen!



Schlagen Sie eine persönliche Kontaktaufnahme per Telefon oder E-Mail vor, um auf Einzelheiten einzugehen.



Gehen Sie auf konkrete Probleme ein.