

1. Einleitung	5
2. Hotelbewertungsportale im Überblick	8
2.1 Relevante Online-Reiseportale mit Bewertungen	9
2.2 Google und Bewertungen	13
2.3 Social Networking Portale	15
2.4 Besonderheiten bei Restaurant-Bewertungen	17
3. Hintergrundwissen zu Bewertungen	19
3.1 Hotelbewertungen im Buchungs-Entscheidungsprozess	19
3.2 Psychologie von Bewertungen	22
3.3 Über den Tellerrand geblickt	26
4. Das Erwartungsprinzip	29
4.1 Auswirkungen von Erwartungen auf Hotelbewertungen	29
4.2 Authentisch und transparent die eigenen Leistungen kommunizieren	37
4.3 Positive Bewertungen erhalten	41
4.4 Beispiele für Überraschungen	43
5. Rechtliche Rahmenbedingungen	50
5.1 Unwahrheiten, Fotos & Co.	50
5.2 Authentizität und Manipulationen	55
5.3 Wie die Online-Portale Authentizität gewährleisten	58
6. Hotelbewertungen managen	61
6.1 Online-Reputation Management entwickeln	62
6.2 Monitoring der Online-Reputation	66
6.3 Software zur Unterstützung	67
6.4 Online-Instrumente der Hotelbewertungsportale	68
6.5 Den Erfolg langfristig sichern	70
7. Bewertungen sammeln	74
7.1 Die Bewertungsanzahl entscheidet über den Erfolg	74
7.2 Gäste zu Bewertungen motivieren	75

8. Auf Bewertungen reagieren	85
8.1 Wann kommentieren?	85
8.2 Authentische und stilsichere Kommentare verfassen	90
8.3 Beispiele für Hotelierkommentare	97
8.4 Reaktion bei Stammgästen	104
8.5 Übungen	105
9. Bewertungen für das eigene Qualitätsmanagement nutzen	112
9.1 Das »Importance Performance« Modell	112
9.2 Beschwerdemanagement und Gästezufriedenheit	117
9.3 Feedback in interne Prozesse integrieren	123
10. Bewertungen in Marketing & Sales verwenden	125
10.1 Bewertungen in die Website integrieren	126
10.2 Mit Bewertungen im klassischen Marketing arbeiten	129
10.3 Bewertungen für das Revenue Management & Sales nutzen	132
11. Erfahrungsberichte	136
11.1 Seaside Hotels, Kanarische Inseln	136
11.2 Best Western Hotels Deutschland	141
11.3 Ferienart Resort & Spa, Saas-Fee	144
11.4 Rocco Forte Villa Kennedy, Frankfurt	147
11.5 Boutique-Hotel Stadthalle, Wien	149
11.6 Kronplatz-Resort Berghotel Zirm, Südtirol	152
11.7 Hotel Hochzillertal, Tirol	155
11.8 Oberstaufen Tourismus, Allgäu	157
11.9 Hamburg Tourismus	160
12. Ausblick	164
12.1 Ausblick der Autoren	165
12.2 Gastbeitrag: HolidayCheck	167
12.3 Gastbeitrag: TripAdvisor	170
12.4 Quellen	172
12.5 Autoren	176