

„Professionell auf
Bewertungen reagieren!“



„Wann haben Sie das
letzte Mal eine Unterkunft
bewertet?!“

HolidayCheck

Google

zoover

Booking.com

yelp

trivago

HRS

golocal
Einfach. Echt. Bewerten.

Tripadvisor



„Wann haben Sie das
letzte Mal Ihren Betrieb
gegoogelt?!“



Online-Reputationsmanagement



- Planung

- Aufbau

- Pflege

- Steuerung

- Kontrolle

▶ ...des Rufs meines Betriebes

Online-Reputationsmanagement

- Vorab Informieren
- Überblick über die Portale
- Rechtliche Rahmenbedingungen
- Teil des Qualitätsmanagements



Online-Reputationsmanagement

- Permanente Beobachtung
- Automatische Benachrichtigungen aktivieren
- Google Alerts aktivieren
- Schnelle Reaktion
- Ständige Aktualisierung
- Negatives Feedback erfassen
- Schlussfolgerungen ziehen

Bewertungsarten:

- Kleiner Hinweis, Tipp
 - Positive und negative Gegenüberstellung
 - Lobeshymne
 - Generalabrechnung
- 
- A row of black silhouettes of people's heads and shoulders, representing a diverse group of individuals. The silhouettes are positioned at the bottom of the slide, partially overlapping the text.

Bewertungen – warum lesen?:

- 81% lesen immer oder häufig Bewertungen vor einer Übernachtungsbuchung
- 79% buchen eine Unterkunft mit besserer Bewertung (bei vergleichbaren Betrieben)
- 52% würden eine Unterkunft ohne Reviews niemals buchen

Bewertungen – warum lesen?:

- **Aktualität als wichtigste Komponente: 78%
konzentrieren sich auf die neuesten
Bewertungen**
- **39% ignorieren extreme Kommentare**
- **87% bewerten selbst, weil sie ihre guten
Erfahrungen mit Anderen teilen wollen.**

Warum werden online- Bewertungen geschrieben?

Der digitale Rückzugsraum bietet virtuelle Anonymität und senkt somit die Hemmschwelle für eine „ehrliche“ Bewertung!

Bewertungen – für den Betrieb:

- Der Umgang mit positiven und negativen Bewertungen ist für die **Platzierung** bei Google extrem relevant
- Der Umgang mit negativen Bewertungen ist für **potentielle Gäste** sehr relevant
- Der Umgang mit positiven Bewertungen ist für den **Autor** und sein **Umfeld** relevant

Bewertertypen – der **hilfsbereite** Kunde (33%)

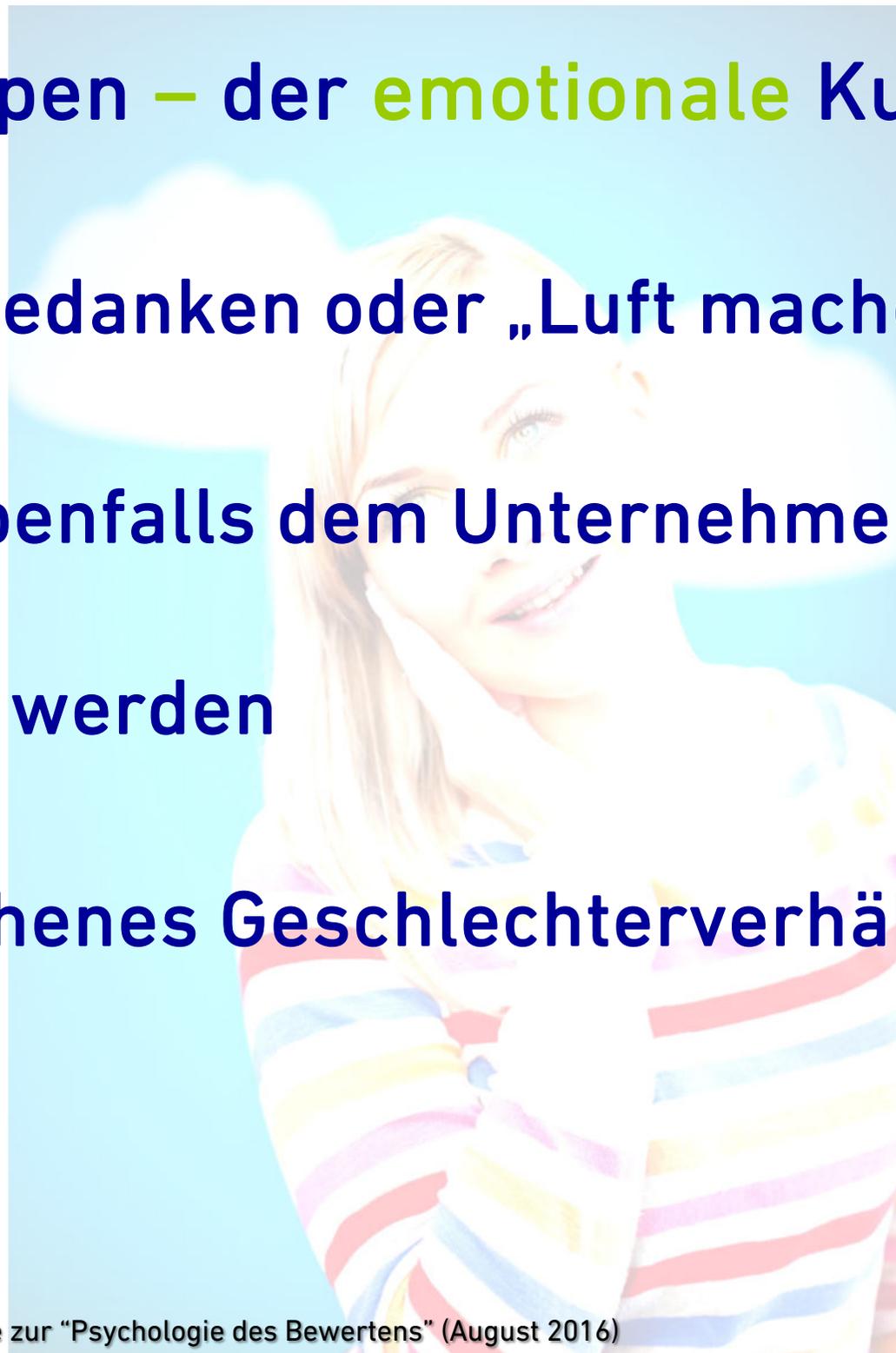
- will Verbesserungsvorschläge nennen
- es soll für nachfolgende Gäste gelten
- tut sich damit etwas Gutes
- ausgeglichenes Geschlechterverhältnis

Bewertertypen – der **optimierende** Kunde (29%)

- richtet sich mit seinen Hinweisen an den **Betrieb**
- möchte dem Unternehmen helfen besser zu **werden**
- **geringe Mehrheit bei den Männern**

Bewertertypen – der emotionale Kunde (23%)

- will sich bedanken oder „Luft machen“
- möchte ebenfalls dem Unternehmen helfen
besser zu werden
- ausgeglichenes Geschlechterverhältnis



„Was ist Ihrer Meinung nach der
mit Abstand relevanteste
Bewertungskanal in der
Hotellerie und Gastronomie?“

Google



„Schnittstelle“



„No shitstorm“

- **Permanente Beobachtung der Bewertungskanäle**
- **Antwort- und Entschuldigungstexte vorhalten**
- **sogar Unsachliches ernst nehmen**
- **keine Kommentare löschen (Ausnahme: rechtsverletzend)**
- **Frühzeitiges Statement abgeben**
- **die ersten Kommentare und zahlreich kommentierte Kommentare direkt beantworten**

Eskalationsstufe I:

- Bewertungsplattformen: Vereinzelt Kritik einzelner Personen
- Traditionelle Medien: Keine Berichte
- Beteiligte Personen: Reputationsmanager
- Reaktion des Betriebes: direkte Einladung zu individuellem Dialog jenseits des Portals

Eskalationsstufe II:

- Bewertungsplattformen: Wiederholte Kritik Einzelner mit gemäßiger Reaktion der Community auf dieser Plattform
- Traditionelle Medien: Keine Berichte
- Beteiligte Personen: Reputationsmanager
- Reaktion des Betriebes: Moderation der Bewertung individuell und in der Community

Eskalationsstufe III:

- Bewertungsplattformen: permanente Kritik Einzelner mit zunehmender Reaktion der Community auf dieser und weiterer Plattform(en)
- Traditionelle Medien: Erste Online-Artikel
- Beteiligte Personen: Reputationsmanager, Vorgesetzte(r)
- Reaktion des Betriebes: Hinweis auf Richtlinien des Portals, Troll-Kommentare löschen

Eskalationsstufe IV:

- Bewertungsplattformen: Entstehen einer „Protestgruppe“ mit wachsenden Followern auf anderen Kanälen
- Traditionelle Medien: Zahlreiche Blogbeiträge und erste Printberichte
- Beteiligte Personen: Reputationsmanager, Geschäftsführung
- Reaktion des Betriebes: Protestgruppe gezielt ansprechen, Kontakte zu den Blocks herstellen

Eskalationsstufe V:

- Bewertungsplattformen: „Kampagne“ entsteht mit Unterstützung beinahe aller Besucher, stark emotionalisierte Vorwürfe, Kettenreaktionen in und bei anderen Kanälen
- Traditionelle Medien: Umfangreiche Blogbeiträge und Berichte in Radio und TV
- Beteiligte Personen: Reputationsmanager, Geschäftsführung, Krisenmanager
- Reaktion des Betriebes: Nachricht an Bestandskunden versenden, Pressemitteilung, Social Media Botschaft veröffentlichen

Eskalationsstufe VI:

- Bewertungsplattformen: Volle Eskalation mit aufgebrachtem Publikum, beleidigende Äußerungen und Aggressivität
- Traditionelle Medien: Spitzenthema Online und intensives Medienecho in allen Medien
- Beteiligte Personen: Reputationsmanager, Geschäftsführung, Krisenmanager, Anwalt
- Reaktion des Betriebes: Nachricht der Geschäftsführung persönlich, PR-Unterstützung holen, Krisenstab agiert

Reaktionen auf Bewertungen:

- **Schnelle** Veröffentlichung
- **Authentische** Kommentare
- **Individuell** verfasst
- **Persönliche** Ansprache
- Dank und Wertschätzung des Feedbacks
- Entschuldigen der nicht erfüllten Erwartung
- Direkte Ansprache des Anliegens

Reaktionen:



vor 3 Monaten auf  Google

5/5

Hier stimmt eigentlich alles - tolle Mitarbeiter, sehr gute Küche, moderne und saubere Zimmer und ein wunderbarer Wellnessbereich im Obergeschoss mit Dachterrasse. Herrlich an der Mosel gelegen haben wir uns trotz der Pandemie und der damit ...

...

Sehr geehrter Herr Banz,

für Ihren Besuch und Ihre fantastische Bewertung möchte ich mich im Namen des gesamten Teams bedanken. Es freut mich sehr, dass Sie rundum zufrieden waren und freue mich auf Ihren nächsten Besuch.

Herzliche Grüße aus

Ihr

Reaktionen auf Bewertungen:

- Gezielt auf den Inhalt eingehen
- Wiederholung genannter Inhalte
- Einheitlicher Sprachstil und Ansprache
- Vermeidung vorgefertigter Antworten
- Aber: Sammeln der individuell geschriebenen Antworten, um eine Datenbank für Textvorlagen zu schaffen

Reaktionen:



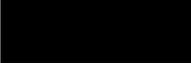
vor 6 Monaten auf  Google

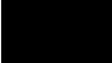
4/5

Familienzimmer hübsch, Innenausstattung sehr schön, Frühstück durchschnittlich, Umgebung sehr laut: abends spät noch Lärm vor den Bars, morgens zeitig Müllabfuhr, Straßenreinigung und Lieferanten. ...

Antwort des Eigentümers

vor 6 Monaten

Guten Tag 

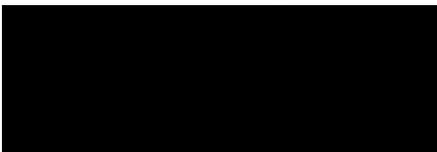
Vielen Dank, dass Sie bei uns im Herzen  zu Gast waren und sich die Zeit für ein wichtiges Feedback genommen haben. Wir freuen uns natürlich auch zu hören, dass Sie das grosszügige Familienzimmer genossen konnten.

Beim Frühstück, das übrigens immer im Preis inklusive ist, scheinen wir noch Luft nach oben zu haben. Was hat Ihnen denn gefehlt? Wir nehmen gerne Ihre Vorschläge auf, legen wir bereits heute viele Wert auf ein reichhaltiges und regionales Buffet.

Unser Hotel ist in der Tat mitten im (autofreien) Zentrum der Stadt und natürlich bringt das auch Leben mit sich. Unsere doppelverglasten Fenster isolieren aber in der Regel gut und wir hoffen, dass Sie trotzdem einen guten Schlaf genossen konnten.

Wir würden uns auf jeden Fall freuen, Sie bei Ihrem nächsten Aufenthalt in der Stadt wieder bei uns zu begrüßen.

Herzliche Grüsse,



Reaktionen bei positiver Bewertung:

- Lobeshymne: wertschätzend und dankend antworten
- Sehr positive Bewertung: danken mit Hinweis auf Beitrag zur Qualitätssicherung
- Gute Bewertung & Verbesserungsvorschlag: danken und bei bereits erfolgter Umsetzung benennen
- allgemein: Einen kleinen „Goodie“ für den nächsten Besuch benennen

Beispielreaktionen - positiv:

- „...wir freuen uns sehr, dass Ihnen Ihr Aufenthalt bei uns (Betrieb, Destination) gefallen hat...“
- „...wussten Sie eigentlich, dass unsere Stammgäste in den Genuss von „X“ kommen?“
- „...Ihre Bewertung bedeutet uns sehr viel und zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind!“

Beispielreaktionen - positiv:

- „...vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, um uns die Erlebnisse bei Ihrem Aufenthalt zu schildern...“
- „...jede Bewertung hilft uns weiter noch besser zu werden – danke für Ihren Beitrag!“
- „...wie schön, dass Ihre Erwartungen übertreffen wurden, das ist zugleich unser größter Ansporn...“

Reaktionen bei negativer Bewertung:

- Geringe negative Bewertung: Bedanken und Eingehen auf die Kritikpunkte, Aufzeigen des Behebens, Bitte um eine zweite Chance
- Sehr negative Bewertung mit Pauschalabrechnung: sachlich und auf den Punkt gebracht formulieren sowie unemotional reagieren. Entschuldigen für Unannehmlichkeiten aber zugleich auch Bitte um differenziertere Darstellung um entsprechend reagieren zu können.

Beispielreaktionen - negativ:

- „...es tut uns wirklich leid, dass Ihre Erwartungen nicht erfüllt wurden...“
- „...vielen Dank für Ihr ehrliches Feedback...!“
- „...danke für Ihre Mühe uns zu zeigen, was Sie von Ihrem Aufenthalt bei uns erwartet haben...“

Beispielreaktionen - negativ:

- Dann: „Bitte schreiben Sie uns eine E-Mail oder rufen Sie uns gerne an, damit wir gemeinsam mit Ihnen eine Lösung zu Ihrer Zufriedenheit finden können...“
- Wichtig: Vorlagen dienen zur Orientierung müssen aber immer individuell angepasst werden!

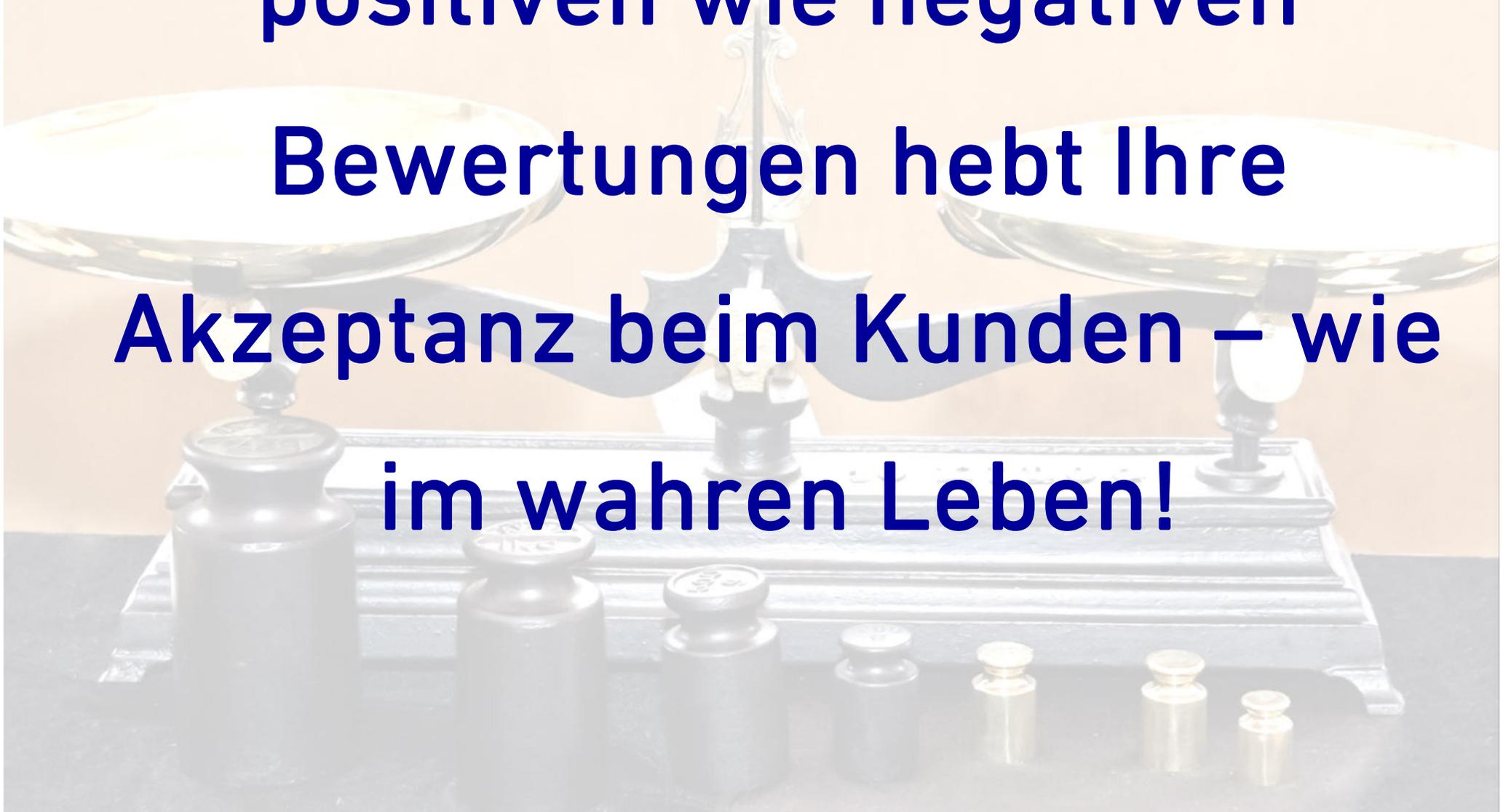
Grundsätzliche Reaktionen - negativ:

- Leitfaden erstellen
- Reaktionszeit festlegen (max. 24 Stunden)
- Prozessverantwortlichen finden
- Genaue Prozessbeschreibung
- Festlegung der Dokumentation des Prozesses
- Mutig: Negative Bewertungen auf der eigenen Website integrieren, um „nicht gewollte“ Zielgruppen „fernzuhalten“.

Grundsätzliche Reaktionen - negativ:

- Tipp: Bei Häufung von negativen Kritiken auf einem Kanal, zufriedene Gäste aktiv bitten, auf genau diesem Kanal Ihre Bewertung abzugeben. Die negative Kritik „rutscht“ dann in der Wahrnehmung und Bedeutung herunter!

**Eine gesunde Mischung aus
positiven wie negativen
Bewertungen hebt Ihre
Akzeptanz beim Kunden – wie
im wahren Leben!**



Reaktionen – unwahre Behauptungen:

- Immer respektvoll und höflich
- Versichern, dass dies keinesfalls der „Normalfall“ ist.
- Beispiel „Nichtraucherhotel“: „das ganze Hotel stank stark nach Zigarettenrauch!“
- Antwort: „Wir sind ein Nichtraucherhotel und sind betroffen, dass augenscheinlich dennoch geraucht wurde. Lassen Sie uns in Ruhe darüber sprechen, wo Ihnen der Geruch besonders stark aufgefallen ist!“

Reaktionen – unwahre Behauptungen:

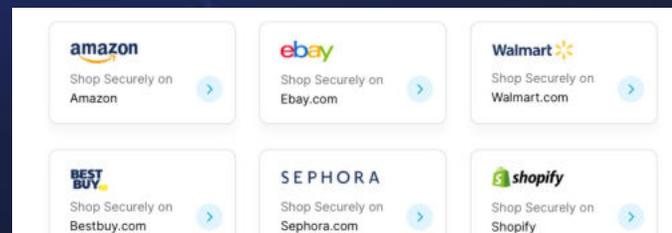
- Schnellstmöglich den Portalbetreiber kontaktieren, damit dieser den Bewertenden befragen kann.
- Dann kann der Bewertende evtl. seinen Beitrag zurückziehen.

Gefälschte Bewertungen (fakes):

- Negative Fakes gibt es vermutlich genau so häufig wie positive
- Sind schwer zu erkennen
- Selbst Google hat trotz seines immensen Wissens über das Verhalten des Kunden dies noch nicht komplett umgesetzt
- „deep fakes“ von z.B. ehemaligen unzufriedenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind nur wenige vorhanden

Gefälschte Bewertungen identifizieren:

- Sprache und Formulierung: Fachbegriffe und typische Gastgebersprache
- Inhalte: zusammenhangslos, extrem positiv oder negativ
- Aktualität: Details nicht der Realität entsprechend (Wahrnehmung!)
- Profil des Verfassers: anonym oder Spitzname
- Empfehlung: andere Mitbewerber werden genannt



Hilfe:

- Bewertungssoftware, um den Überblick zu halten:

TRUSTYOU

★ Trustpilot

GuestRevu

CUSTOMER ALLIANCE

ReviewPro

REVINATE

d-edge
HOSPITALITY SOLUTIONS

Hilfe+: Review Management

- Betrieb kauft Antworten ein, die dann individuell auf die Zielgruppe des Betriebes formuliert werden
- Flexible Gestaltung des Antwortbereichs (z.B. nur Antworten auf negative Bewertungen)
- Softwarelösung gekoppelt mit menschlicher Unterstützung in acht Sprachen

„Geht
gar
nicht!“

54470 Bernkastel-Kues

Verpflichtungserklärung

Betrifft die Reservierung der Gäste: Viertelhaus Sascha & John
Viertelhaus

Der Gast erhält die folgenden Vergünstigungen:

je 10% Nachlass auf's Arrangement

Mit diesem Nachlass, welcher durch das [REDACTED] ohne Anerkennung einer diesbezüglichen Rechtspflicht gewährt wird, erklärt der Gast, dass alle etwaigen eigenen Ansprüche im Zusammenhang mit dem Hotelaufenthalt abgegolten sind. Im Gegenzug zu dem gewährten Nachlass verpflichtet sich der Gast ausdrücklich dazu, das [REDACTED] weder negativ in Hotelbewertungen zu erwähnen und darzustellen oder negativ zu bewerten. Sollten der Gast trotz Abgabe der Erklärung eine negative Bewertung abgeben, werden wir diese Person als Gast für unser Hotel sperren.

Bernkastel-Kues, am 28.07.14

Unterschrift des Gastes

[REDACTED]

**„Viel
besser!“**

IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG!
BITTE BEWERTEN SIE UNS AUF EINEM DER UNTEN
AUFGEFÜHRTEN REISEPORTALE. ALS DANKESCHÖN
GEWÄHREN WIR IHNEN BEI IHREM NÄCHSTEN AUFENTHALT
BEI VORLAGE DIESER KARTE EIN KOSTENLOSES
UPGRADE IHRER ZIMMERKATEGORIE (nach Verfügbarkeit).

Ich habe eines der ATLANTIC Hotels bewertet auf
 trivago.de holidaycheck.de tripadvisor.de

am



Keine Reaktion!



[Redacted name]

vor einem Jahr auf  Google

3/5

Essen gut aber nicht wie bestellt. Kleine gemütliche Zimmer. Bett Matratze leider nicht mehr die jüngste und sehr kleine Fenster. Rezeption hatte leider nicht alles im Griff. Das selbe Zimmer wurde versehentlich mehrfach vergeben.

...



[Redacted name]

vor 2 Jahren auf  Google

3/5

Das Essen ist genau so phantastisch wie das Bier, aber leider ist es schon mehrfach passiert das man nach einer Weile nur noch schleppend bis hin zu einer Stunde gar nicht bedient wird. Schade

...



Formulierungen!



☆☆☆☆ vor 5 Monaten

Die Zimmer sind sauber, modern und ruhig. Solange man keines an der Hauptstraße im EG erwischt. Einen Designpreis werden sie wohl eher nicht bekommen. Zum Abendessen auf jeden Fall reservieren. Selbst für uns als Hotelgäste war nichts mehr zu machen. Den Hinweis hätte man sich vorher gewünscht. Kleiner Tipp an das Personal: Konstruktive Kritik auch mal annehmen und nicht direkt versuchen die Schuld auf den Gast abzuwälzen. Wir können das Hotel definitiv nicht empfehlen. Sorry.

@██████████ Der Hinweis ist entgegen Ihrer Aussage nicht per Mail und auch nicht in der Reservierungsbestätigung erfolgt. Soviel zum o.g. Thema.

Antwort vom Inhaber vor 5 Monaten

Lieber Herr ██████████
vielen Dank für Ihr Feedback und wir bedauern es sehr, dass Sie im Restaurant keinen Platz mehr erhalten haben. Gerne möchte ich auf Ihr Zitat "Den Hinweis hätte man sich vorher gewünscht" kurz eingehen. Wir weisen aktuell aufgrund verringerter Tischkapazität aufgrund Corona in unserer Reservierungsbestätigung **UND** in einer separaten Voranreise Email auf die Dringlichkeit hin vor dem Aufenthalt bereits Tische zu reservieren. **Schade, dass Sie dies in Ihrer Bewertung nicht berücksichtigt haben.** Wir sprechen Ihre Anmerkung **dennoch** intern an.

Beste Grüße,
██████████



Nicht eingehen!



★★★★☆ vor 5 Monaten

Super Essen, freundliche Bedienung, am Hotel direkt
kleine Rundgänge durch den Wald, sauberes Zimmer,
Schwimmbadwasser etwas zu kalt. 🥶

Antwort des Eigentümers

vor 5 Monaten

Vielen lieben Dank für die gute Bewertung.

Auf ein Wiedersehen mit Ihnen freuen wir uns schon!

Beste Grüße aus



Ihr Team





Antworten!



★★★★★ vor 9 Monaten

Es war soweit Ok. Für 5 Sterne muss es aber noch ein wenig besser werden. 3-4 Sterne sind angemessen. Freundlichkeit ist an der Rezeption und im Restaurant gegeben. Allerdings musste man für den Begrüßungscocktail aktiv Nachfragen. Die Zimmer waren sauber aber das Bad auf einem recht alten Stand. Restaurant war sauber und modern. Frühstück war nicht sehr reichhaltig. Abendbuffet war gut. Der Wellnessbereich ist recht klein und leider nicht sehr modern. Im Spa hatten wir telefonisch Massagen gebucht. 12.15 hatten wir verstanden und waren zeitig da. Da es wohl 12.50 Uhr war wurden wir regelrecht wieder weggescheucht! Massage an sich war ok. Fazit. Kann man machen, aber dafür ist der Preis recht hoch angesetzt. Für ein Wellness Wochenende ist die Anlage nicht gut!



Antworten!

Antwort des Eigentümers

vor 9 Monaten

Wir danken Ihnen recht herzlich für Ihren Besuch in unserem Hause und für Ihr ausführliches Feedback. Dass Sie die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter der Rezeption und des Restaurants lobend erwähnen, darüber freuen wir uns sehr und haben dies gerne weitergegeben. Wir bedauern jedoch, dass Ihnen Ihr gebuchtes Zimmer nicht zugesagt hat. Gerne empfehlen wir für kommende Aufenthalte eins der neuen Designzimmer. Ebenfalls möchte wir uns entschuldigen, für das Missverständnis im Beauty Spa. Es tut uns leid, sollte unsere Kollegin nicht angemessen reagiert haben. Es wäre schön, Sie geben uns eine zweite Chance und besuchen uns wieder einmal [REDACTED] Wir würden uns sehr freuen!

Mit besten Grüßen

Das Team [REDACTED]



Formulierungen!



vor 7 Monaten auf  Google

4/5

Essen und Ambiente gut.

Leider hat es lange gedauert bis man die Speisekarte und dann die verschiedenen Gänge bekommen hat



Antwort des Eigentümers

vor 7 Monaten

Sehr geehrte Frau Nett,

es war uns eine große Freude Sie im  begrüßen zu dürfen.

Ihre freundlichen Worte haben wir gerne mit unserem Team geteilt. Natürlich habe ich sofort Rücksprache mit den verantwortlichen ~~Abteilungsleitern~~ gehalten um die Prozesse zu verbessern damit auch bei hoher Auslastung die Wartezeiten sich nicht verlängern.

Wir hoffen, Sie bald wieder zurück im  begrüßen zu dürfen und wünschen Ihnen bis dahin eine gute Zeit.

Mit besten Grüßen



Formulierungen!



★★★★☆ vor einem Jahr

Sehr stilvolle Einrichtung. Ruhige und schöne Zimmer zu meist mit Blick auf die Mosel. Freundlicher und zuvorkommender Service. Das Essen war optisch sehr schön zubereitet, in der Qualität dann aber leider nicht voll überzeugend. Vielleicht habe ich einfach auch nur Pech gehabt. Ansonsten sehr zu empfehlen und ich werde auch gerne wieder kommen!

Antwort des Eigentümers

vor einem Jahr

Sehr geehrter Herr 

allgemeine Mailadresse

vielen Dank für Ihre Bewertung. Es freut mich sehr zu hören, dass sowohl die Einrichtung der Zimmer als auch der zuvorkommende Service von Ihnen gelobt wird. Ich würde mich sehr freuen, wenn Sie mich direkt unter  kontaktieren, um zu erfahren, in welchen Punkten mein Team und ich nicht Ihrem Anspruch gerecht werden konnten. Ich freue mich auf Ihren nächsten Besuch um 

Name des Betriebes!

Herzliche Grüße



Formulierungen!



★★★★☆ vor 5 Monaten

Das Hotel ist schön und neu, die Lage und der angelegte Garten bieten einen tollen Ort zur Erholung. Für den aufgerufenen Preis finde ich die Zimmer zu teuer. Was mir richtig aufgestossen ist, waren die Preise im Restaurant. 14 Euro für eine durchschnittliche Crème brûlée und 25 Euro für einen Salat mit etwas Fisch sind Preise, die ich in einer Metropole oder in einem fünf Sterne Hotel erwarte. Wir sprechen also von einem 50 Euro Essen pro Person, was mir definitiv nicht in Erinnerung bleiben wird.

Art der Reise Geschäftsreisende

Standort 4,0 **Service** 4,0 **Zimmer** 2,0



Formulierungen!

Antwort des Eigentümers
vor 2 Monaten

Standardtext?

Liebe/r Stadt-Mensch,

~~es tut uns sehr leid, dass wir Ihre Erwartungen nicht erfüllen konnten.~~ Da scheint Einiges schief
gelaufen zu sein. Denn ganz im Gegenteil, zu dem was Sie schildern, ist es unser Anspruch,
dass wir für unsere Gäste unvergessliche Momente schaffen und der Aufenthalt bei uns damit
in positiver Erinnerung bleibt. Wir würden daher gerne näher von Ihnen erfahren, was Ihnen
gefehlt hat. Nur mit ehrlichem Feedback unserer Gäste können wir jeden Tag ein Stückchen
besser werden. Daher würden wir uns sehr über Ihre Kontaktaufnahme freuen, um noch einmal
konkret über Ihre Erfahrungen in unserem Haus zu sprechen. Sie erreichen uns unter

Natürlich würden wir uns sehr darüber freuen, wenn Sie dem [REDACTED] noch eine
Chance geben. Im Frühjahr ist es zum Beispiel herrlich auf unserer Terrasse, wenn die Sonne
lacht und alles blüht. Wir würden uns in jeden Fall sehr über Ihren Besuch freuen!

Herzliche Grüße aus [REDACTED]



Formulierungen!



vor 7 Monaten auf  Google

5/5

Schönes Hotel in perfekter Innenstadtlage. Man hat überall kleine Cafés und Restaurants und auch der Weg zum See ist fußläufig erreichbar. Das Frühstück ist gut und es gibt auf Nachfrage auch glutenfreie Brötchen. Die Zimmer sind sauber. Sehr freundliches und hilfsbereites Personal sowohl an der Rezeption und im Restaurant. ...

Antwort des Eigentümers

vor 6 Monaten

Liebe [REDACTED]

Herzlichen Dank für Ihre wunderbare Fünf-Sterne-Bewertung. Es freut uns sehr, dass Sie einen durch und durch gelungenen Aufenthalt bei uns hatten.

Es ist schön zu lesen, dass wir Sie mit unserer Lage mitten in der Altstadt begeistern konnten. Gerne gibt Ihnen unser Team auch jeder Zeit Tipps für spannende Walking-Touren durch [REDACTED] und andere Aktivitäten. Unser traditionelles Restaurant [REDACTED] bietet sich danach für eine Stärkung mit klassischen Schweizer Gerichten an

Es wäre uns eine grosse Freude, Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen.

Freundliche Grüsse



Formulierungen!



vor einem Jahr auf  Google

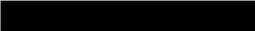
1/5

Das Zimmer war extrem hellhörig. Alle Geräusche aus dem Hotel (Aufzug, Treppen, Rollkoffer, etc.) und alle Geräusche von draußen wurden zwangsweise gehört. Der Wunsch nach einem anderen Zimmer wurde abschlägig beschieden.(Ich war für 11 ...

...

Antwort des Eigentümers
vor einem Jahr

Rezension wurde gelöscht!

Lieber 

Als erstes möchten wir uns bei Ihnen bedanken, dass Sie bei uns Gast waren und sich im Anschluss die Zeit für ein wertvolles Feedback genommen haben. Wir nehmen bei uns jede Gästerückmeldung sehr ernst.

Es tut uns sehr leid zu hören, dass Sie Ihren Aufenthalt bei uns nicht voll und ganz geniessen konnten. Wir sind in der aktuellen Jahreszeit sehr gut ausgebucht und konnten deshalb kein anderes Zimmer für Sie parat machen. Bei Verfügbarkeit helfen wir natürlich immer gerne.

Dafür dass bei der Kommunikation aber ein negativer Eindruck entstanden ist, möchten wir uns entschuldigen. Wir legen bei uns immer grossten Wert auf einen persönlichen und zuvorkommenden Service.

All unsere Zimmer verfügen eigentlich über eine sehr gute Schallisolation. So sind zum Beispiel die Fenster alle dreifach verglast. Dass Sie vom Lärm anderer Gäste dennoch gestört wurden, tut uns natürlich leid. Unsere Rezeption ist 24 Stunden verfügbar und Sie dürfen sich bei Problem immer auch direkt an unser Team wenden.

Wir stehen Ihnen gerne für einen persönlichen Austausch zur Verfügung und würden uns natürlich dennoch über eine zweite Chance freuen.

Herzliche Grüsse,



Formulierungen!



vor 6 Monaten auf  Google

3/5

Für den Preis, den wir bezahlt hatten, hatten wir mehr erwartet! Das Zimmer war in die Jahre gekommen und hatte viele kleine Mängel. Die Sauberkeit ließ leider auch zu wünschen übrig. Dort im Hotel war das Personal überhaupt nicht darüber informiert, dass ich diejenige war, die Wochen zuvor bei der Buchung des Hotels mit dem Personal über vegane Frühstücksoptionen geredet hatte. Mir wurde versichert, dass mir das Hotel extra einen veganen Aufstrich zum Frühstück machen würde. Dem war leider nicht so! Die Auswahl beim Frühstück war daher für mich als Veganer weniger als dürftig. Kein Gemüse, bis auf ein zwei Tomatenschlitze. Sehr enttäuschend!

Die 3 Sterne in der Bewertung gibt es nur, weil das Personal sehr freundlich war!

Art der Reise Paare · Urlaub

Lage 3,0 **Service** 3,0 **Zimmer** 2,0

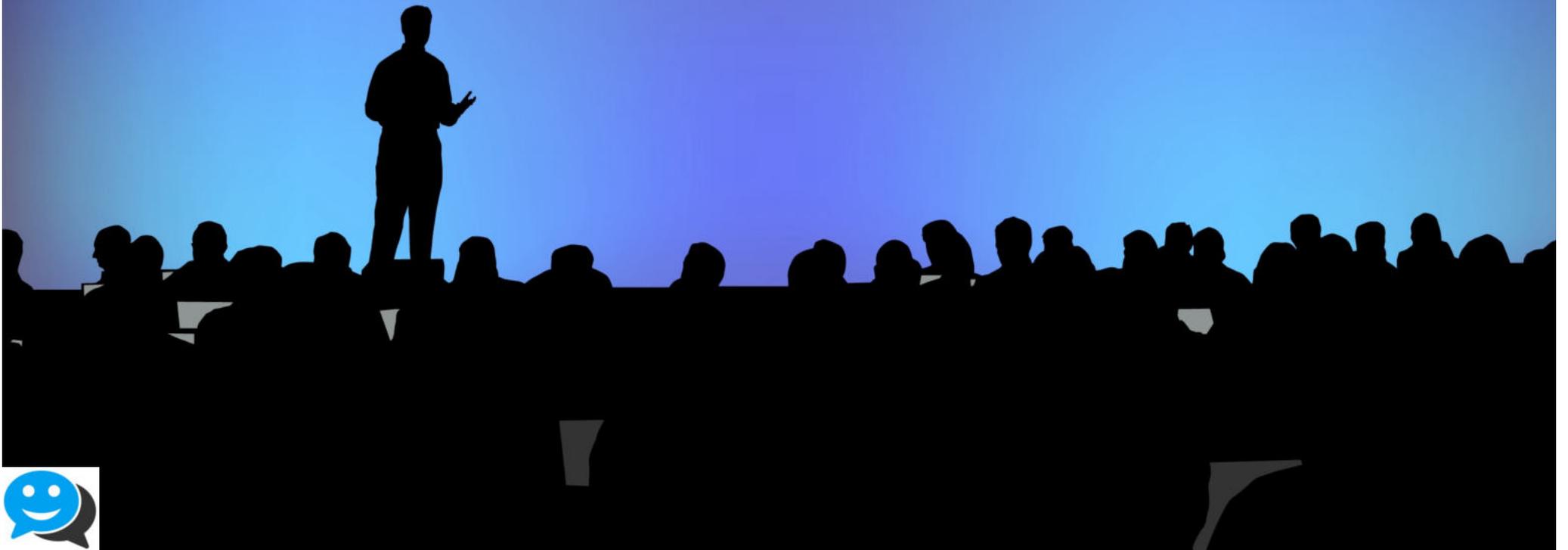


Antwort des Eigentümers

vor 6 Monaten

Liebe [REDACTED], es tut mir wirklich leid, das Sie sich nicht wohl gefühlt haben. Sie hatten für eine Nacht das Turmzimmer gebucht, der Stil ist klassisch nicht modern. Wir hatten für Sie als Veganer 3 verschiedene Aufstriche vorbereitet. Da wir nicht wissen an welchem Platz Sie sitzen werden (wir wissen nicht um welche Uhrzeit Sie kommen) haben wir darauf gewartet, dass Sie auf uns zu kommen. Wieder was gelernt. Beim nächsten Veganer werde ich bei Anreise den Hinweis geben, morgens sich bei unserem Frühstücksmitarbeiter zu melden. 😊. Ich wünsche Ihnen alles Gute und bleiben Sie gesund.

Bitte **bewerte**
mich!



**Ich bitte
um Ihre
Bewer-
tung!**



OB@Ihr-Tourismusberater.de