

# Transparenz im Internet

## Dialog mit dem Kunden

# Transparenz im Internet



tripadvisor®

zoover



Booking.com

Expedia®

# Transparenz im Internet

facebook

Google



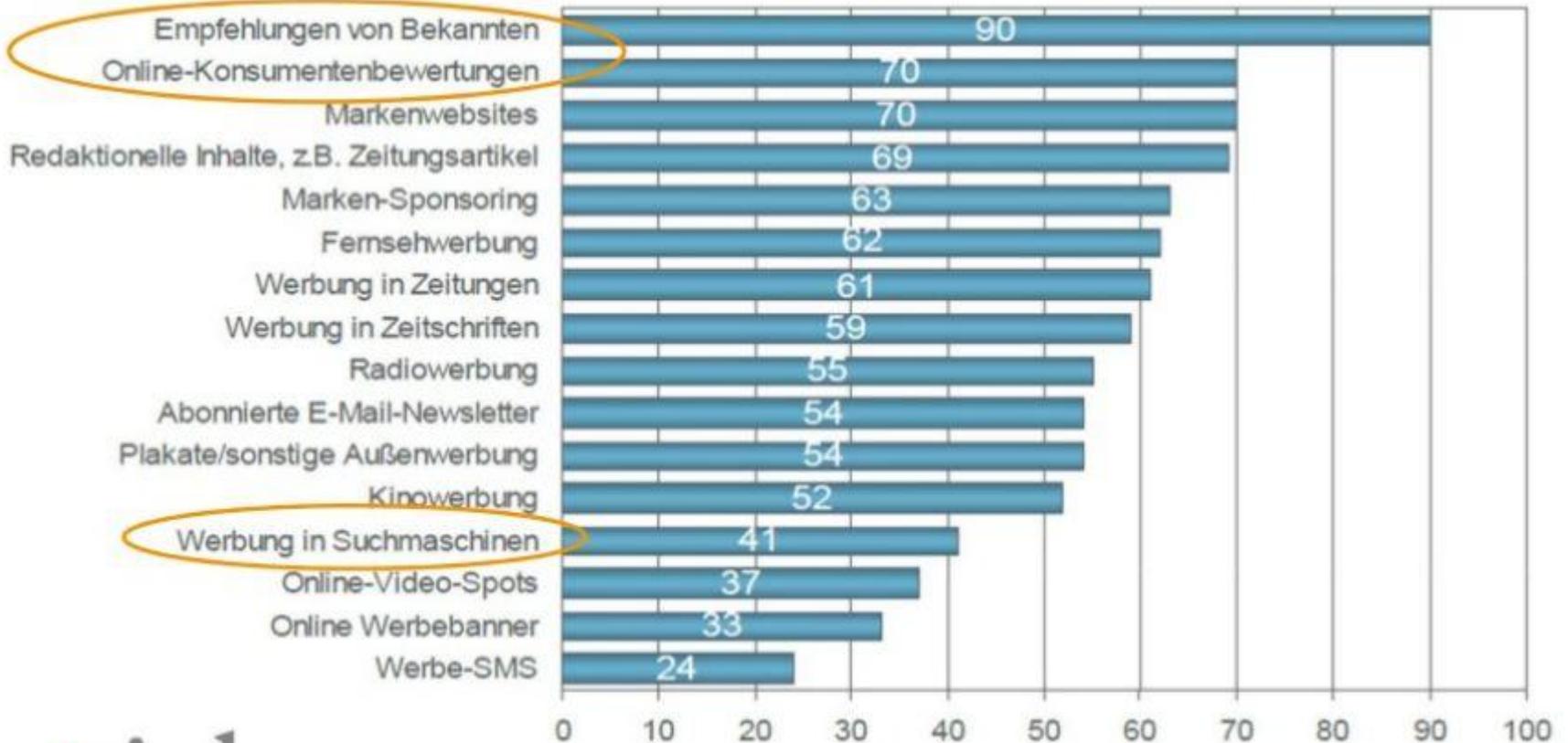
eKomi

The Feedback Company

# Transparenz im Internet

Für 90% aller Konsumenten ist die Empfehlung anderer – vor allem die von Bekannten & Freunden – der wichtigste Einflussfaktor bei einer Kaufentscheidung

# Transparenz im Internet





**Einbahnstraße**



# Transparenz im Internet

DIALOG HEISST WERTSCHÄTZUNG & OFFENHEIT

# Dialog auf Augenhöhe

## Sehr tolles Hotel und interessante Umgebung



Einfach großartige Zimmer und tolles Restaurant! Die Erkundung der Umgebung mit dem Fahrrad war ideal. Wir hatten tolle Tage!

### *“Qualität steht an erster Stelle”*

 Bewertet vor einer Woche

Trotz terminlicher Fehlbuchung meinerseits, konnten meine Frau und ich ein Zimmer beziehen, was nicht immer selbstverständlich ist. An dieser großzügigen Geste kann man schon die Exklusivität des Hotels und die besondere Qualifikation des Personals erkennen. Es hat uns sehr gut gefallen.



**Alex Nfi** –  Sehr nettes und hilfsbereites Personal, leckeres Frühstück, schöne saubere Zimmer, gemütliches Ambiente, grosses Fitness und Wellness Angebot.... Herz was begehrt Du mehr ;O) ok, abgesehen davon nicht zu Hause bei der Familie zu sein ;O)

Gefällt mir · Kommentieren · vor etwa 2 Monaten · 4 Bewertungen · 



# Dialog auf Augenhöhe

## 1. Learning: Gehen Sie auch auf Lob ein!

Kunden bewerten Ihr Unternehmen, wie SIE wahrgenommen wollen werden.

Lieber Peter,

vielen Dank dass Sie unsere Flexibilität und die Rahmenbedingungen Ihres Aufenthalts so besonders hervorheben. Dies im Detail zu erfahren, tut uns selbstverständlich sehr gut. Qualität steht in der Tat bei uns an erster Stelle und wir sind dankbar, für so viel wohltuende Worte in unsere Richtung.

Herzliche Grüße

Christian Schaffrath  
Quality Coordinator  
Ameron Parkhotel Euskirchen

# Dialog auf Augenhöhe

## 2. Learning: Gehen Sie mit Kritik offen um

Manchmal ist Kritik konstruktiv, oft nicht. Zeigen Sie Wertschätzung für die offene Ansprache des Kunden & stehen Sie zu Ihren Schwächen

### Kommentar des Hoteliers

Liebe Gäste,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung und die damit entstandenen Mühen. Für die entstandenen Unannehmlichkeiten möchte ich mich bei Ihnen entschuldigen und darf Ihnen versichern, dass wir an der notwendigen Verbesserung selbstverständlich arbeiten werden und bereits zwischenzeitlich schon Verbesserungen vorweisen können.

Herzliche Grüße aus Euskirchen

Christian Schaffrath  
Quality Coordinator  
Ameron Parkhotel Euskirchen

# Dialog auf Augenhöhe

## 3. Nutzen Sie die Plattformen zur Moderation

Nichts ist schlimmer als unbeantwortete Kritik & reaktionsloses Lob!  
Treten Sie aktiv in den Dialog und nutzen Sie das Internet zur Moderation.







# Transparenz im Internet

