Thüringen -entdecken.de

Nur zu empfehlen?

TrustScore der Thüringer Beherbergungsbetriebe

Die sogenannte Onlinereputation wird ein immer wichtigeres Info-Instrument zur Zufriedenheit der Gäste. Da jedes einzelne Gästefeedback eine persönliche Empfehlung und in hohem Maße subjektiv ist, lohnt es sich, Nutzermeinungen mithilfe objektiver Auswertungs- und Benotungssysteme wie dem TrustScore zusammenzufassen. Die Metasuchmaschine TrustYou wertet alle Bewertungen von Nutzern aus, die sich auf den relevanten Portalen austauschen. Mithilfe statistischer Verfahren ergibt sich auf Basis der erfassten Meinungen und Kommentare der TrustScore als Zusammenfassung aller Bewertungen und bildet damit die Onlinereputation von Hotelbetrieben auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 Punkten (positivste Ausprägung) ab. Auf einen Blick wird somit klar, wie gut oder schlecht ein Betrieb insgesamt bewertet wurde.

Die vorliegenden Daten basieren auf einer repräsentative Auswahl der Thüringer Beherbergungsbetriebe um ein einheitliches Bild für Thüringen insgesamt zu erhalten. Aufgrund der teilweise geringen regionalen Fallzahlen ist jedoch eine kleinräumliche Auswertung für einzelne Städte und Regionen nicht immer möglich. An dieser Stelle werden deshalb städtische Regionen, ländliche Gebiete und der Thüringer Wald verglichen.

Wie bereits im Vorjahr erreicht Thüringen insgesamt einen TrustScore von 82 Punkten. Zwischen den ausgewählten Regionen lassen sich nur geringe Unterschiede feststellen. Auch im Vergleich zum Jahr 2014 ist die Zufriedenheit der Gäste weitestgehend konstant. Lediglich im Thüringer Wald fällt der TrustScore 2015 um einen Punkt schlechter aus. Die Weiterempfehlungsquote ist vor allem in den ländlichen Regionen und im Thüringer Wald zufriedenstellend. Rund neun von zehn Gästen würden ihre Unterkunft dort weiterempfehlen. In den städtischen Regionen tun dies etwas weniger (83%). Der Vergleichswert der Weiterempfehlung für Thüringen insgesamt liegt bei 84%.

Grundsätzlich gilt: Ein professioneller Umgang mit Gästebewertungen ist für eine gute Onlinereputation unerlässlich. Dazu gehört unter anderem auch auf die Bewertungen zu antworten und somit den Kontakt mit zufriedenen aber auch unzufriedenen Gästen zu pflegen (sog. Antwortquote). Mit 34% weisen in Thüringen lediglich die städtischen Regionen eine hohe Antwortquote aus. In den ländlichen Region (24%) und besonders im Thüringer Wald (12%) herrscht diesbezüglich hingegen noch (großer) Nachholbedarf. Erfreulich ist jedoch, dass sowohl die Betriebe in den städtischen (+36%) als auch ländlichen Regionen (+20%) auf dem richtigen Weg sind und mittlerweile deutlich häufiger auf ihre Bewertungen reagieren. Im Thüringer Wald ist im Vergleich zum Vorjahr leider keine Verbesserung zu erkennen.

Das Gästefeedback auf den Online-Bewertungsplattformen wird auch in Zukunft einen immer größeren Einfluss auf die Entscheidung für oder gegen einen Beherbergungsbetrieb haben. Dabei sind Kundenbewertungen im Internet nicht nur eine (reichweitenstarke) Visitenkarte, sondern auch kostenlose Marktforschung für die Betriebe, um individuelle Stärken und Schwächen zu erkennen und so die Servicequalität zu optimieren. Um den Nutzen der Online-Bewertungen soweit wie möglich auszuschöpfen sollten Beherbergungsbetriebe deshalb folgende fünf Tipps beachten:

- attraktive Profile auf Bewertungsportalen anlegen und pflegen.
- Bewertungen systematisch überwachen und auswerten.
- auf Bewertungen professionell reagieren.
- Kunden aktiv zur Bewertungsabgabe auffordern.
- Gästebewertungen für das eigene Marketing nutzen.

Online-Reputation von Hotelbetrieben (TrustScore: max.100 Punkte möglich)

Region	TrustScore 2015	Weiterempfehlung	Antwortquote
Thüringer Wald	82 ↓	86% ↑	12% →
städtische Regionen	81 →	83% →	34% ↑
ländliche Regionen	82 →	87% →	24% ↑
Thüringen gesamt	**82 →**	**84% →**	**28% ↑**

Datenbasis: TrustYou GmbH (Symbolerklärung: ↓ = gegenüber dem Vorjahr gesunken, → = keine Veränderung, ↑ = gestiegen)
Quelle: dwif 2016 → zum Download hier klicken