

Bewertungssysteme der Zukunft – Qualitätsmanagement in Mecklenburg-Vorpommern

Michael Menzel
Chief Revenue Officer
TrustYou GmbH
Dobbin-Linstow, 29. November 2017

WIR STELLEN UNS VOR



UNSERE MISSION

- ➔ Reisende suchen, vergleichen und kaufen auf Basis von Bewertungen.
- ➔ Leistungsträger (Hotels & Restaurants) und DMOs brauchen die bestmögliche Reputation um als Reiseziel in Betracht zu kommen.
- ➔ Verkäufer brauchen glaubwürdige Reputationssysteme für ihren Reisemarktplatz.

TrustYou's Mission ist es, Entscheidungen der Reisenden positiv zu beeinflussen.

AUF EINEN BLICK

- ➔ **GEGRÜNDET:** 2008
- ➔ **TEIL EINES KONZERNS:** Recruit-Holding, Japan
- ➔ **BIG DATA:** sämtliche Reisebewertungen im Web analysieren, 2.5M neue Bewertungen pro Woche
- ➔ **ANGEBOT:** Cloud-Software-Produkte als jährliches Abo
- ➔ **ZAHLEN:** 50M Reiseentscheidungen pro Monat beeinflusst, +150 DMOs
550K Gastgeber beobachten



- ➔ Offizieller Partner der Sterneklassifikation in D und CH
- ➔ Zugang zu TrustYou-Inhalten für die Auditoren
- ➔ Bewertungen sind Überprüfung der Klassifikation durch den Gast (sogenannte 3te Säule)
- ➔ TrustYou Gästefragebogen ist durch STV zertifiziert und somit QII relevant
- ➔ TrustYou ersetzt das Mystery Guesting in A



ENTLANG DER CUSTOMER JOURNEY



Check in

Check out

Guests

Max price/night

User rating

Hotel class

Accommodation type

Sun, Sep 10

Mon, Sep 11

1 2 3 4



Any

Any

Any

Deals

MORE

471 hotels

Sort by: Relevance Price Rating

Bristol Hotel Frankfurt €65
 3.8 ★★★★★ (167) · 4-star hotel
 Trendy rooms offering free Wi-Fi & breakfast in a contemporary property with a hip bar & a garden.
 DEAL 20% off



Mercure Hotel & Residenz Frankfurt Messe €82
 €119
 3.9 ★★★★★ (256) · 4-star hotel
 Modern rooms, suites & apartments with Wi-Fi, plus a restaurant, a sauna & a whirlpool tub.
 DEAL 31% off



Novotel Hotel Frankfurt City €76
 €119
 3.9 ★★★★★ (295) · 4-star hotel
 Bright rooms in a modern hotel offering Wi-Fi, an exercise room & dining, plus meeting space.
 DEAL 36% off



The Corner Hotel €50
 €106
 4.1 ★★★★★ (99) · 3-star hotel
 Straightforward venue offering contemporary rooms with free Wi-Fi & candy.
 DEAL 53% off

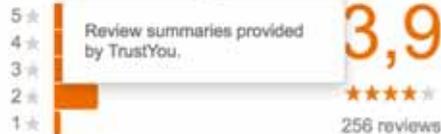


Mercure Hotel €56



Review summary

Write a review



Rooms · 3.0 ★★★★★
 Guests liked the large, clean, updated rooms, though some said maintenance could be improved · Some guests mentioned the bathrooms could be improved · Guests liked the comfortable beds

Location · 4.2 ★★★★★
 Near public transit & the train station · Easily accessible by car · Restaurants & bars nearby

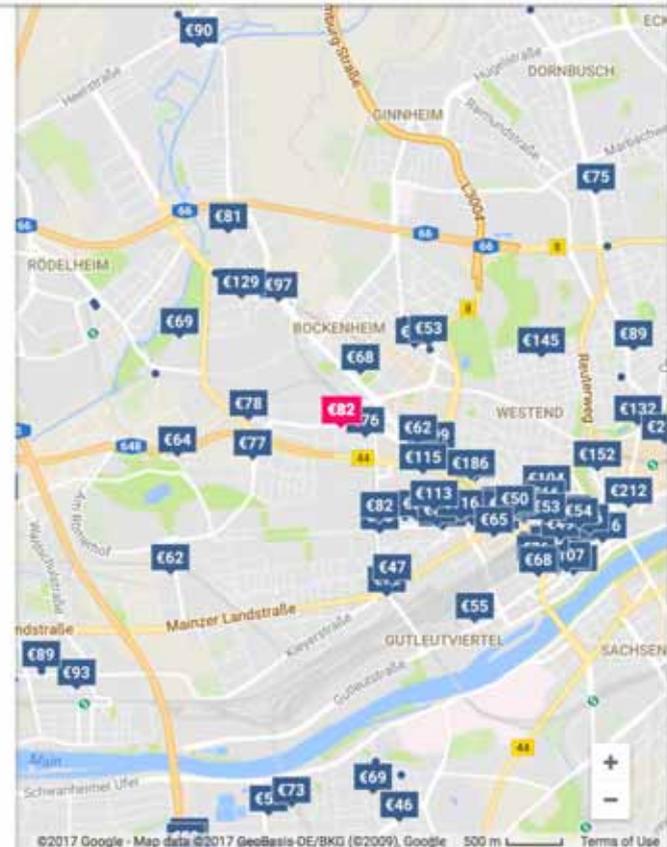
Service & facilities · 4.0 ★★★★★
 Guests appreciated the friendly, professional staff · Guests spoke highly of the reception staff · Conference space

Google reviews

Michal D
 Local Guide · 23 reviews · 3 photos
 ★★★★★ in the last week
 Everything what's needed is provided. Nice service, rooms is big enough. Fitness room is not so big - a couple of cardio machines.

Helpful?

Pavel Stránský
 Local Guide · 138 reviews
 ★★★★★ 4 months ago



WIE ES FUNKTIONIERT

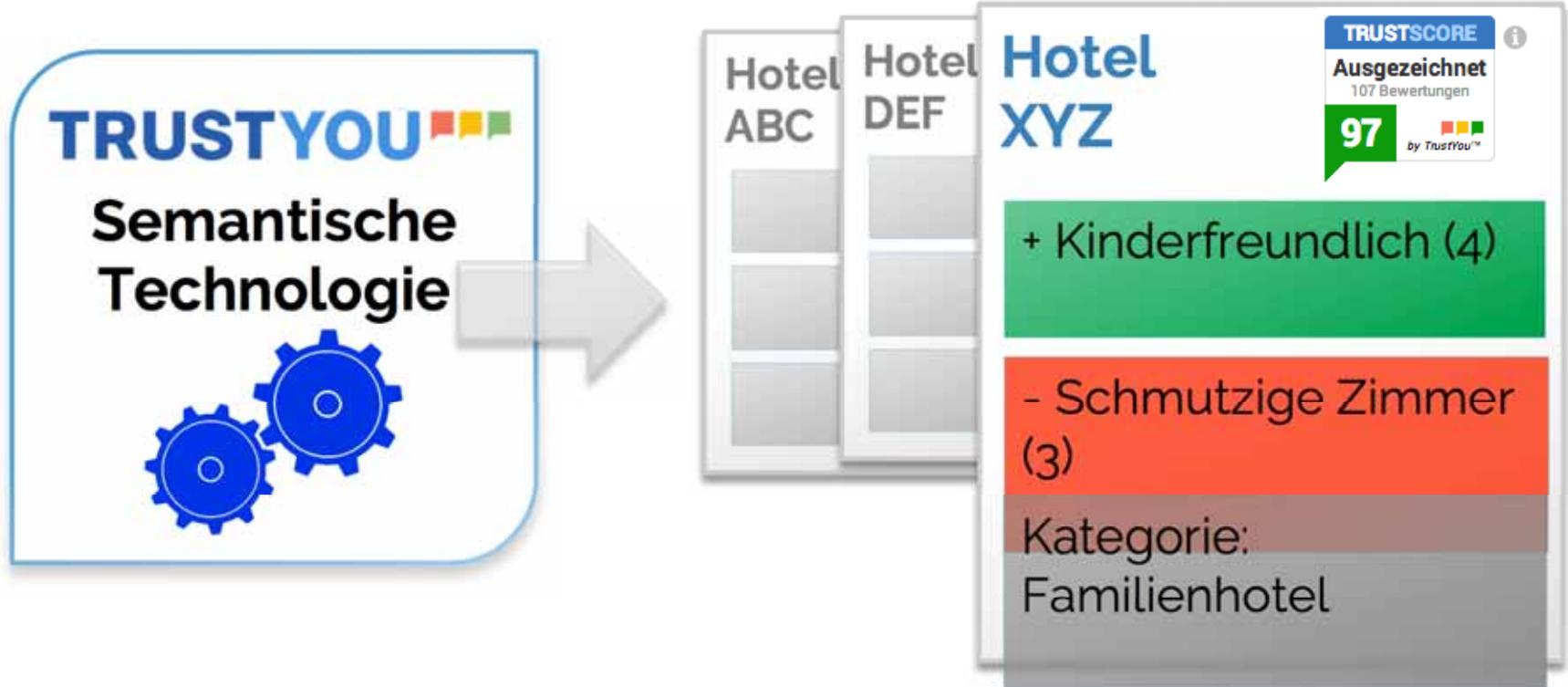


FUNKTIONSSCHEMA





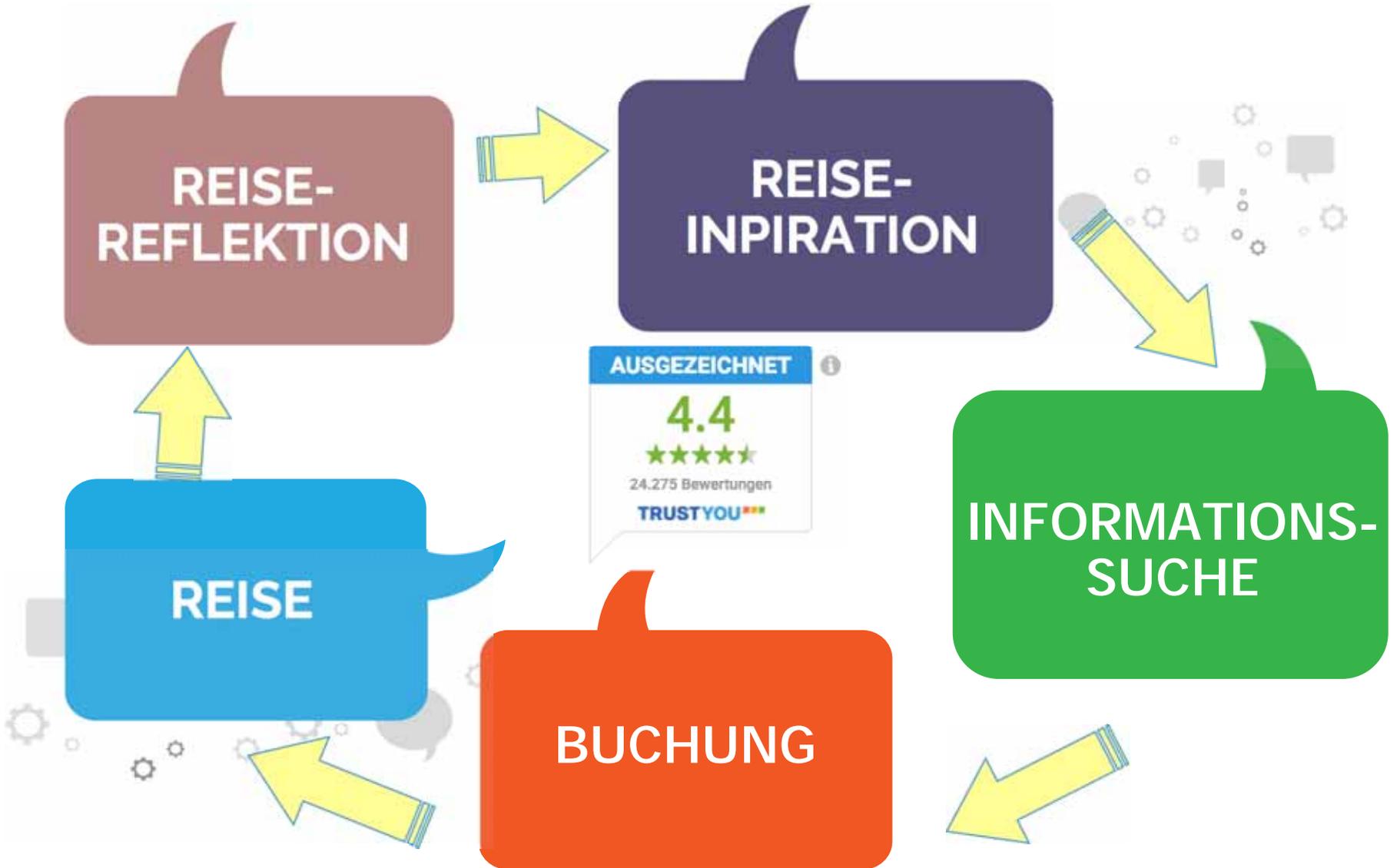
FUNKTIONSSSCHEMA



MARKTUMFELD



DIE REISE DER REISENDEN ENTLANG BEWERTUNGEN



“Mehr als 90% alle Reisebuchungen werden von Bewertungen und durch Social Media beeinflusst”

Herausforderung:

- Zeit aufwendig
- zerstreut/verteilt
- nicht suchbar
- nicht personalisiert



Big Data Problem



“Konsumenten gründen ihre Entscheidungen zum weitaus grösseren Teil auf Empfehlungen als auf objektive Eigenschaften. Deshalb sind Bewertungen in Online-Communities wichtiger als Fachquellen.”

—“Kaufentscheidungen: Gemeinsam statt einsam?”
(GfK, Juli 2013)

Zauberformel **Online-Tourismus**

Online-Erfolg oder Absatz =
Reputation x Preis x Verfügbarkeit x Marketing

Wenn ein Faktor = **0** ist auch der **Erfolg** = 0

AUFGABE DER TOURISTIK

Datenmengen einen Sinn geben und wirtschaftlich nutzen

REPUTATION

1.0

Traditionelle Werbung
und Anzeige

REPUTATION

2.0

Aufbau von Nutzer
generierten Inhalten

REPUTATION

3.0

Der Menge an Daten
einen Sinn geben

FAKTEN



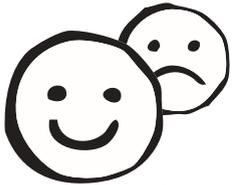


✓ Großes Informationspool

Mittlerweile gibt es über 400 Mio. Hotelbewertungen.

✓ Stete Informationsquelle

Jede Minute werden 75 Hotelbewertungen geschrieben.



✓ Gute Stimmung

Über 80% der Bewertungen haben einen positiven Charakter.

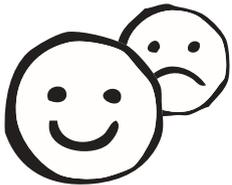


✓ Ausgeglichene Branchenanteile

46% der Bewertungen schreiben Geschäftskunden,
40% der Bewertungen werden von Urlauber geschrieben.



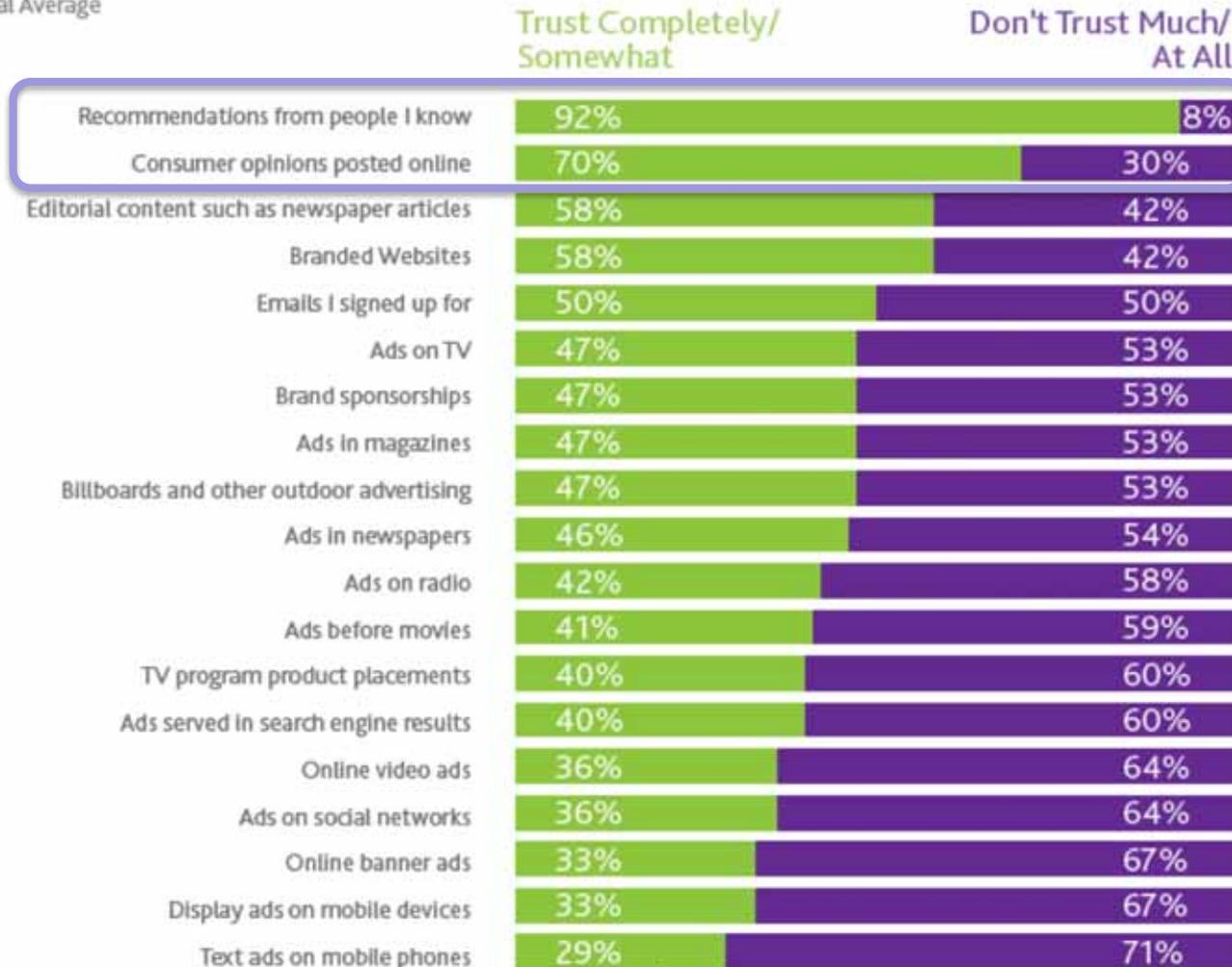
- ✓ **Im Guten wie im Schlechten wird über das Gleiche geschrieben**
- ✓ Hotel
- ✓ Service
- ✓ Zimmer
- ✓ Speisen und Getränke



Nutzer vertrauen Bewertungen

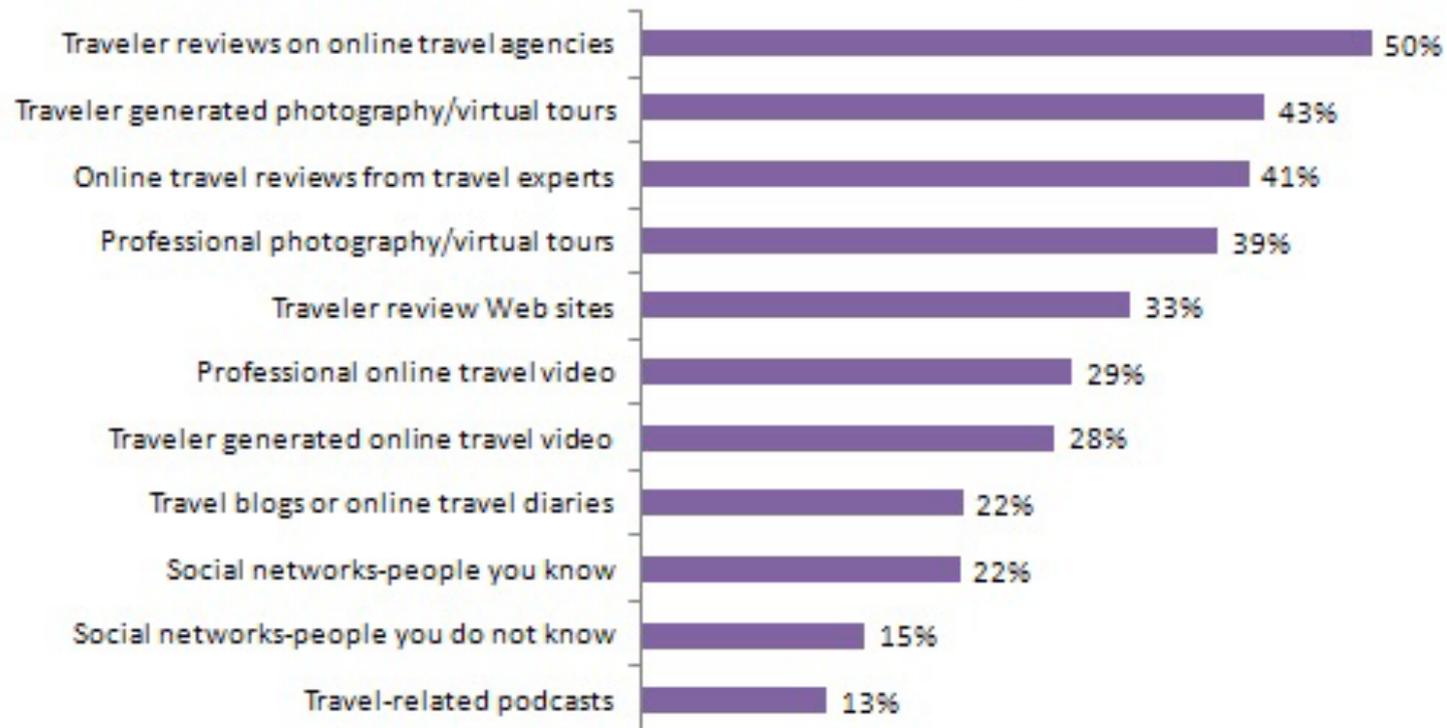
To what extent do you trust the following forms of advertising?

Global Average



Einflussfaktoren Online

Influential Features in Travel Planning (Incidence of Slightly/Very Influential)



Question: Please indicate how influential each feature is to you when planning leisure travel?

Base: U.S. Travelers(n=1,990)

Source: PhoCusWright's Consumer Travel Report

© TrustYou 2008 – 2013 // Confidential and proprietary

ANWENDUNGSBEISPIELE



MARKETING



Alle Sprachen
100%

Alle
100%

Paare
65%

Familien
27%

Alleinreisende
5%

Geschäftsreisende
3%

Bewertet mit **4.5/5** basierend auf Bewertungen von **allen Reisenden**.

„Hervorragendes Romantikhotel. Gut für Sightseeing und in der Nähe von Einkaufsgegenden. Super Pool. Tolle Stimmung.“

Lage
 4.6/5
4797 Bewertungen

„Gute Lage, in der Nähe von öffentlichen Verkehrsmitteln.“
Zentrale Lage mit tollen Sehenswürdigkeiten, Restaurants und Einkaufsmöglichkeiten.
Mit dem Auto gut zu erreichen, aber mittelmäßiger Parkplatz.
Parkplatzgebühren sind akzeptabel.

Pool
 4.4/5
1265 Bewertungen

„Guter Pool, recht sauber.“

Ausstattung
 4.2/5
3321 Bewertungen

„Die Einrichtungen sind etwas in die Jahre gekommen, aber die Außensportanlagen sind erstklassig.“
Großartige Gebäude mit schönem Eingangsbereich und Konferenzräumen.
Großartiges Gelände. Schöne Architektur. Aufzug ist OK.
Unattraktiver Raucherbereich. Behinderteneinrichtungen sind gut.

Stimmung
 4.0/5
2754 Bewertungen

„Tolle Stimmung. Freundliche Atmosphäre. Stylisches Hotel.“
Das Hotel könnte modernisiert werden. Luxuriöses Hotel.
Angenehmer Eingangsbereich. Schön für Romantikurlaub.
Gut für Reisen mit Freunden. Luxushotel.

Service
 3.6/5
4823 Bewertungen

„Das Personal ist sehr freundlich, aber nicht so professionell, mittelmäßiger Service im Restaurant.“
Schlechtes Personal an der Rezeption und schlechtes Management.
Animateure sind nett. Toller Concierge-Service.
Akzeptable Hotelreservierung. Ausreichender Barservice.
Passabler Service am Pool/Strand.

 **HERVORRAGENDES** Ranking
Top 6% der Stadt

 **AUSGEZEICHNETES** Romantikhotel
Top 2% der Stadt

 **AUSGEZEICHNETES** Luxushotel
Top 4% der Stadt

 **AUSGEZEICHNETE** Lage
Top 1% der Stadt

 **AUSGEZEICHNETE** Ausstattung
Top 1% der Stadt

Gut zu wissen

- ✓ Freundliche Atmosphäre
- ✓ Schöne Außenanlagen
- ✗ Mitarbeiter an der Rezeption sollten aufmerksamer sein
- ✓ Ansprechendes Gebäude



Hotel Allgäu Sonne ★★★★★

Hotel in Oberstaufen Ort

✓ Außenpool ✓ Hallenbad ✓ WLAN kostenlos

→ Angebote ab 114,- € p.P/Nacht

„Zum 3.ten und nicht zum letzten Mal hier! Mehr Service und Freundlichkeit geht nicht. Alles perfekt! DANKE an die Packerin Frau Steinhauser - war sehr gut (4****)*
Trust You Survey - 27. März 2017

Anreise: 05.10.2017

Abreise: 08.10.2017

Verpflegung egal ▾ 1 Unterkunft ▾

2 Erwachsene ▾ 0 Kinder ▾

Suchen & Buchen

Buchungshotline: +49 8386 9300-99

Treffer verfeinern:

- Lage**
- Ortsteil Oberstaufen (24)
 - Ortsteil Steibis (2)
 - Ortsteil Thalkirchdorf (2)

Lage auf Karte eingrenzen

Service & Ausstattung

- WLAN kostenlos (26)
- Hunde willkommen (17)
- Hallenbad (20)
- Barrierefrei/Rollstuhlgerecht (2)

Sterne - ★★★★★

Filter zurücksetzen

Unser Versprechen

28 gefundene Gastgeber:

Sortierung: Direkt buchbar
 Bewertung
 A-Z
 Z-A
 Preis aufsteigend
 Preis absteigend
 Sterne

Währung: EUR ▾

Darstellung: Liste Karte



Alpenkönig ★★★★★

in Ort

Ankommen und Aufatmen Genießen Sie das liebevoll gestaltete Ambiente, di...
 Wohlfühlhotel mit Wellness, Kosmetik, Massage & Fitnessraum. Immer wieder attraktive Angebote. Anerkannter Schrothkurbetrieb!

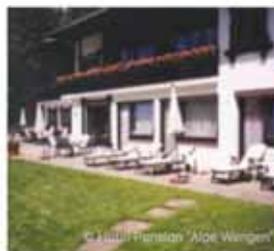
✓ Hallenbad ✓ an der Loipe ✓ WLAN kostenlos

5.0 ★★★★★
140 Bewertungen

05.10.-08.10.

Doppelzimmer 28 qm für 2 Erwachsene	Info	591,00 € inkl. Frühstück Gesamtpreis inkl. Kurbeltrag	Buchen
Doppelzimmer Komfort 35 qm für 2 Erwachsene	Info	645,00 € inkl. Frühstück Gesamtpreis inkl. Kurbeltrag	Buchen
Studio Alpenkönig für 2 Erwachsene	Info	699,00 € inkl. Frühstück Gesamtpreis inkl. Kurbeltrag	Buchen

► mehr Produkte anzeigen



Hotel-Pension "Alpe Wengen"

Hotel/Pension in Wengen bei Oberstaufen

Unser Haus liegt in herrlicher Lage am Ortsrand von Oberstaufen an einem...
 Ruhige herrliche Südhanglage, mit direktem Fußweg zum Ortskern Oberstaufen (1km) auch Busverbindung möglich. Rodelbahn und Hündlelift in 3 Minuten zu erreichen.

✓ an der Loipe

5.0 ★★★★★
51 Bewertungen

05.10.-08.10.



© Hotel Alpenkönig

Restaurant
Esslust
im Alpenkönig



© Hotel Alpenkönig

**Wohlfühlhotel mit Wellness, Kosmetik, Massage & Fitnessraum. Immer wieder attraktive Angebote.
Anerkannter Schrothkurbetrieb!**

Überzeugen Sie sich von unserer familiären Atmosphäre, die von unseren Gästen so vielgeschätzt und gelobt wird. Bei uns fühlen Sie sich wie zu Hause.

Wir sind ein familiär geführtes 4-Sterne-Superior Hotel, zentrumsnah aber dennoch ruhig gelegen. Unseren Gästen steht eine Wellnessoase mit Kosmetik & Massage, Hallenbad, finnische Sauna, Tepidarium (Biosauna), Solarium, Fitnessraum mit Cardiogeräten von Techno Gym zur Verfügung. Kostenloses W-Lan im ganzen Haus, A la Carte-Restaurant, Gourmet- Halbpension, Schrothkur, Tiefgarage bieten wir ebenso an wie einen Seminar- und Multifunktionsraum.

Die Familie Bentele und ihre Mitarbeiter freuen sich auf Ihren Besuch.



Bewertungen

5.0
★★★★★
140 Bewertungen



Alle
100%



Paare
100%

Gut zu wissen

Freundlicher Service

„Freundliches Team“
„Hervorragenden und aufmerksamen Bedienungspersonal“
„Herzlichen Empfang bei der Anreise“

Zentrumsnah

„Zu Fuss ins Zentrum“
„5 Minuten vom Zentrum“
„Doch nur 5 Minuten vom Zentrum“

Hotel ist rundrum sauber

„Nun Mal ganz klar alles“
„Top gepflegter Wellnessbereich“
„Hotel und Zimmer sehr sauber“

Freundliche Atmosphäre

„Herzliche familiäre Atmosphäre“
„Danke für alles“
„Feinstem Ambiente“

Highlights aus den 140 Bewertungen

Wellnessbereich

★★★★★ „Ausgezeichneten Massagen“ „Spitzen Masseur“ „Spitzen Wellnessabteilung“

Pool

★★★★★ „Hallenbad klein und fein“

Service

★★★★★ „Freundliches Team“ „Hervorragenden und aufmerksamen Bedienungspersonal“ „Buchung perfekt und super“

Lage

★★★★★ „Großer Supermarkt“ „5 Minuten vom Zentrum“ „Mitten im Ort“

Essen

★★★★★ „Küche exzellent“ „Ausgezeichnete Kueche“ „Super gute und abwechslungsreiche Speisen“

Frühstück

★★★★★ „Tolle Auswahl beim Frühstück“ „Frühstück hervorragend“ „Reichhaltiges Frühstücksbuffet“

Zimmer

★★★★★ „Entspannende Bäder“ „Geschmackvoll eingerichtet“ „Blick in die Berge“

MARKTFORSCHUNG



MONITORING - STRATEGISCH



TIROLER GASTGEBER

- ➔ **TIROLER GASTGEBER IN TY-DB: 18.000**
- ➔ **DAVON MIT BEWERTUNGEN: 9.000**
- ➔ **ANALYSE: auf TVB-Basis**
- ➔ **Zeitraum: 01.03.2014 – 31.08.2014**
 2.336.721 positive Nennungen
 304.653 negative Nennungen



SEHR GUTE GASTGEBER

TRUSTYOU SIEGEL (OVERALL SCORE)

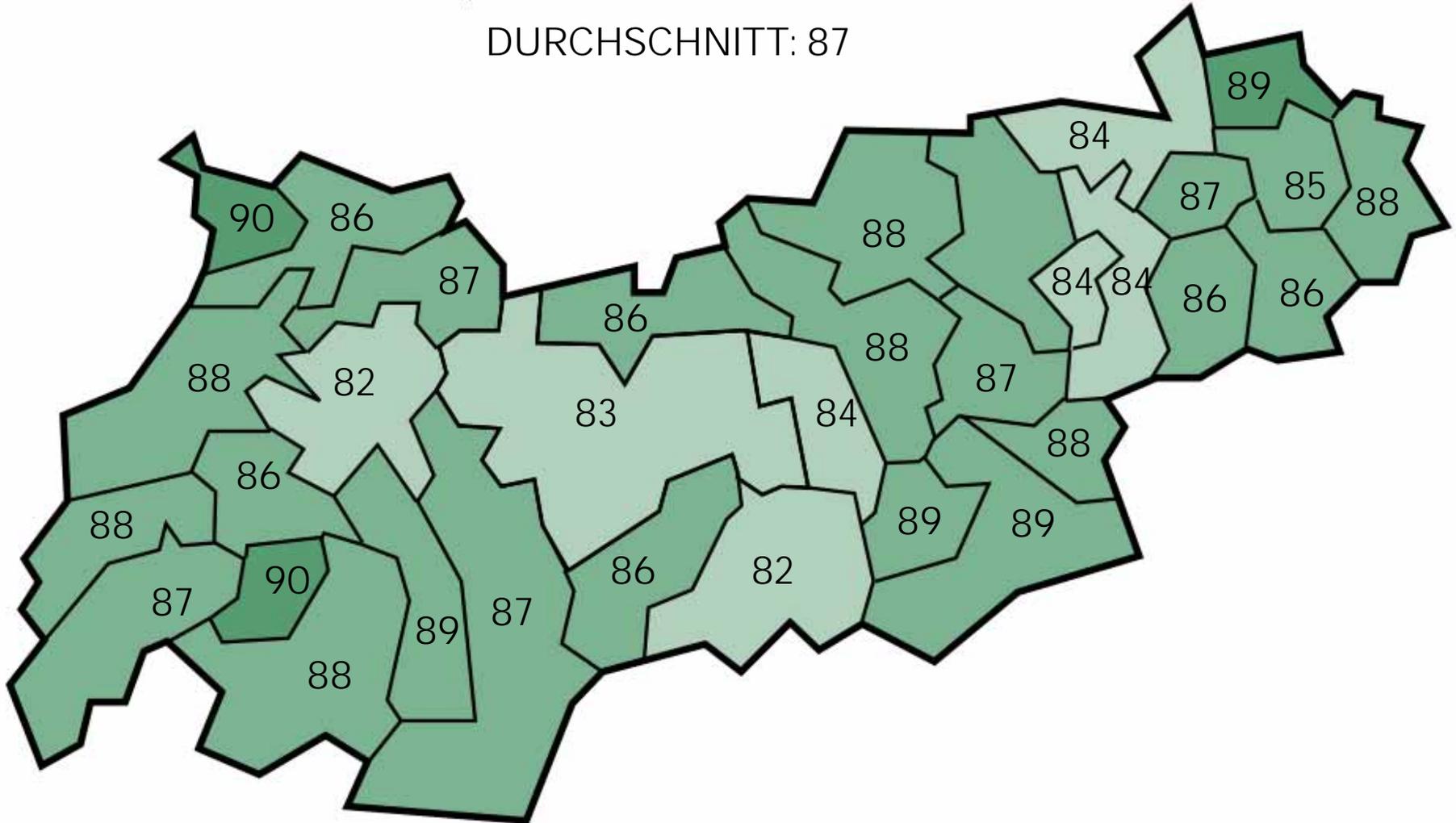
Der OverallScore analysiert Bewertungsnoten aus über 200 Portalen und vereint diese in einer Reputations-Punktzahl.

BAYERN: 83
 SCHWEIZ: 82
 GRAUBÜNDEN: 91
 WALLIS: 91
 TESSIN: 91

Trend Gruppen		Performance			
name	Quelle	Letzte 6 Monate	Letzte 3 Monate	Aktuelles Quartal	Aktuelles Kalender-jahr
Imst Tourismus	TrustYou	79,53	79,57	79,11	79,36
Tirol West	TrustYou	81,06	80,91	79,91	82,08
Wipptal	TrustYou	81,36	80,34	79,16	82,09
Region Hall - Wattens	TrustYou	82,32	82,45	82,51	82,71
Innsbruck und seine Feriendörfer	TrustYou	82,72	82,58	81,95	82,73
Stubai Tirol	TrustYou	83,06	82,47	82,18	83,2
Wildschönau	TrustYou	84,52	85,53	86,07	84,92
Ferienland Kufstein	TrustYou	85,5	85,06	84,57	85,36
Naturparkregion Reutte	TrustYou	85,89	85,75	84,97	85,73
Ferienregion Hohe Salve	TrustYou	86,28	86,44	86,08	86,33
Wilder Kaiser	TrustYou	86,86	87,45	87,1	86,43
Tiroler Zugspitz Arena	TrustYou	87,1	87	86,52	87,01
Kitzbüheler Alpen - Brixental	TrustYou	87,21	88,75	88,77	86,18
Silberregion Karwendel	TrustYou	87,25	86,46	86,67	87,1
Kitzbühel Tourismus	TrustYou	87,38	87,92	87,4	86,56
Paznaun - Ischgl	TrustYou	87,42	92,12	92,05	86,99
Lechtal	TrustYou	87,44	86,78	85,06	87,51
Pillerseetal	TrustYou	87,48	87,85	87,86	87
Pitztal	TrustYou	87,6	88,62	88,07	87,49
Tiroler Oberland	TrustYou	87,64	88,55	88,24	87,67
Seefeld	TrustYou	87,77	88,36	87,87	87,26
Ötztal Tourismus	TrustYou	87,98	89,4	89,41	88
Kitzbüheler Alpen-St.Johann i.T.	TrustYou	88,33	89,26	88,5	87,71
Erste Ferienregion im Zillertal,..	TrustYou	88,87	89,32	89,1	88,91
Achensee	TrustYou	88,95	88,32	88,23	89,34
Mayrhofen	TrustYou	89,28	90,05	89,72	89,29
Alpbachtal und Tiroler Seenland	TrustYou	89,29	88,94	88,53	88,87
Tux - Finkenberg	TrustYou	89,63	90,49	90,33	89,67
Zell-Gerlos, Zillertal Arena	TrustYou	89,7	91,07	90,6	89,05
Kaiserwinkl	TrustYou	89,74	88,93	88,85	90,31
St.Anton am Arlberg	TrustYou	90,2	93,73	93,93	89,63
Tannheimer Tal	TrustYou	91,01	90,75	90,03	90,83
Serfaus-Fiss-Ladis	TrustYou	91,73	92,88	92,8	91,42
		86,91	87,4	87,03	86,81

TRUSTYOU SIEGEL (OVERALL SCORE)

DURCHSCHNITT: 87



TOLLE UNTERKÜNFTE

SEMANTIK: HOTEL

HOTEL	POSITIV	NEGATIV
	586495	55428
Sauberkeit	42589	2913
Familienhotel	19218	2164
Winter-Sporthotel	12150	1234
Hotel Instandhaltung	8423	2890
Wellnesshotel	4278	300
Sporthotel	3618	242
Hundefreundlichkeit im Hotel	915	96
Romantic-Hotel	872	138
Stadt-Hotel	762	39
Golf-Hotel	528	25
Luxus-Hotel	506	288
Business-Hotel	338	116
Hotel for Swimming	316	77
Raucher-Hotel	248	203
Boutique-Hotel	237	24
Party-Hotel	209	185
Budget-Hotel	182	36
Hotel für Alleinreisende	144	51
Senioren-Hotel	112	80
Club-Hotel	10	6
Beach-Hotel	5	0

MONITORING- DESTINATION



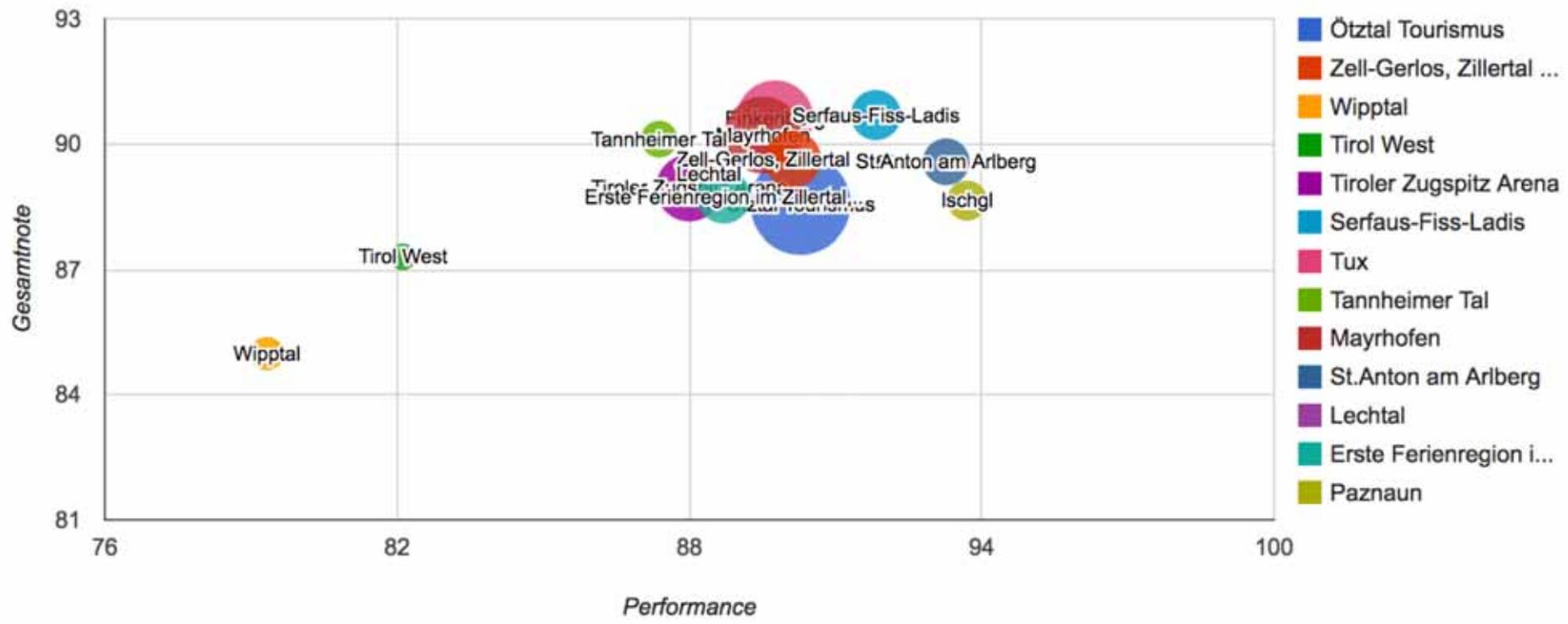
Ihr Portfolio



Alle Gruppen ▾ Werte & Quellen Letzte 12 Monate ▾ Aktualisieren

Filter zurücksetzen

Name	Optionen	Gesamtnote Letzte 12 Monate	Bewertungen Letzte 12 Monate	Antwortquote Letzte 12 Monate	Internet Letzte 12 Monate	Preis Letzte 12 Monate	Service Letzte 12 Monate	Minibar Letzte 12 Monate	F L M
Serfaus-Fiss-Ladis (555)		91	10829	20%	60	80	94	30	9
Tux - Finkenberg (994)		91	22194	15%	58	79	93	25	8
Mayrhofen (1494)		90	22156	13%	55	79	93	27	8
Tannheimer Tal (193)		90	4908	17%	44	68	94	63	9
Zell-Gerlos, Zillertal Arena (916)		90	9781	9%	57	77	93	22	8
St.Anton am Arlberg (147)		90	8317	17%	66	79	94	37	9
Lechtal (27)		90	1166	3%	44	81	95	0	9
Tiroler Zugspitz Arena (166)		89	11828	10%	52	75	93	32	8
Erste Ferienregion im Zillertal,.. (1273)		89	11331	22%	50	78	93	25	8
Paznaun - Ischgl (221)		89	9785	14%	50	72	92	24	9
Kaiserwinkl (88)		89	3022	15%	54	81	93	46	9
Ötztal Tourismus (1356)		89	37840	18%	51	74	91	47	8
Pillerseetal (61)		88	4146	31%	40	72	85	15	8
Pitztal (130)		88	4929	7%	56	78	93	29	9
Stubai Tirol (926)		88	64228	17%	52	68	88	22	8
Silberregion Karwendel (42)		88	2967	8%	47	77	90	10	8



Gesamtnote

91

Ausgezeichnet



Performance



Kein Trend

Antworten

20%

Mittlere Antwortquote

Bewertungen



10829
Gesamt



88/100

Note

Performance Trend

92

Performance



Gruppen-Sentiment

Abwärtstrend:

Luxushotel	-39%
Frühstückspr...	-31.4%
Gemüse	-30.2%

Hotel-Sentiment

Am schlechtesten bewertet:

Minibar	30
Zimmer	87
Essen	90



Kachel hinzufügen



Werte & Quellen

Aktualisieren

Filter zurücksetzen

Name	Zimmer Letzte 12 Monate	Service Letzte 12 Monate	Essen Letzte 12 Monate	Lage Letzte 12 Monate	Sauberkeit des Zimmers Letzte 12 Monate	Minibar Letzte 12 Monate
Serfaus Mountain Lodge	100	0	0	100	-	-
Hotel Garni Bergkristall	50	0	-	-	0	-
Apart-Pension Römerhof	-	0	-	100	-	-
Haus Althaler-Linden [ehem. Haus Elke]	0	0	0	-	0	-
Haus in der Sonne	60	25	-	100	0	-
Haus Germania	67	33	100	100	100	-
Apart Acasa	79	50	60	96	50	-
Adlerhorst	67	50	-	100	-	-
Apart Steffi	92	50	100	100	-	-
Haus Barbara	77	50	100	100	100	-
Serfaus-Fiss-Ladis	87	94	90	95	95	30

Gesamtnote

89

Ausgezeichnet



Performance



2 Zimmergröße

Bewertungen



131
Gesamt

Antworten

1%

Niedrige Antwortquote

Popularität



HolidayCheck

6

Neue Bewertungen

Booking.com

90

Neue Bewertungen

Front Office
Sentiment



Housekeeping
Sentiment



F&B
Sentiment



Action-Alerts

0

Offene

Sentiment

Abwärtstrend:

Essen	-12%
F&B	-11%
Hotel	-6.2%

Vergleich

-

Comp Index

Highlights



Kachel hinzufügen

HOTELLERIE SUISSE / HES-SO



Hotel-Evaluationen und Performance: Die Qualität der Schweizer Hotellerie aus Kundensicht

hotellerie suisse, Hochschule der
Westschweiz

Basis: Bewertungen zu 2.500 Hotels aus 3
Jahren (ca. 20 Datenpunkte), div.
Betriebsdaten,

ZIEL

Benchmark: Welche Hoteltypen haben im Vergleich zum Schweizer Durchschnitt eine **signifikant bessere Einschätzung** aus Kundensicht?

Trends: Wie haben sich die Kundenbewertungen für verschiedene Hoteltypen im zeitlichen Verlauf verändert? Wer sind die **Gewinner** oder **Verlierer**? Für welche Hoteltypen besteht aus Verbandssicht **Handlungsbedarf**?

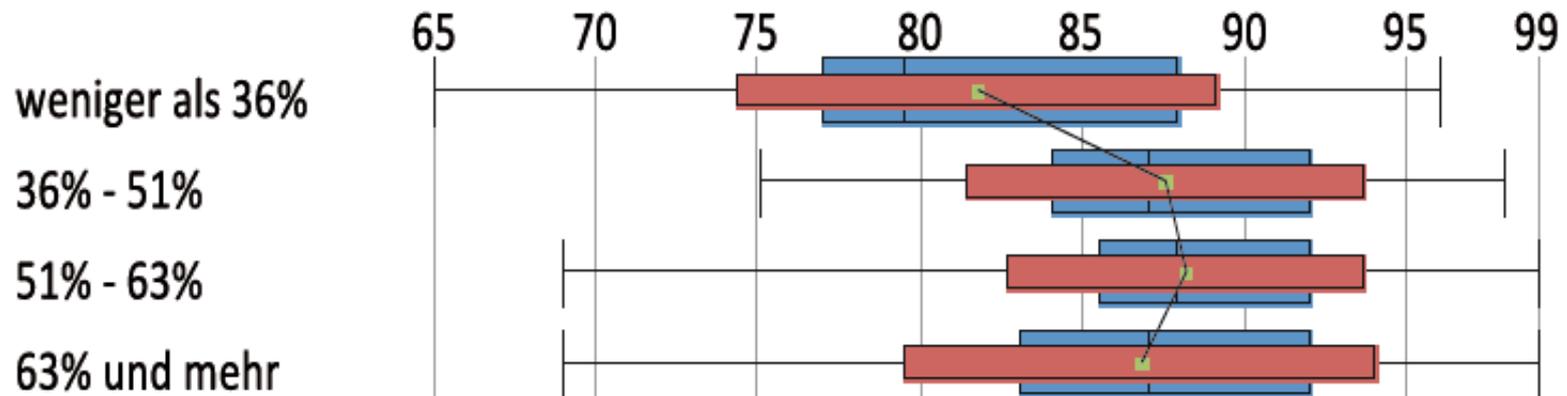
Bewertungsplattformen: Welches sind die populären und wichtigen Plattformen für spezifische Hoteltypen? Sind gewisse Plattformen (Märkte) kritischer als andere?

Erfolgsfaktoren: Was zeichnet die aus Kundensicht **erfolgreichsten Schweizer Hotels** aus? Welche Dienstleistungen oder Infrastrukturen werden von den Kunden besonders geschätzt?

Semantische Analyse: Welches sind die **Stärken** und **Schwächen** im Bereich Dienstleistung und Infrastruktur der Schweizer Hotellerie? Wie variieren solche „Flops und Tops“ in Funktion des Hoteltyps?

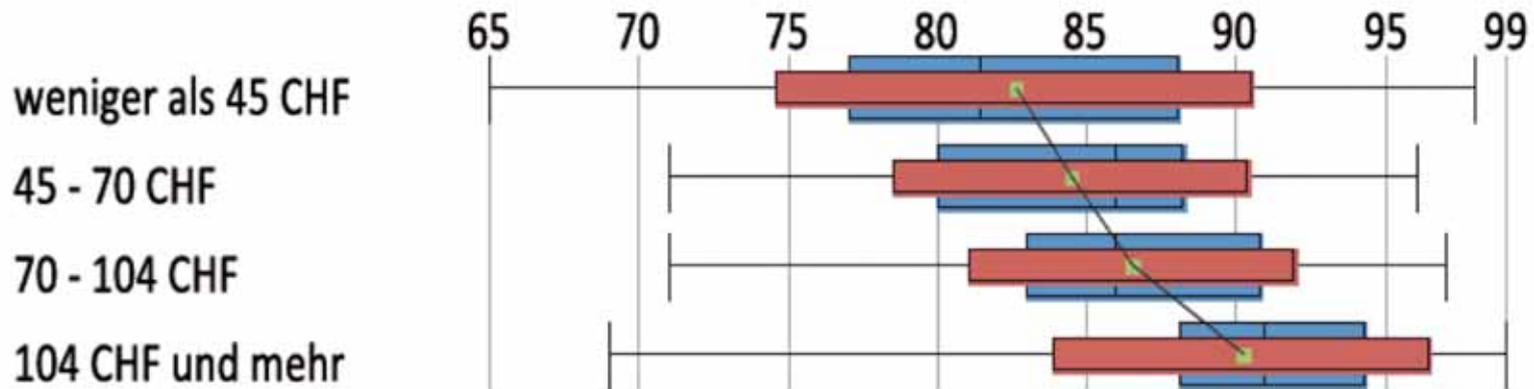
Kundenbewertung und Performance: Werden betriebswirtschaftliche bessere Betriebe auch aus Kundensicht **besser bewertet**?

TrustYou Score versus Belegungsrate



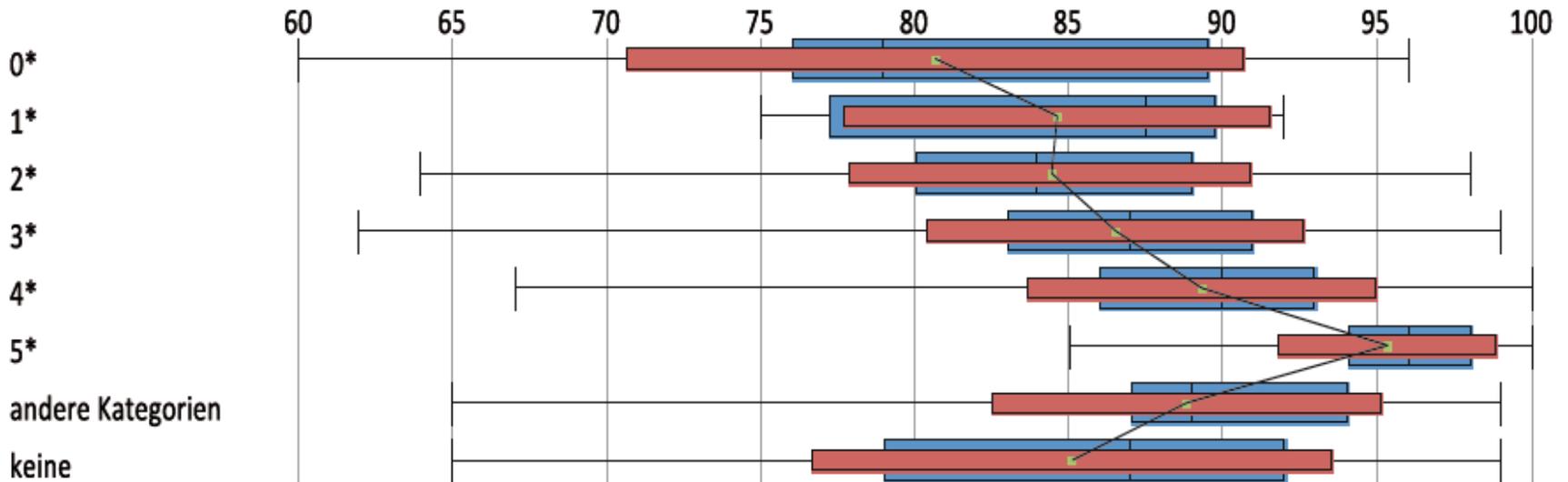
Fazit: Betriebe mit höheren Scores, haben tendenziell höhere Auslastung

TrustYou Score versus REVPAR



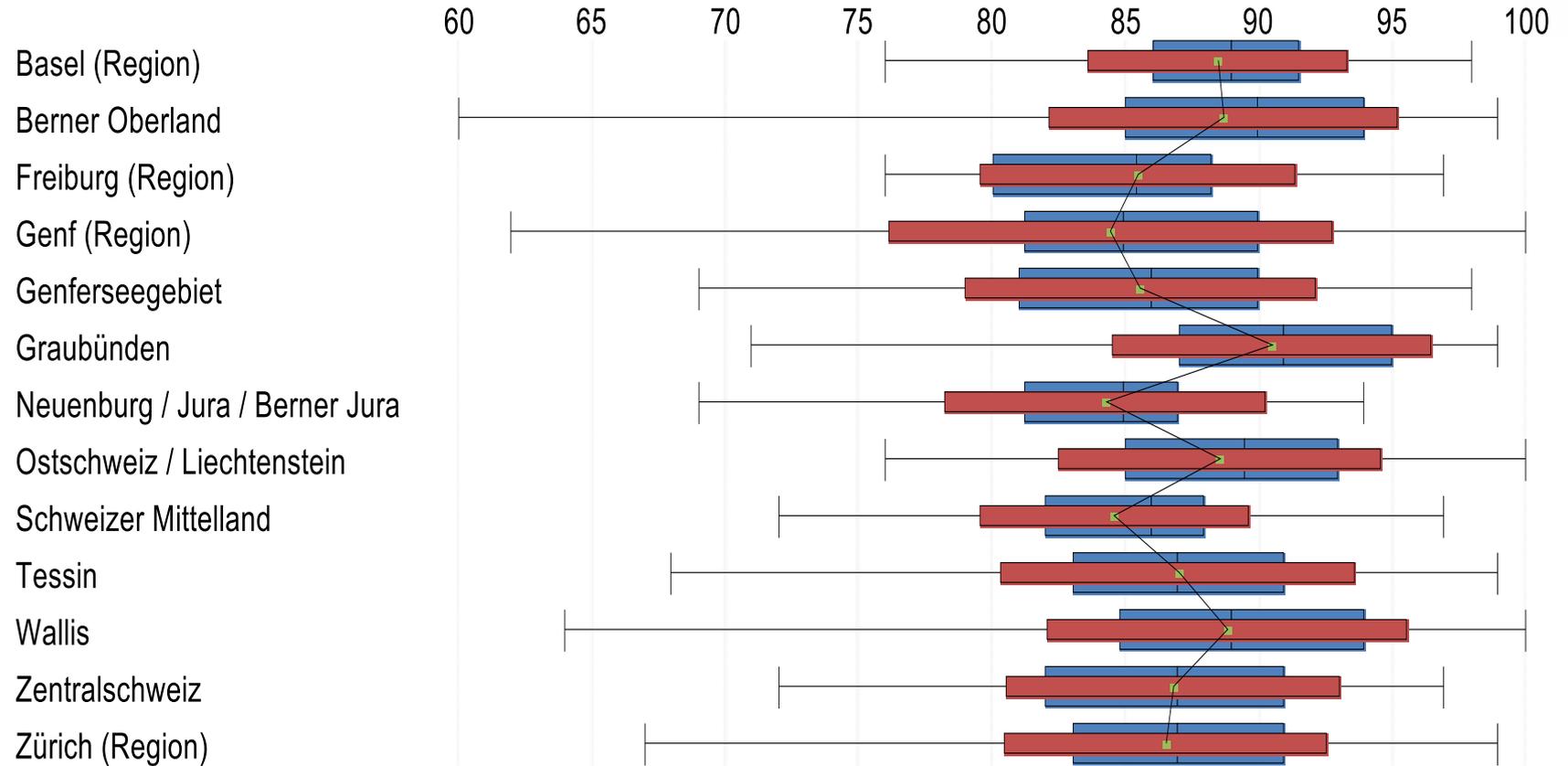
Fazit: Betriebe mit höheren Scores, haben höheren REVPAR (positive Korrelation)

TrustYou Score versus Kategorien

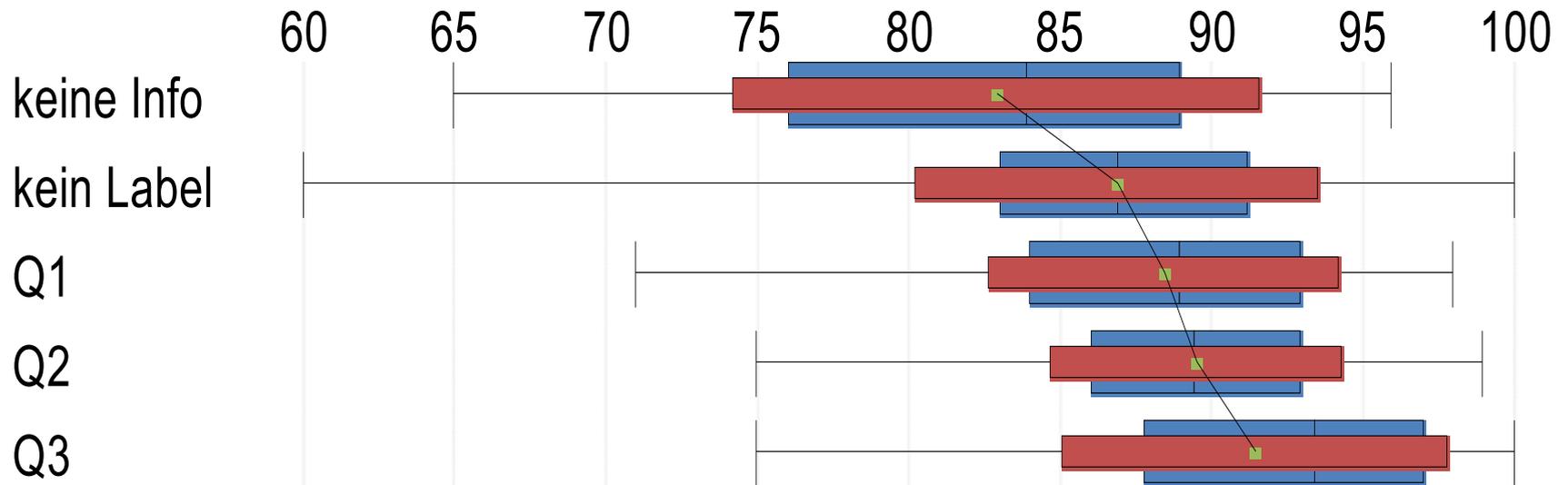


Fazit: Je mehr Sterne, desto höher der Score (positive Korrelation)

Score vs Tourismusregion



Score vs Q-Label

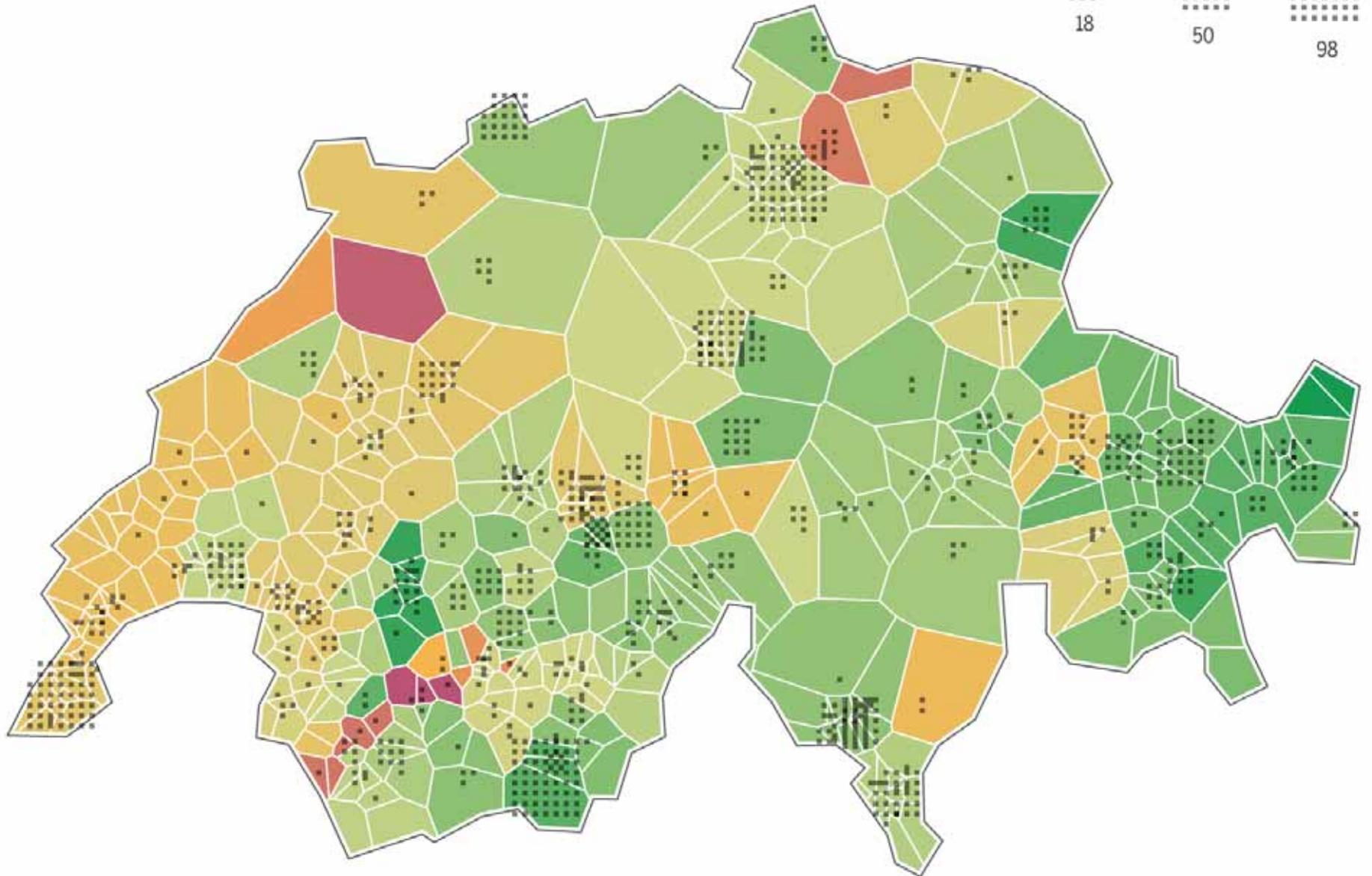


Je höher das Q-Label, desto höher der Score
(positive Korrelation)

Jahr auswählen: 2013 **2014**

Hotelkunden äussern sich...
70 oft kritisch
75 teils kritisch
80 zufrieden
85 sehr zufrieden
90 begeistert

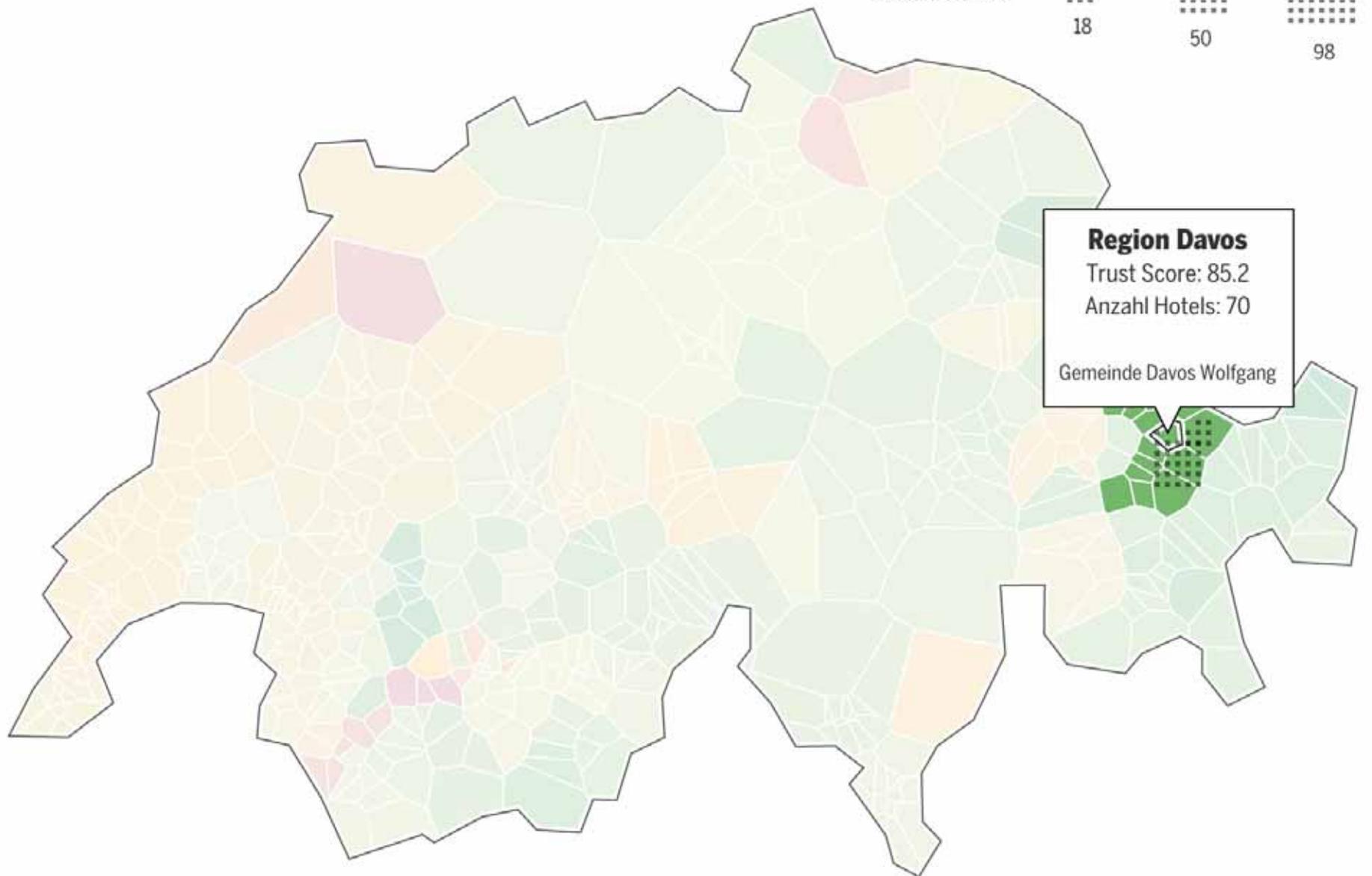
Anzahl Hotels:
18
50
98



Jahr auswählen: 2013 **2014**

Hotelkunden äussern sich... 70 oft kritisch 75 teils kritisch 80 zufrieden 85 sehr zufrieden 90 begeistert

Anzahl Hotels: 18 50 98



Region Davos
Trust Score: 85.2
Anzahl Hotels: 70
Gemeinde Davos Wolfgang

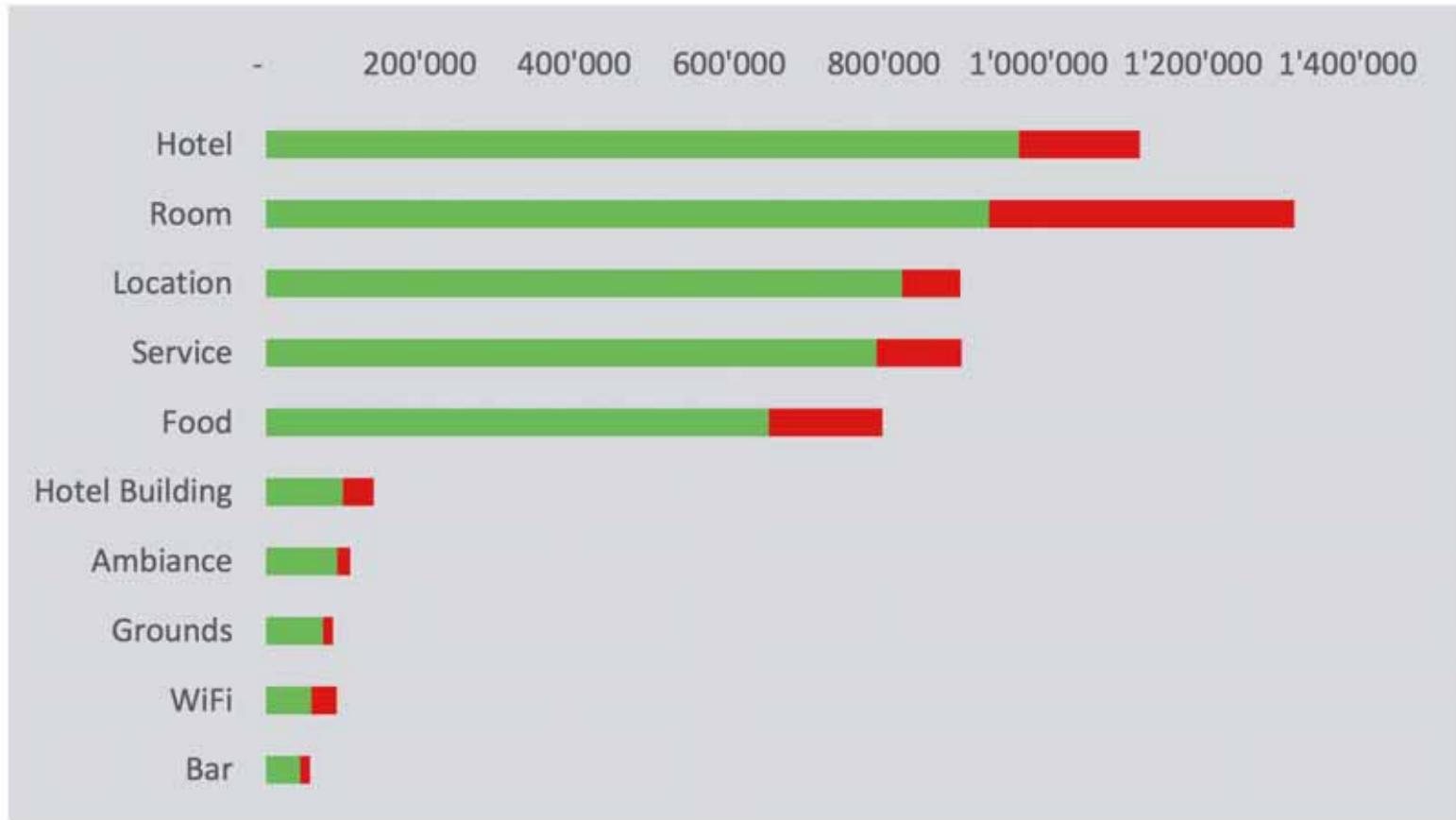
Die besten 25 Regionen

Samnaun	90.2
Gstaad	88.5
Pontresina	87.9
Appenzell	87.9
Zermatt	86.6
Samedan-Zernez	86.6
Scuol	86.5
Ovronnaz	86.2
Lenzerheide	85.8
Wengen	85.5
Arosa	85.5
Mürren-Lauterbrunnen	85.4
Bad Ragaz	85.3
Davos	85.2
Bergün	85
St. Moritz	84.8
Poschiavo	84.6
Flims	84.4
Engelberg	84.4
Saastal	84.3
Maloja-Sils-Silvaplana	84.3
Weggis	84.2
Adelboden	84
Val d'Hérens	83.9
Lötschental	83.9

Die letzten 25 Regionen

Chablais	79.3
Savognin	79.1
Frauenfeld	78.8
Fribourg Region	78.6
Leysin	78.4
andere Gemeinden	78.4
Interlaken	78.4
Montreux-Vevey	78.3
Genève	78.2
Bern	78.1
Delémont	78
Vallée du Trient	77.8
Chur	77.8
Yverdon et région	77.6
Meiringen-Haslital	77.5
La Côte (VD)	77.4
Bellinzona	77
Anzère	76.3
La Chaux-de-Fonds	75.2
Sierre	74.6
Winterthur	73.5
Stein am Rhein	73.2
Martigny Région	73.1
Biel	72
Sion-Région	71.4

Semantische Analyse Positive und negative Kommentare nach Themen



90% der analysierten Kommentare (positiv in Grün, negativ in Rot) betreffen die Bereiche Hotel, Room, Location, Service und Food.

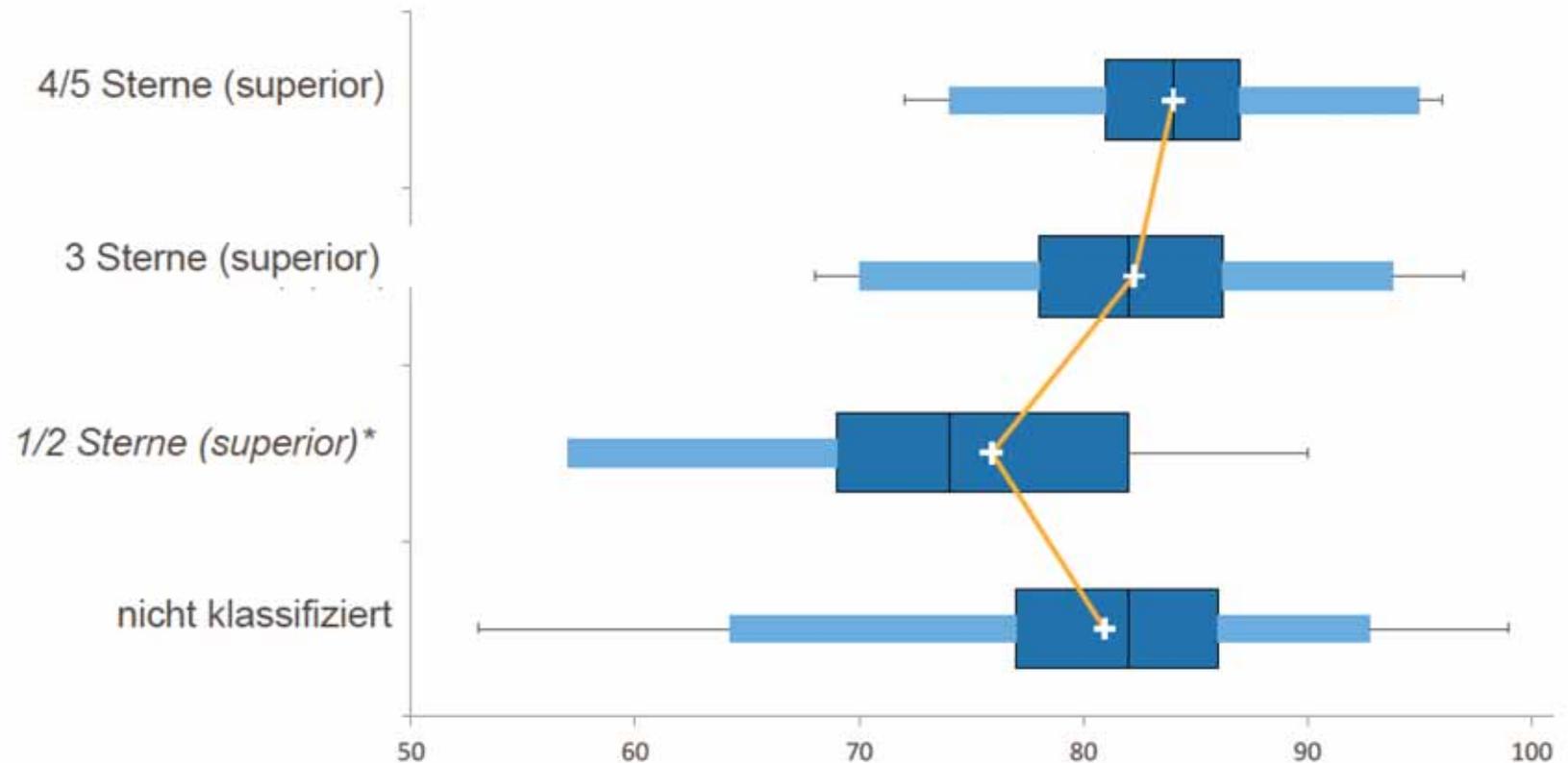
Häufig in der Kritik: die Hotelzimmer. Quelle: Walliser Tourismus Observatorium

SACHSEN



DEHOGA-Klassifizierung: Boxplots

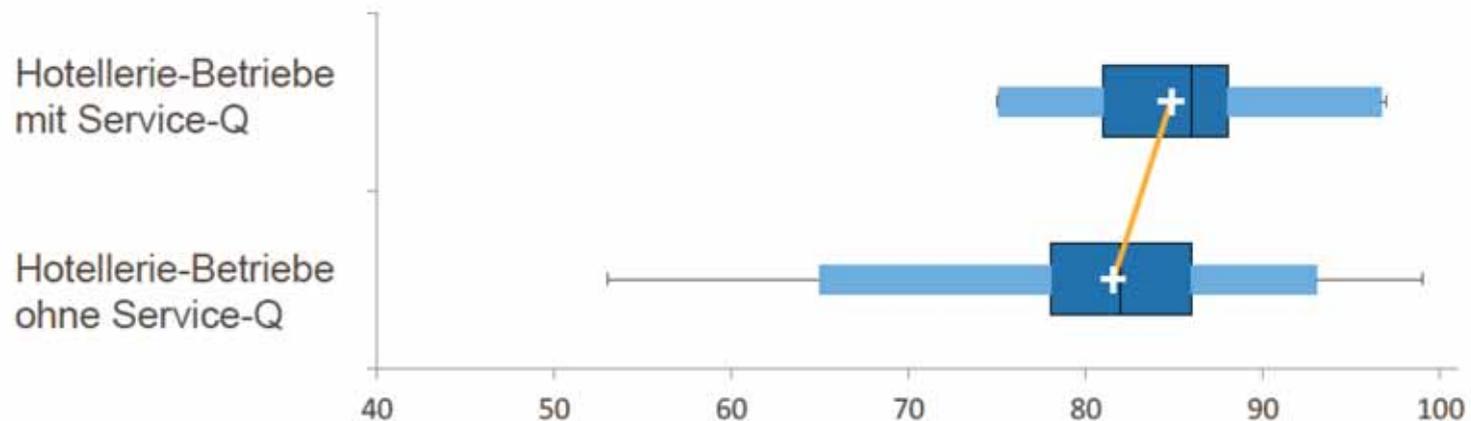
Trustscore in Abhängigkeit der DEHOGA-Sterne (nur Hotellerie-Betriebe)



Quelle: dwif 2014; N = 785; * vergleichsweise geringe Fallzahl

ServiceQ-Zertifizierung: Boxplots

Trustscore in Abhängigkeit der ServiceQ-Zertifizierung (nur Hotellerie-Betriebe)



Kriterienkatalog DEHOGA-Klassifizierung



Kategorien	Maximale Punktzahl	%-Anteil
Allgemeine Hotelinformationen	52	6%
Rezeption und Service	147	16%
Zimmer	426	45%
Gastronomie	104	11%
Veranstaltungsbereich	49	5%
Freizeit	106	11%
Qualitäts- und Online-Aktivitäten	58	6%

GÄSTELIEBLING Sachsen gesucht!



Herzlicher Service. Bestens bewertet.

Mit dem **Wettbewerb GÄSTELIEBLING** sucht der LTV SACHSEN mit Unterstützung des Staatsministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr (SMWA) auch 2018 wieder nach den Angeboten mit der höchsten Gästezufriedenheit. Dafür werden alle abgegebenen Onlinebewertungen ausgewertet und jene Unterkünfte ausgezeichnet, die u.a. mit bequemen Matratzen, tollem Frühstück, freundlicher Atmosphäre und professionellem Service punkten konnten.

Was wird bewertet?

Die Onlinebewertungen aus dem Kalenderjahr 2017 sind mitbestimmend für den GÄSTELIEBLING Sachsen 2018. Alle sächsischen Beherbergungsbetriebe mit **mindestens 70 Online-Bewertungen** sind **automatisch** für die Teilnahme am Wettbewerb GÄSTELIEBLING qualifiziert. Sowohl die **Service- und Kundenorientierung**, der **Gesamteindruck** sowie der **individuelle Umgang mit Onlinebewertungen** spielen eine Rolle. Dazu werden die Daten mit Hilfe von TrustYou ausgewertet.

Legen Sie los und sammeln Sie Gästestimmen!

▼ Interesse geweckt? Hier finden Sie alle Informationen zum Wettbewerb! (pdf 9.3 MB)



SCHWEIZTOURISMUS





SEMANTISCHE ANALYSE

Gastfreundschaft allgemein

- + „toller Umgang mit den Gästen“, „super Gastfreundschaft“
- „mangelnde Herzlichkeit“, „keine Gastlichkeit“, „Gastfreundschaft ist hier ein Fremdwort“

Hotelpersonal

- + „zuvorkommendes und professionelles Personal“, „nette Bedienung“
- „unwirsche Mitarbeiter“, „überforderte Kellner“, „zu wenig Personal“

Serviceleistung

- + „toller Service“, „Extrawünsche wurden gerne erfüllt“, „Parkservice war schnell“
- „die bestellte Zeitung wurde nicht gebracht“, „Service ließ zu wünschen übrig“

Empfang

- + „Wir wurden herzlich empfangen“, „nette Begrüßung“, „schneller Check-in“
- „keine Begrüßung“, „schroffer Empfang“, „Check-in dauerte ewig“

Atmosphäre im Hotel

- + „freundliche Atmosphäre“, „angenehme Stimmung“
- „unpersönliche Atmosphäre im Hotel“

Fazitaussagen

- + „haben uns sehr wohlgefühlt“, „kommen gerne wieder“, „alles prima!“
- „es hat mir dort nicht gefallen“, „enttäuschender Aufenthalt“, „nie wieder!“



Die 100 freundlichsten Hotels der Schweiz. Die Gäste haben gewählt.

Gehören Sie zu den Gästen, die im Internet ein Schweizer Hotel beurteilt haben? Dann haben Sie mitgeholfen, die gastfreundlichsten Hotels zu küren. Wir dürfen Ihnen hier die Gewinner des PRIX BIENVENU 2013 sowie die 100 Hotels vorstellen, welche die Tradition der Schweizer Gastfreundschaft auf vorbildliche Weise pflegen.



Ferienhotels klein & fein

1. Platz - Art.Boutique.Hotel Beau-Séjour*** - Champéry
Gastgeber: Sophie + Philippe Zurkirchen



Ferienhotels gross

1. Platz - Hotel Hof Weissbad****S - Weissbad
Gastgeber: Roman + Christa Hocher

Navigation

- > Ferienhotels klein & fein
- > Ferienhotels gross
- > Stadthotels
- > Luxushotels

Wählen Sie die Gewinner 2014!

Bewerten Sie Ihren Hotelaufenthalt. Sie helfen so entscheidend mit, die Qualität der Schweizer Hotels hochzuhalten. Die online Feedbacks von 1.1.2013 bis 31.12.2013 sind mitbestimmend für die Gewinner des *PRIX BIENVENU 2014.

(* Bienvenu als französischer Vorname symbolisiert den freundlichen Gastgeber)

FAZIT



“Die **Thomas Cook Group** setzt TrustYou **länderübergreifend** in all ihren Märkten ein. Wir haben uns für TrustYou entschieden, weil es uns hilft, auf einen Blick die Leistung unserer Hotels in unzähligen Social Media-Kanälen im internationalen Bereich zu verfolgen und **zu überwachen**. TrustYou ermöglicht es Thomas Cook ausserdem, **gezielt Massnahmen** zur Verbesserung der **Hotelqualität** aus dem Kundenfeedback abzuleiten, um diese dann gemeinsam mit dem Hotel umzusetzen. TrustYou ist für die Thomas Cook Group ein überaus wichtiges Instrument des **Produkt- und Qualitätsmanagements** geworden.”

Annette Höher, Group Quality Director, Thomas Cook Group