

Bewertungsportale

Heute sind Bewertungsportale für Gäste eine beliebte Form Ihre Kritik zu äußern. Nicht nur auf Hotelbewertungsportalen, sondern auch auf sogenannten Empfehlungsportalen finden sich zahlreiche Bewertungen zu den unterschiedlichen Geschäftsarten.

Wie kann man als Gastronom auf Kritiken auf Bewertungsportalen reagieren?

Zunächst ist es unerlässlich sich auf den relevantesten Portalen immer auf dem Laufenden zum eigenen Geschäft zu halten.

Nur wer auch schnell auf Kritik reagiert kann hier entsprechend professionell auftreten. Denn die Reaktion auf Kritik ist ein wichtiges Zeichen, dass man auf Gästeorientierung und Kundenmeinungen großen Wert legt.

Viele Gäste nutzen Empfehlungsportale als Informationsquelle und Entscheidungshilfe für den nächsten Besuch, egal ob für die Hotelbuchung oder den Restaurantbesuch. Nehmen Sie die Kritik ernst und nutzen Sie die Möglichkeit dem Verfasser für seine Kritik und den damit verbunden Zeitaufwand zu danken.

Wer dem Gast zu verstehen gibt, dass man die Kritik ernst nimmt und auf die Unannehmlichkeiten nachvollziehen kann, hat bereits wieder Pluspunkte gesammelt. Wenn sich die Kritik nachvollziehen lässt und berechtigt gewesen ist, ist eine Entschuldigung geboten.



Wer auf die Kritik ehrlich eingeht und damit verbunden auch eine Verbesserung verspricht, kann damit eine positive Grundhaltung vermitteln und somit auch anderen Lesern der Bewertung die notwendige Gästeorientierung vermitteln.

Ideal ist hier das direkte Gesprächsangebot mit einer kompetenten Stelle im eigenen Hause anzubieten.

Nutzen Sie aktiv Bewertungsportale, um das optimale für Ihr Lokal hieraus zu nutzen. Denn so manche Kritik von Gästen erspart dem Gastronomen teure Restaurant- oder Gastronomieberater.

Bewertungsportale

Derzeitiger Spitzenreiter bei den Hotels ist wohl <http://www.holidaycheck.de>. Dort sind knapp 300.000 Kritiken und rund 100.000 Fotos zu finden. Ca. 100.000 Besucher nutzen das Angebot pro Tag, sagt Sprecher Dr. Axel Jockwer, fast doppelt so viele wie noch vor einem Jahr.

Zweitgrößtes Portal ist <http://www.hotelkritiken.de> bietet allerdings nur 4.100 Hotelbewertungen. Aber Macher Donovan Dunker überprüft jede private Hotelbewertung persönlich. Rund zehn Prozent der Einträge schaltet er nicht frei.

Bei <http://www.votello.de>, dem drittichtigsten Anbieter, sind rund 40.000 Hotelbewertungen zu finden, allerdings mit einem komplizierten Bewertungssystem. Hotels und Restaurants werden bei <http://reisen.ciao.de> bewertet, einfach Deutschland anklicken.

Viele Hotelportale geben bereits in ihrer Übersicht eine Bewertung ab. Dort ist zumeist aber nur der Gast berechtigt, der dort auch gebucht und übernachtet hat, wie z.B. <http://www.hrs.de>, <http://www.booking.de> oder <http://www.hotel.de>

Für Restaurants gibt es weitere interessante Seiten. Hier steht die Bewertungseuphorie aber offenbar erst am Anfang. Eine beachtliche Zahl von Restaurants findet man bei <http://www.restaurantfuehrer24.de> von denen allerdings noch recht wenige bewertet sind, offenbar identisch mit <http://www.restaurant-kritik.de>. Bei <http://www.schlemmerinfo.de> werden Bewertungen offenbar noch dringend gesucht und mit 10.--Euro honoriert. Noch etwas unübersichtlich stellt sich diese Seite dar: <http://www.best-restaurants.de>.

Andere Anbieter haben sich die Mühe gemacht, die Bewertungen aller einschlägigen Restaurantführer herauszusuchen und eine Durchschnittsnote zu errechnen: <http://www.restaurant-hitlisten.de/bewertung.htm> oder <http://www.die-besten-koeche.com/de/ranglisten/index.html>.

Aber auch Nischengruppen bewerten, so zum Beispiel die Vegetarier und Veganer bei <http://www.fleischlos-geniessen.de>, die Nichtraucher bei <http://nichtraucher.org> und die Motorradfahrer unter <http://www.biker.de>. Umgekehrt kann man sich auch selbst in bestimmte Nischenfelder eingeben, wie zum Beispiel als fahrradfreundlicher Gastbetrieb bei <http://www.bettundbike.de>.