

HOTELLERIE BEWERTUNGSPORTALE

Gästekommentare verdrängen die Sterne

Mit Onlinekommentaren auf diversen Buchungs- und Bewertungsportalen hat sich für Hoteliers ein neuer und kostengünstiger Werbekanal eröffnet. Wie gehen sie damit um?

Die Mundpropaganda ist die beste Werbung. So lernte man es im Marketingseminar. Eine glaubwürdige Empfehlung sei jedem Werbespot überlegen. Nur hat die Mundpropaganda zwei Nachteile: Sie wirkt langsam und sie ist kaum messbar. Diese Erkenntnis stammt freilich aus einer Zeit, in welcher Internet ein Fremdwort war. Mittlerweile gibt es Onlineplattformen. Und im Unterschied zur konventionellen Mundpropaganda vergehen nicht Monate oder Jahre, bis sich ein hervorragender Service, die eher zu kleinen Zimmer oder der wässrige Kaffee herumgesprochen haben.

Haben Hoteliers dieses neue Phänomen erkannt? Wie gehen sie damit um? «Wir geben unseren Kunden beim Check-out ein Blatt mit den Internetadressen für Onlinekommentare und bitten sie, ihre Bewertung abzugeben», erklärt Hotelier Hannes Imboden, der die Stadthotels Bären und Bristol führt. Je mehr Kommentare, desto akkurater sei das Ergebnis. Bei nur wenigen Kommentaren sei das Ergebnis nicht repräsentativ.

«Die Chancen wiegen stärker als die Risiken»

«Die Hoteliers in der Schweiz haben das neue Phänomen sehr wohl erkannt – und beschäftigen sich intensiv damit», sagt Holger Sigmund. Er muss es wissen: Mit seiner Servus Tourismuspartner GmbH aus Bregenz führt er im Auftrag von Hotelierisuisse re-

gelmässig Seminare und Workshops durch. Hunderte haben diese Anlässe schon besucht. «Zuerst sahen die Hoteliers vor allem die Risiken. Mehr und mehr entdecken sie die Chancen», weiss Sigmund. Es war eben ein neues Phänomen, dass plötzlich weltumspannend über einen Betrieb schlecht geredet wird, wie das nicht selten vorgekommen ist. Das Risiko bestand vor allem darin, dass wenig freundliche Konkurrenten erfundene negative Erfahrungen streuen könnten. «Doch die Chancen wiegen stärker», ist Sigmund überzeugt. Das Manipulationsrisiko werde überschätzt. 80 Prozent der Bewertungen sind positiv; nur 20 Prozent sind negativ. Das zeige das Potenzial dieses neuen und durchaus kostengünstigen Werbekanals. Bei Bewertungsportalen wie Tripadvisor oder Holidaycheck könne der Hotelier reagieren. Hier sei es extrem wichtig, dass man keine Fehler mache, meint der Tourismusberater Holger Sigmund. «Der Hotelier soll sich nicht rechtfertigen. Er soll sich entschuldigen.» Das wirke vertrauenswürdig. «Fürs Qualitätsmanagement sind die Onlineportale Gold wert.»

«Die Hotelbewertung wird die Sterne konkurrenzieren»

«Zwei Drittel aller Gäste lese vor der Buchung einer Unterkunft die Onlinefeedbacks anderer Nutzer», so Sigmund. Mit seinem Partner Alexander Fritsch hat er das Buch «Hotelbewertungen richtig nutzen» geschrieben. «Unglaubliche neun Stunden verbringt ein deutscher Nutzer für die Urlaubsrecherche im Internet», ist darin zu lesen. Dabei besuche er im Schnitt dreizehn

ONLINE-PLATTFORMEN

Hotelkunden haben mehrere Möglichkeiten, ein Hotel zu bewerten. Die bekannteste und für Hotels wohl wichtigste Plattform ist www.booking.com. Es ist gleichzeitig auch eine Reservierungsplattform, und es können nur solche Leute dem Hotel Notizen geben, welche auch tatsächlich im Hotel übernachtet haben. Ein Nachteil für Hoteliers besteht darin, dass sie auf negative Kommentare nicht direkt reagieren und sich rechtfertigen können. Hoteliers, die auf den deutschsprachigen Markt ausgerichtet

sind, werden vor allem **Holidaycheck** unter die Lupe nehmen. Hier haben die Hoteliers die Möglichkeit, auf Kommentare zu reagieren. Das Gleiche gilt für www.hrs.com, eine Buchungsplattform, die vor allem von Geschäftsreisenden verwendet wird. Das bestfrequentierte Portal ist freilich **Tripadvisor**, dessen Aktien an der New Yorker Börse Nasdaq kotiert sind. Die Nutzer dieses Portals bewerten nicht nur Hotels, sondern auch Restaurants, Strände und Reiseziele ganz generell. *ch*



Beispiele von Onlinekommentaren auf der Buchungsplattform www.booking.com. Gewählt wurden Hotels mit überdurchschnittlich vielen Kommentaren. Die Durchschnittsnoten und deren Bezeichnung von Gut bis Hervorragend stammen von Booking.

BERN
Belle Epoque

Note Gut **7,9**

Onlinekommentare:
■ «Personal sehr freundlich und zuvorkommend, Altstadt-hotel.»
■ «Der Cappuccino war viel zu klein. Unbedingt grössere Tasse verwenden...»
Direktor Alexander Zwingli: «Ich habe schon einen Gast erlebt, der sagte: 'Jetzt machen Sie mir noch einen etwas besseren Preis, sonst weiss ich dann nichts Gutes über Sie zu schreiben.'»

BERN
Best Western Hotels Bären und Bristol

Note Gut **7,8**

Onlinekommentare:
■ «Empfang sehr freundlich wie auch das ausreichende, vielfältige Frühstücksangebot. Seit vielen Jahren dort Kundin – es spricht für sich.»
■ «Das WLAN war leider nicht sehr stabil.»

Hotelier Hannes Imboden: «Wir hatten gerade gestern ein Treffen mit Swisscom. Sie sehen, wir nehmen die Kommentare ernst.»

INTERLAKEN
Victoria-Jungfrau

Note Hervorragend **9,0**

Onlinekommentare:
■ «Freundlichkeit des Personals SPA und Wellness-Frühstücksbuffet.»
■ «Die Parkgebühren! Bei einer Buchung von über 600.– pro Nacht sind 35.– Parkgebühren etwas unerfreulich.»

Direktor Fredi Daumüller: «Für mich sind Onlinekommentare ein Führungsinstrument. Ich bespreche sie mit unseren Mitarbeitern.»

GSTAAD
Posthotel Rössli

Note Fabelhaft **8,9**

Onlinekommentare:
■ «Die Betreuung durch das Personal war sehr gut, sehr aufmerksam und interessiert am Gast.»
■ «Leider viele Kinder.»

Aide du Patron Nadja Widmer: «Die Kommentare sind sehr wichtig. Wir sind dankbar für jede konstruktive Kritik – und natürlich auch für Lob.»

WENGEN
Hotel Bernerhof

Note Gut **7,4**

Onlinekommentare:
■ «Familiäre Stimmung, freundliche Behandlung, hilfsbereites Personal, ruhige Lage.»
■ «Das Frühstück war lieblos angerichtet.»

Hotelière Lidice Schweizer: «Wir schauen die Kommentare an. Als Einsternhotel mit sehr günstigen Preisen können wir leider nicht jeden Wunsch erfüllen.»

THUN
Hotel Alpha

Note Sehr gut **8,1**

Onlinekommentare:
■ «Das Frühstücksbuffet war sehr gut, sogar Prosecco gab es.»
■ «Uns tat der junge Mann leid, der allein für das Frühstück zuständig war. Er ist wirklich nur gerannt, das ist nicht in Ordnung.»

Geschäftsführer Chris Rosser: «Wir machen nur gute Erfahrungen: Immer weniger Gäste interessieren sich für die Anzahl der Sterne, sie lesen stattdessen vor allem die Kommentare im Internet.»

verschiedene Websites. Die Bedeutung dieser Portale kann man also nicht hoch genug einschätzen. Das gilt insbesondere für kleinere Betriebe, die sich im Unterschied zu den weltumspannenden Hotelketten keine milliarden schweren Werbebudgets leisten können. Marketingexperte Beat Krippendorf vertritt die Meinung, dass diese Plattformen bei der jungen Generation die zentrale Entscheidungshilfe darstellen werden. «Und sie werden sogar all die Sterne und anderen Hotelklassifizierungen gehörig konkurrenzieren», sagt Krippendorf, der lange Jahre bei Hotelierisuisse, damals noch Hotelierverein, unter Vertrag stand und Unternehmensseminare durchführte. Heute ist er unter anderem Präsident der Swiss Quality Hotels International.

«Man muss den Gast positiv überraschen»

Wie sorgt ein Hotelier dafür, dass sein Betrieb gute Noten bekommt? «Man muss den Gast positiv überraschen», rät Sigmund. Das geht über den Service, die Dienstleistung, die Freundlichkeit – oder mit Kleinigkeiten. Mindestens so wichtig wie gute Durchschnittsnoten ist laut Sigmund das sogenannte Beschwerdemanagement. Eine Studie belege, dass neun von zehn Kunden nach einer negativen Erfahrung dem betreffenden Unternehmen die Treue halten würden, wenn sie eine Entschuldigung, einen Rabatt oder die Zusage erhalten, dass der Service besser werde. Sigmund zitiert in seinem Buch den amerikanischen Wirtschaftswissenschaftler und Marketingguru Philip Kotler: «Eine perfekte Wiedergutmachung kann mehr Kundennutzen und -loyalität bewirken, als wenn von Anfang an alles geklappt hätte.»

«Man muss den Gast positiv überraschen»

Die Hoteliers sind also gefordert und müssen sich schon neuen Herausforderungen stellen. Bereits heute werden 20 Prozent der Suchanfragen für Urlaube via Google mit mobilen Endgeräten getätigt. «Nicht nur die Suche nach einer geeigneten Unterkunft, auch die Abgabe einer Bewertung wird zunehmend mobil erfolgen – vielleicht schon während des Aufenthalts», erklärt Sigmund. Wie reagiert der Hotelier, wenn der Gast Kritik übt, während er noch vor Ort ist? *Claude Chatelain*

In Kürze

BUNDES RÄTIN SOMMARUGA
Schutz für Tessiner Arbeitsmarkt

Schon vor Einführung von Kontingenten soll der Tessiner Arbeitsmarkt stärker vor negativen Folgen der Personenfreizügigkeit geschützt werden. Bundesrätin Simonetta Sommaruga verspricht gestern, gemeinsam mit dem Kanton den gesetzlichen Handlungsspielraum dafür zu prüfen. Die Vorsteherin des Eidgenössischen Justiz- und Polizeidepartements war zu einem Arbeitsbesuch in Bellinzona. Der Kanton Tessin fordert die Berücksichtigung von Grenzgängern in den Kontingenten und die Beibehaltung der flankierenden Massnahmen. *sda*

GESUNDHEITSWESEN
Spitäler dürfen Gewinn behalten

Effiziente Spitäler sollen den Lohn ihrer Mühen als Gewinn ernten dürfen. Der Ständerat hat eine entsprechende Motion des Nationalrats in abgeänderter Form mit 24 zu 15 Stimmen gutgeheissen. Bedenken gab es, weil bereits ein Gerichtsurteil vorliegt. Das Bundesverwaltungsgericht hatte im April entschieden, dass Spitäler mit dem seit 2012 geltenden Modell der Fallpauschalen Gewinn einstreichen dürfen. Dabei muss es sich aber um Effizienzgewinne handeln. *sda*

WÄHRUNGSRIKISSEN
Ohne Versicherung bei Schwankungen

Der Nationalrat will keine Versicherung gegen Währungsschwankungen schaffen. Er hat eine Ständesinitiative des Kantons Wallis mit 111 zu 44 Stimmen abgelehnt. Die Versicherung hatte einen Beitrag zur Schaffung und Erhaltung von Arbeitsplätzen leisten sollen. Kommissionssprecher Andrea Caroni (FDP, AR) erinnerte daran, dass die Initiative vor Einführung der Eurokursuntergrenze beschlossen worden sei. Zudem würde eine solche Versicherung zu einer Wettbewerbsverzerrung führen. Der Ständerat hatte die Initiative ebenfalls abgelehnt, diese ist damit vom Tisch. *sda*

SWISSCOM
Neuer Dienstleister für die Gebäude

Die Swisscom wechselt den Dienstleister für die Bewirtschaftung und den Unterhalt ihrer Gebäude und Einrichtungen. Der Vertrag mit Johnson Controls läuft Ende Jahr aus. Ab nächstem Jahr werden ISS Schweiz und Wincasa zuständig sein, wie die Swisscom gestern in einem Communiqué mitteilte. Als Folge davon wechseln 250 Angestellte den Arbeitgeber. Der Vertrag hat eine Laufzeit von drei Jahren und umfasst das Gesamtvolumen eines dreistelligen Millionenbetrags. *sda/cab*

Heutiges Recht reicht

KLEINDEALER Der Ständerat hält nichts davon, Kleindealer drastisch zu bestrafen. Er hat gestern eine Motion aus dem Nationalrat abgelehnt, die verlangte, dass jede Form des Drogenverkaufs mit einer Freiheitsstrafe von mindestens drei Monaten geahndet wird. Damit ist der Vorstoss von Christian Lüscher (FDP, GE) vom Tisch. Lüscher störte, dass die Schweiz als Paradies für Kokain gilt. Im Nationalrat fand er noch entgegen der Empfehlung des Bundesrats eine Mehrheit für sein Anliegen. Für Alain Berset bietet das Betäubungsmittelgesetz dagegen bereits genug Handhabe gegen den Strassenhandel. Der Kleinhandel wird also weiterhin mit einer Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder einer Geldstrafe geahndet. *sda*

Kassenpflicht bei Pfusch bleibt

KRANKENKASSEN Die Kosten einer Schönheitsoperation sind Privatsache. Das Parlament will aber, dass im Falle von Komplikationen weiterhin die Krankenkassen zahlen.

Führt eine Schönheitsoperation zu Komplikationen, müssen die Krankenkassen die Kosten für die Behandlung weiterhin bezahlen. Der Ständerat lehnte gestern eine Motion aus dem Nationalrat ab, die eine Änderung verlangte hatte. Damit ist der Vorstoss von Ruth Humbel (CVP, AG) vom Tisch. Humbel hatte verlangt, dass Folgekosten von nicht medizinisch indizierten kosmetischen Eingriffen von der Kassenpflicht ausgenommen würden. Angesichts der Zunahme von Lifestyleingriffen müssten klare Grenzen gezogen

werden, argumentierte sie. Wer sich ein Gesichtslifting oder eine Nasenkorrektur machen lasse, solle nicht nur für diesen Eingriff, sondern auch für die Folgekosten bei Komplikationen oder fehlerhaften Behandlungen selbst aufkommen müssen. Die Mehrheit im Ständerat überzeugte dies nicht. Auf den ersten Blick scheint es logisch, dass nicht nur Schönheitsoperationen, sondern auch Folgeeingriffe selbst bezahlt werden sollten, sagte Christine Eggerszky (FDP, AG) im Namen der Kommission. Aber: «So einfach ist es nicht.» Die Konsequenzen wären weitreichend, betonte sie. Heute werde das Verschulden der versicherten Person für die Übernahme von Leistungen nicht berücksichtigt. Dieses Solidaritätsprinzip würde durchbrochen.

Mit einem Ja würde das Verschuldungsprinzip eingeführt, befand auch Urs Schwaller (CVP, FR). Wer rauche, trinke, zu viel esse oder keinen Sport treibe, würde riskieren, von der Grundversicherung nicht mehr abgedeckt zu sein. Felix Gutzwiller (FDP, ZH) wies darauf hin, dass es auch jene treffen könnte, die Sport trieben. Der Wintersport etwa verursache erhebliche Gesundheitskosten. Schwierig zu erbringen wäre zudem der Beleg, wurde bemerkt, dass ein Schönheitschirurgischer Eingriff die Ursache für eine Behandlung sei. Gesundheitsminister Alain Berset stellte sich ebenfalls gegen die Motion. Es wäre der Anfang eines fundamentalen Wechsels in der Krankenversicherung. Die kleine Kammer lehnte den Vorstoss oppositionslos ab. *cab*

Suva kann Prämien nicht mehr senken

UNFALLVERSICHERUNG Die Prämien der Suva sinken nicht mehr. Sie bleiben für 2015 aber konstant. Bei den Neurenten wurde der Talboden erreicht.

Die Suva wird 2015 zum ersten Mal seit sieben Jahren die Prämien nicht mehr senken, sondern stabil halten. Zudem wurden 2013 erstmals seit mehreren Jahren wieder mehr Invalidenrenten gesprochen, wie der Unfallversicherer gestern in Luzern bekannt gab. Nämlich 1776 gegenüber 1584 im Jahr davor. Dieser Wert liegt aber deutlich unter den 3000, die noch vor zehn Jahren pro Jahr hinzukamen. Bei den Renten gibt es immer noch mehr Abgänge als Zugänge. Finanziell sei die Zunahme nicht dramatisch. Ob es sich dabei um

eine Trendwende handle, könne man noch nicht sagen. Allerdings liegen auch im laufenden Jahr die Zahlen über jenen des Vorjahrs. 2013 sei ein weiteres erfolgreiches Jahr der Suva gewesen, sagte Markus Dürr, der seit Anfang Jahr den Verwaltungsrat der Suva präsidiert. Das Betriebsergebnis der Suva ging 2013 allerdings um 75 Prozent auf 61,5 Millionen Franken zurück. Finanzchef Ernst Mäder begründete den Rückgang mit ausserordentlichen Aufwendungen. Trotz Prämienenkungen konnte die Suva 2013 die Prämienentnahmen leicht steigern. Dies, weil die versicherte Lohnsumme der 1,954 Millionen Versicherten stärker gewachsen sei, nämlich um 1,9 Prozent auf 140 Milliarden Franken. *sda*

Dominique Giroud sitzt tief im Schlamassel

KANTON WALLIS Die Liste der Vorwürfe an die Adresse des Weinhändlers Dominique Giroud ist lang. Vor seiner Verhaftung äusserte er sich in einem Interview dazu.



Winzer Giroud gibt zu, geschummelt zu haben. Keystone

Die Story zieht immer neue Kreise. Dominique Giroud, der Walliser Weinhändler, der Wein gepanscht, den Staat um Steuern gebracht, Journalisten ausgehorcht haben soll, wurde am Mittwoch verhaftet (wir berichteten). Wenige Tage davor hat der Winzer der Zeitung «L'Agefi» ein Interview gegeben, das gestern erschienen ist. Dabei sprach er über seine Auseinandersetzung mit den Steuerbehörden. Die Affäre Giroud macht vor allem in der Westschweiz seit Monaten Schlagzeilen. Der Winzer selbst hat sich aber, ausser ganz

zu Beginn der Entwicklungen, nicht dazu geäußert. Was die Steuern betrifft, gibt Giroud zu, nicht sein gesamtes Einkommen angegeben zu haben. Die betroffenen Beträge lägen nicht mehr als zwei Prozent über dem Umsatz der Firma in der betroffenen Periode, sagte er in der Westschweizer Wirtschaftszeitung.

Falsche Belege

Der Winzer gesteht auch, dass er mit falschen Rechnungen geschäftet hat. «Es handelt sich um falsche Belege für reelle Geschäfte. Das ist allein meine Verantwortung, wie ich bei der Anhörung auch gesagt habe.» Auf die Frage, ob Giroud sein Vorgehen bereue, antwortete er: «Ich habe die Wichtigkeit von dem, was mir heute vorgeworfen wird, wirklich unterschätzt. Das

hat schwere Konsequenzen für meine Angehörigen und meine Mitarbeiter.» Weiter sagte er: «Heute, mit 43 Jahren, nachdem ich mit fast nichts angefangen habe, ohne viel Bildung und nach viel Schufferei, bereue ich die aktuelle Situation, die mich dazu zwingt, mich aus den Geschäften zurückzuziehen.»

Mehrere Verfahren am Hals

Gegen den bekannten Weinhändler Giroud laufen mehrere Verfahren. Sein Firmenimperium soll Einnahmen von rund 13 Millionen Franken unterliegen haben. Zudem wird Giroud beschuldigt, über 350'000 Liter Wein illegal gepanscht zu haben. Unter anderem soll die Weinkellerei billigen Fendant in St-Saphorin-Flaschen verkauft haben. Am Mittwoch wurden Gi-

roud und drei weitere Personen verhaftet, eine davon gehört dem Bundesnachrichtendienst an. Die verhafteten Personen werden verdächtigt, Computer von Journalisten gehackt zu haben, die über den Fall berichtet hatten.

Der Walliser Grosse Rat behält sich die Möglichkeit einer parlamentarischen Untersuchungskommission in der Affäre Giroud vor. Das Kantonsparlament will aber zunächst den Bericht seiner Geschäftsprüfungskommission abwarten. Eine zusätzliche delikate Note erhält die Affäre, weil der heutige CVP-Finanzdirektor Maurice Tornay vor seiner Wahl in die Regierung Treuhänder der Firma Girouds war. Tornay musste sich deshalb mit kritischen Fragen konfrontieren lassen. *sda/cab*

ANZEIGE
Höhere Fachschule sfb.ch
Jetzt anmelden zur lückenlosen Ausbildung:
Tel. 0848 80 00 84
AUTOM TIK-FACHMAN
sfb - so funktioniert Bildung