

BESCHWERDE- MANAGEMENT

Ein wichtiges Element der Servicekette der
Brandenburger Gastlichkeit!



Warum ist dies im Rahmen der Brandenburger Gastlichkeit so wichtig?

Im Laufe der letzten Jahre und gestärkt von der Entwicklung während der aktuellen Pandemie, hat sich das Verhalten und die Ansprüche der Gäste sehr verändert. Es ist unabdingbar, hier ein Bewusstsein zu schaffen, damit Sie als Gastgeber und Ihre Mitarbeiter Rückmeldungen der Gäste effektiv, flexibel und offen Handhaben und bearbeiten können.

1

Ziel des Beschwerdemanagements liegt darin, Gewinn und Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens dadurch zu erhöhen, dass Kundenabwanderungen unzufriedener Kunden vermieden werden. Beschwerden enthalten Hinweise auf betriebliche Schwächen und Marktchancen welche genutzt werden sollten.



2

Beschwerden oder anderes ausgedrückt, Kritik an Ihren Produkten bzw. Ihren Dienstleistungen, muss immer auf zwei Ebenen betrachtet werden. Direkte Reaktion am Gast und die interne Auswertung bzw. Fehleranalyse zur stetigen Verbesserung.



3

Besonders Online, wird es immer wichtiger schnell und effektiv auf Bewertung zu reagieren. Kunden achten darauf, wie auf Kritik oder positive Kommentare geantwortet wird. Es gibt eine Vielzahl nützlicher Tools, um hier den Durchblick zu behalten (Google MyBusiness, Rankingcoach, Uberall oder pylot).



Vielen Menschen lesen Rezensionen vor dem Hotel- oder Restaurantbesuch, also sollten SIE das auch!
Die bekanntesten Portale dafür sind Facebook, Google, TripAdvisor, Yelp, Booking & Co.

Warum ist es so wichtig?

- Kunden können Sie bewerten ohne das Sie sich selbst gelistet haben.
- Also kontrollieren Sie die gängigsten Tools und reagieren Sie.
- Sie gewinnen wichtige Informationen über die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe
- Sie erhalten konstantes Feedback zu Ihren Produkten und Dienstleistungen.

Name	Bewertungen TripAdvisor Aktuelles Jahr (YTD)	Note TripAdvisor Aktuelles Jahr (YTD)	Performance TripAdvisor Aktuelles Jahr (YTD)	Popularität TripAdvisor Aktuelles Jahr (YTD)	Bewertungen Google Aktuelles Jahr (YTD)	Note Google Aktuelles Jahr (YTD)	Performance Google Aktuelles Jahr (YTD)	Antwortquote Google Aktuelles Jahr (YTD)	Freundlichkeit Google Aktuelles Jahr (YTD)
1. Brandenburger Gastlichkeit (142)	39	4,1	4,6	68%	982	4,3	4,4	38%	4,8
2. Ausflugslokale (11)	13	3,7	5,0	57%	47	4,2	4,6	43%	5,0
3. Landgasthöfe (10)	2	4,4	1,0	69%	95	4,5	4,7	27%	5,0
4. Gasthöfe (2)	0	3,8	-	53%	4	4,3	5,0	0%	5,0
5. Hotel/Pension Garni (10)	0	4,3	-	-	32	4,5	4,6	22%	5,0
6. Restaurants (100)	36	4,1	4,8	70%	770	4,3	4,4	40%	4,7
7. Bars (3)	0	-	-	-	2	3,8	1,0	50%	-
8. Cafés (3)	1	4,0	5,0	71%	11	4,5	5,0	91%	5,0
Barnim (4)	0	4,2	-	50%	23	4,0	4,5	4%	5,0
Dahme Seenland (3)	0	4,3	-	40%	13	4,4	4,4	46%	5,0
Fläming (18)	0	4,2	-	82%	97	4,4	4,7	39%	5,0
Havelland (16)	4	4,1	4,5	78%	135	4,3	4,4	6%	5,0
Lausitz (8)	2	4,0	3,5	60%	42	4,2	4,5	43%	5,0
Potsdam (24)	32	4,1	4,6	69%	373	4,3	4,2	60%	4,3
Prignitz (8)	0	4,1	-	43%	38	4,2	4,5	0%	5,0
Ruppiner Seenland (8)	1	3,8	5,0	59%	18	4,3	4,7	59%	5,0
Seenland Oder-Spree (18)	0	4,2	-	78%	119	4,4	4,7	42%	5,0
Spreewald/Cottbus (30)	0	3,9	-	62%	113	4,3	4,6	21%	5,0
Uckermark (5)	0	4,1	-	52%	11	4,2	4,5	0%	-

Leider bleiben noch über 50% aller Gästekommentare online unbeantwortet. Dies sollten Sie als Chance nutzen, um sich und die teilnehmenden Betriebe der Brandenburger Gastlichkeit von anderen Betrieben abzusetzen. Es gibt eine Vielzahl Möglichkeiten, sämtlichen Kanäle innerhalb eines Tools abzubilden, um so sehr gut Kapazitäten planen zu können, um auf Kommentare zu antworten.

Die Darstellung zeigt, wie die Digitale Reputation Ihres Betriebes in die Gesamtbewertung einfließt.

