

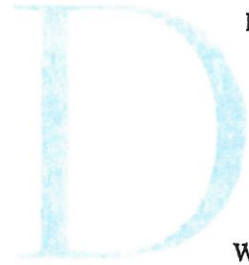
Gästekritik als Chance

**Feedback von Gästen
ist wichtig für ein**

Unternehmen.

**Vor allem im Tourismus
können negative**

**Bewertungen im Internet
die Existenz gefährden.**



Die neue Wintersaison im heimischen Tourismus steht vor der Tür und für viele, vor allem kleinere Tourismusbetriebe stellt sich mehr denn je die Frage der zukünftigen Wettbewerbsfähigkeit.

Denn der heutige Gast erwar-

tet, auch bei schmaler Geldtasche, stets höchste Qualität.

Findet er diese nicht vor, ärgert er sich im Stillen, beschwert sich beim Personal oder macht seinem Ärger online Luft. Hoteliers sollten diese Kritik als Chance erkennen.

Während Vier- und Fünfsternehotels in der vergangenen Wintersaison stark gefragt waren, gingen die Nächtigungszahlen in den Ein- bis Dreisternebetrieben deutlich zurück. Deshalb sind die Hoteliers dieses Segments gefordert, notwendige Investitionsmaßnahmen einzuleiten, um für die kommende Wintersaison gut gerüstet zu sein. Der Gast fordert zunehmend Qualität und ist auf der Suche nach dem passenden Hotelzimmer sehr anspruchsvoll geworden.

Eine hochwertige Einrichtung müsse jedoch nicht zwangsläufig teuer sein, meint etwa Hansjörg Kofler, Geschäftsführer von furniRENT. „Wir bieten den Hoteliers eine Komplettlösung an, bei der wir sie von der Finanzierung über die Planung, Beschaffung, Lieferung bis hin zur Montage der Einrichtung unterstützen.“ Um aber die richtigen Investitionsentscheidungen treffen zu können, ist es notwendig, die Ansprüche des modernen Gasts zu kennen. Gefällt ihm etwas nicht, gibt es mittlerweile zahlreiche Möglichkeiten, um seinen Unmut zu äußern.

Konstruktive Kritik am Hotel zu äußern

ist für den Betrieb sehr wichtig. Nur so kann der Hotelier erforderliche Maßnahmen setzen, um den Ansprüchen des Gasts gerecht zu werden. Kofler: „Anstatt sich im Stillen über die Ausstattung ihres Hotels zu wundern, sollten Hotelgäste offen auf den Hotelier zugehen, um ihm ehrliches Feedback zu geben. Nur so können Hotelbetreiber und

Gäste gemeinsam an einer Lösung arbeiten, um für alle Beteiligten das bestmögliche Ambiente zu schaffen.“

Kritik kann über die unterschiedlichsten Kanäle kommuniziert werden. Angefangen bei einem Kundenzufriedenheitsbogen, der zumeist im Zimmer aufliegt, direkt beim Hotelpersonal bzw. -management oder auf den zahlreichen Bewertungsportalen im Internet. Wobei die Kritik im Netz viel anonym ist als die direkt ausgesprochene, dafür aber einen wesentlich größeren Kreis potenzieller Hotelgäste erreicht. Diese orientieren sich gern an dem, was frühere Gäste über eine Unterkunft gedacht und geschrieben haben.

Mehr als 85 Prozent holen sich online eine Meinung ein, bevor sie buchen. Schlechte Kritiken können hier also schnell ungemütlich für den Hotelbetreiber werden und deshalb gilt es, darauf rasch zu reagieren. Zuerst sollte der Hotelier stets den persönlichen Kontakt zum unzufriedenen Gast suchen, um zu signalisieren, dass die Kritik ernst genommen wird.

SAUBERKEIT IM HOTEL ALS BEWERTUNGSKRITERIUM

Sauberkeitsstandards

In der Hotellerie ist Sauberkeit das oberste Gebot. Doch nicht in allen Ländern entsprechen die Standards den Erwartungen der Hotelgäste. Wo für Zimmersuchende die Übernachtung keine saubere Sache ist, zeigt das Buchungportal HOTEL DE, das über zwei Millionen Bewertungen von Hotelgästen untersuchte.

Während manche Länder nicht gerade den besten Ruf in puncto Sauberkeit von Hotelzimmern genießen, gelten andere Nationen als wahre Saubermänner. Die Pflicht zur Kür machen insbesondere die Hoteliers der Slowakei. Mit 8,75 Punkten präsentiert sich die ansässige Hotellerie als europäischer Spitzenreiter. Auf dem

zweiten Rang liegt den Bewertungen

der Übernachtungsgäste zufolge das südosteuropäische Bulgarien mit 8,70 Punkten.

Gute Nachrichten auch für die Schweizer Hotellerie, die bereits seit Jänner unter dem Frankenschock leidet und zweistellige prozentuale Rückgänge bei Übernachtungen verzeichnen muss. In puncto Sauberkeit votieren Buchungskunden die eidgenössische Hotellerie mit 8,66 Punkten auf den dritten Platz im Europa-Vergleich. Während Reisen für Touristen aus dem Euroraum durch die starke Aufwertung des Franken von zeitweise rund 20 Prozent erheblich teurer geworden sind, versuchen die Schweizer Ho-

teliere nun, Gäste mit mehr und besserer Leistung wiederzugewinnen.

Österreich im Vergleich gut

Die österreichischen Hoteliere erreichen knapp hinter den Schweizern und Polen (8,65) einen sehr guten fünften Platz mit 8,60 Punkten. Die deutsche Hotellerie kann gegenüber dem Vorjahr ein paar Plätze gutmachen und liegt mit 8,53 Punkten nun auf Platz sieben, knapp hinter Kroatien (8,54) und gleichauf mit Portugal (8,53).

In den skandinavischen Ländern scheinen die Hoteliere dagegen ein wenig „laissez faire“ walten zu lassen. Vor allem in Dänemark zeigen sich Hotelgäste mit der Sauberkeit der Zimmer weniger zufrieden und vergeben nur 7,73 Punkte. Mit 7,92 Punkten präsentiert sich die norwegische Hotellerie zwar besser, zählt aber dennoch zu den Schlusslichtern in Europa. Auch im Vereinigten Königreich (7,95) nehmen es die Hoteliere mit der Hygiene etwas weniger genau.

„Die Sauberkeit in europäischen Hotels ist mit deutlich über sieben Punkten allerdings als gut bis sehr gut zu bewerten“, erläutert Jörg Malang, Chief Product Officer der HOTEL DE AG, die Ergebnisse. Vor der Buchung einen Blick auf die Onlinekundenbewertungen zu werfen kann dennoch nicht schaden, damit die Reiselust nicht zum Reisefrust wird.

Vorarlberg am saubersten

Beim Vergleich der größeren Städte Österreichs bescheinigen die Übernachtungsgäste in der Um-

frage der Hotellerie in Dornbirn mit einer Bewertung von 9,09 die mit Abstand saubersten Zimmer. Klagenfurt am Wörthersee liegt 8,81 Punkten auf Position zwei, Steyr mit 8,77 Punkten auf dem dritten Platz.

Die Übernachtungsgäste nicht ganz so gut überzeugen konnten insbesondere die Hoteliere von Wiener Neustadt (8,03). Die Hotellerie von Krems an der Donau präsentiert sich laut der Erhebung

von HOTEL DE mit 8,35 Punkten, Baden mit 8,44 Punkten.

Wien und Salzburg bewerten die Buchungskunden mit jeweils 8,50 Punkten. Dennoch wird die Sauberkeit der Hotelzimmer auch bei den „Schlusslichtern“ mit über acht Punkten noch als sehr gut bewertet.