

Brig

22.10.2013



Sie sind hier: [_ Home](#)

Prix Bienvenu: Zermatter Freundlichkeit als Lebenshaltung

 0

 Empfehlen 0

29.05.2013

Zermatter Hotels sind top. Bei der Prämierung der 100 freundlichsten Hotels der Schweiz haben sich 11 Zermatter Hotels positionieren können. Zum Sieg hat es noch nicht gereicht, aber die breite Verankerung der Gastfreundlichkeit der Zermatter Hotelbetriebe ist ein super Ergebnis. Brilliert hat als bestes Zermatter Hotel das Hotel Sonne auf Platz zwei der Kategorie „Ferienhotels gross“.

Ende Mai 2013 verlieh Schweiz Tourismus, die Marketingorganisation des Schweizer Tourismus*, erstmals den Prix Bienvenu. Dieser Preis prämiert 100 Hotelbetriebe in vier Kategorien, die dank ihrer Freundlichkeit die Gäste immer wieder positiv überraschen. Die Kategorien sind: Ferienhotels klein (bis 40 Zimmer); Ferienhotels gross (ab 40 Zimmern), Luxushotels und Stadthotels. Unter den 100 Hotels konnten sich tatsächlich elf Zermatter Hotels platzieren, obwohl die Zermatter Betriebe nur in drei der vier Kategorien überhaupt in Frage kamen, denn mit Stadthotels kann Zermatt nicht aufwarten. Bewertet wurde die positive Ausstrahlungskraft gegenüber dem Gast. Auch die Performance der Bewertungen auf den Internetplattformen wurde für die Platzierung berücksichtigt. Der Prix Bienvenu wird jährlich verliehen und soll die Hotelbetriebe motivieren, gezielt in die Gastfreundschaft zu pflegen.

Hotel Sonne auf dem zweiten Platz

„Das ist gewaltig. Wenn man sieht, dass der renommierte Viersterne-Betrieb Hotel Hof Weissbad die Nummer eins ist, dann ist der zweite Platz für uns eine Sensation“, sagt Hotelier Leo Forster vom Hotel Sonne begeistert. Sein kleines Hotel mit 43 Zimmern erhält in der Schweizer Illustrierten folgenden Beschrieb: „Freundlichkeit hat einen Namen: Familie Forster!“ Forster fügt aber nach der grossen Begeisterung gleich an: „Wir freuen uns zusammen mit unseren Mitarbeitern – dies ist ein Dankeschön an alle unsere Mitarbeiter, sie alle haben zu diesem Erfolg beigetragen. Das ist ihr grosser Verdienst“, sagt Leo Forster. Das Lob gehe auch an den Sohn Fabian Forster, den Receptionisten Yannik Dubosson und alle anderen an der Front. Yannik Dubosson seinerseits sagt bescheiden: „Die Chefs sind unsere Vorbilder.“



Bild vergrössern >

Zermatt Insider

Freundliche Hotel haben in Zermatt Tradition. Nahezu 80 Prozent der Hotels befinden sich in Besitz der Hotel führenden Familie. Die Hoteliers mit ihren Frontleuten sind die besten Botschafter für das Matterhorn Dorf. Sie geben Tipps, Anregungen, bedienen mit Freude und Engagement. Damit sind sie die besten Insider und die kompetentesten Gastgeber. Kein Wunder hat Zermatt im Sommer 70 Prozent Stammgäste – im Winter sind es gar 80 Prozent. Zermatt hat 109 Hotels, davon sind 10 Prozent unter den 100 freundlichsten Hotels der Schweiz platziert. Die Schweiz ihrerseits hat rund 5000 Hotels. Eine solch hohe Hotelfreundlichkeitsdichte weist kein anderes Dorf in der Schweiz auf.

Die Freundlichsten Zermatter Hotels

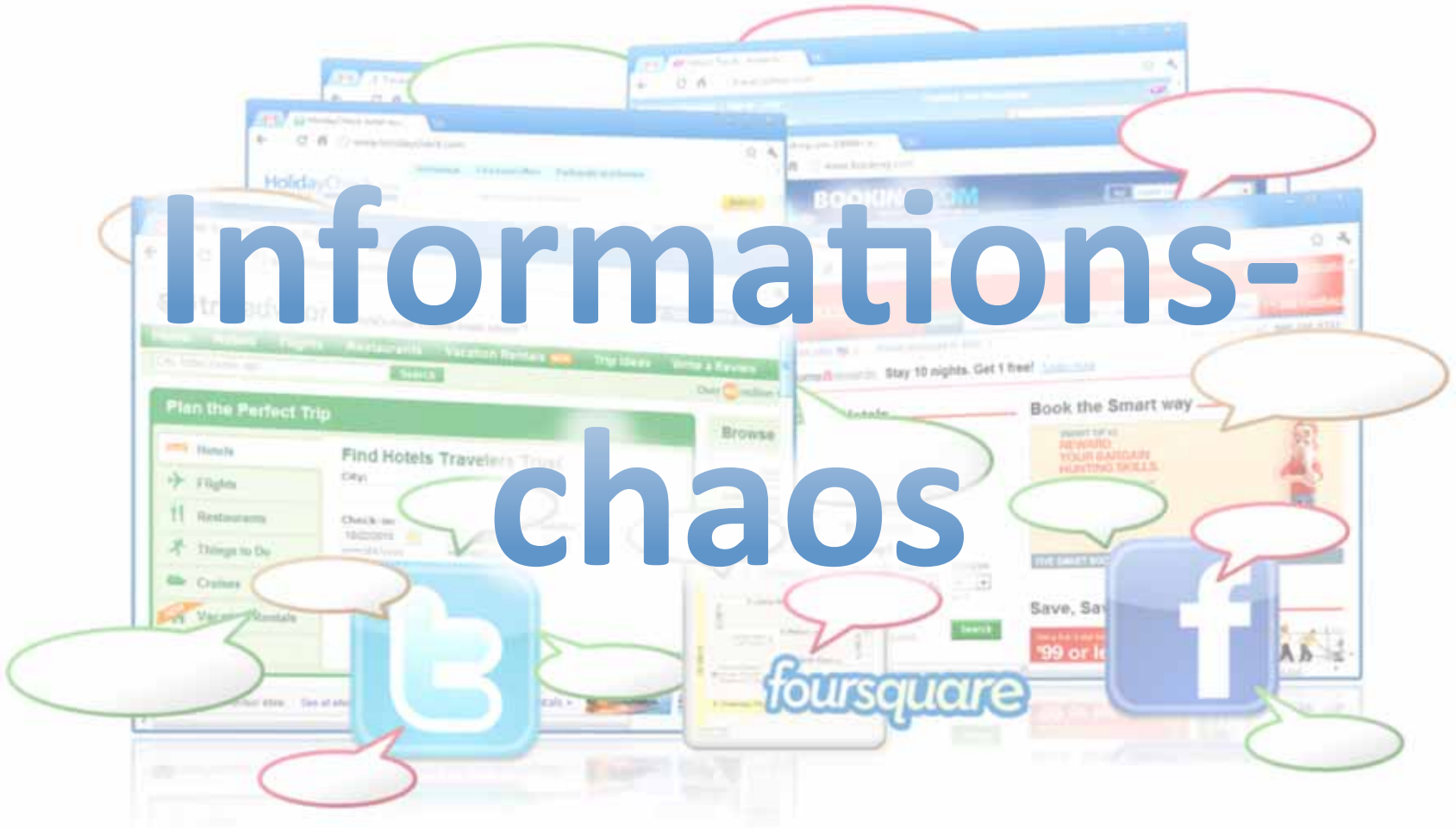
Ferienhotels gross (über 40 Zimmer):

1. Hof Weissbad (AI)
2. Sonne, Zermatt
11. Sunstar Style Hotel, Zermatt
14. Monte Rosa, Zermatt
18. Beau Site, Zermatt

Ferienhotels klein (unter 40 Zimmer):



Informations- chaos



Chaos

Semantische
Technologie

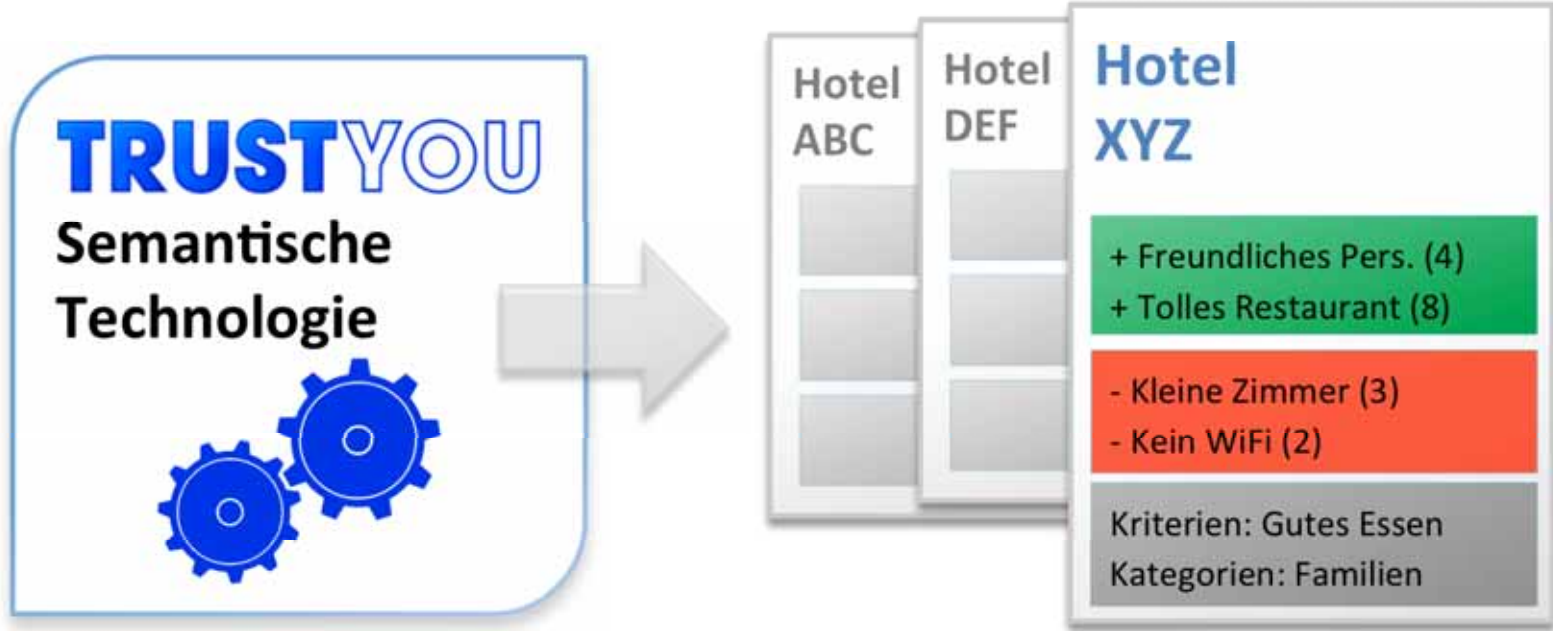
Struktur



TRUSTYOU
Semantische
Technologie







✓ **Weltweit Nr. 1 ORM-Anbieter für die Touristik**

- gegründet 2008; 60 Mitarbeiter (24 Nationalitäten); 11 Büros.
- +10.000 Kunden (aus über 60 Ländern).
- Zusammenarbeit mit der Sterne-Klassifizierung in mehreren europäischen Ländern.

✓ **Umfangreichstes Produkt Angebot**

- Reputation Surveys (Gästefragebogen, Facebook App, ...)
- Reputation Monitoring (+300 Quellen, +15 Sprachen, ...)
- Reputation Marketing (TrustScore™, ...)



Quelle der Alpen



FLUCH

SEGEN

“Konsumenten gründen ihre Entscheidungen zum weitaus größeren Teil auf Empfehlungen als auf objektive Eigenschaften. Deshalb sind Bewertungen in Online-Communities wichtiger als Fachquellen.”

**—“Kaufentscheidungen: Gemeinsam statt einsam?”
(GfK, Juli 2013)**

Warum überhaupt um Bewertungen kümmern?



Online-Erfolg oder Absatz =
Reputation x Preis x Verfügbarkeit x Marketing

Wenn ein Faktor = **0** ist auch der **Erfolg** = 0

Warum überhaupt um
Bewertungen kümmern?

RELEVANZ

!

The background is dark grey with a large, semi-transparent globe in the upper right. Scattered throughout are various icons: speech bubbles, gears, and small circles. A large orange speech bubble shape is on the left, containing white text.

There are currently more than
100 MILLION
REVIEWS
written across the internet



75+

**NEW REVIEWS
are written
online every
minute**



81%

**of all reviews
ARE POSITIVE!**

**TRAVELERS
USE SOCIAL
NETWORKING
TO SHARE TRAVEL
EXPERIENCE**





40% leisure...

46% business...

Unprofessional/incompetent service

Bad food **RANTS** Tasteless,
Expensive/overpriced Small room bad breakfast

Great, well-situated location Great breakfast
Great food **RAVES** Friendly,
Good room professional,
efficient service

REVIEWS ARE THE
TRUSTED SOURCE

for travelers



92%

OF ALL **CONSUMERS TRUST REVIEWS**
OF THEIR FRIENDS

87%

**OF HOTEL REVIEW READERS SAID THAT
REVIEWS HAD A SIGNIFICANT INFLUENCE
ON THEIR PURCHASE**



38%

OF TRAVELERS SAY THAT
**TRAVEL REVIEW WEBSITES ARE
THE MOST USEFUL WHEN BOOKING** &

OF TRAVELERS THINK
THEY ARE THE MOST TRUSTWORTHY

32%

OF GUESTS **WON'T EVEN**
CONSIDER BOOKING A HOTEL
THAT DOESN'T HAVE REVIEWS



49%

**HAVE CHANGED THEIR ORIGINAL
TRAVEL PLANS BECAUSE OF
SOCIAL MEDIA**

52%

**REVIEWS
DRIVE...**

18%

MORE LOYALTY

52%

**HIGHER
PURCHASE
SATISFACTION**

Active Reputation Management 

MORE BUSINESS

Responding to guests
makes a difference:
Hotels that respond
to reviews see


6%

**HIGHER
SCORES**



When deciding between 2 hotels, 65% of people say that seeing a management response would sway them to book with the responding hotel.





With a 1% increase in TrustScore, a hotel's

ADR INCREASES

4.6%

**(THAT = \$482,040.90 PER YEAR
FOR AN AVERAGE HOTEL IN THE US!)**

Using social?

51%
OF FACEBOOK
FANS &

67%
OF TWITTER
FOLLOWERS

are more likely
to buy brands
they follow



Displaying reviews on your website = more web traffic.
Sites with trusted reviews and scores integrated on
their website are crawled up to

200% MORE
FREQUENTLY.





Hotels nearly
**DOUBLE THE
AMOUNT OF
REVIEWS**
received on a
monthly basis
with TrustYou
surveys





A highly
rated product
will increase the
likelihood of
purchase by

55%

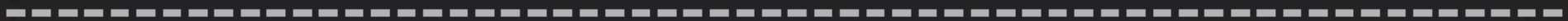


Some clients have
seen as much as a
**33% INCREASE
IN BOOKINGS**
since adding the
TrustScore to
its website.

MORE(+)REVIEWS

HIGHER SCORES

BETTER RANKINGS



MORE(+)REVENUE

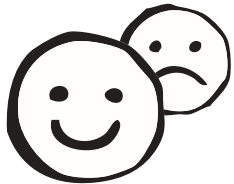
HAPPINESS

Was mit Bewertungen erreicht wird



✓ Mehr Buchungen

Social Media beeinflusst unmittelbar mehr als 83% aller Online-Buchungen. 49% der Gäste berücksichtigen keine Gastgeber ohne Bewertungen



✓ Höhere Raten

Gäste wollen sich absichern, dass sie das richtige Hotel buchen und sind bereit höhere Preise für Gastgeber mit besseren Bewertungen zu zahlen. Im Durchschnitt steigt der Zimmerpreis um €12 bei einem 1% Anstieg im TrustScore eines Hotels.



✓ Mehr Bewertungen, Bessere Noten

Mehr als 80% aller Bewertungen sind positiv, und für je 30 Bewertungen mehr steigt die gesamte Bewertungsnote um 5%.

Was mit Bewertungen erreicht wird



✓ **Höheres Vertrauen**

92% aller Nutzer vertrauen Bewertungen ihrer Freunde (verglichen zu 43% vertrauen Werbung). Wenn Bewertungen auf der Webseite sind, werden Gäste dazu ermutigt eher auf dieser Seite zu buchen als auf anderen Seiten.



✓ **Höhere Belegquote**

Gastgeber mit einem höheren TrustYou-Score haben eine tendenziell höherer Auslastung.

✓ **Höherer REVPAR**

Gastgeber mit einem höheren TrustYou-Score haben einen höheren REVPAR



✓ **Steigender Web Traffic**

Webseiten mit Darstellung von glaubwürdigen Bewertungen und Noten werden doppelt so oft von Suchmaschinen aufgesucht.

Was mit Bewertungen erreicht wird



✓ Höheren Score

Gastgeber, die auf Bewertungen antworten, haben einen um 6% Punkte höheren Score als diejenigen, die nicht reagieren.

✓ Höhere Aufmerksamkeit

Gastgeber mit einem höheren Score erreichen eine bessere Aufmerksamkeit auf den Portalen und das mündet wieder in Buchungen und Umsatz.



✓ Höherer Anerkennung

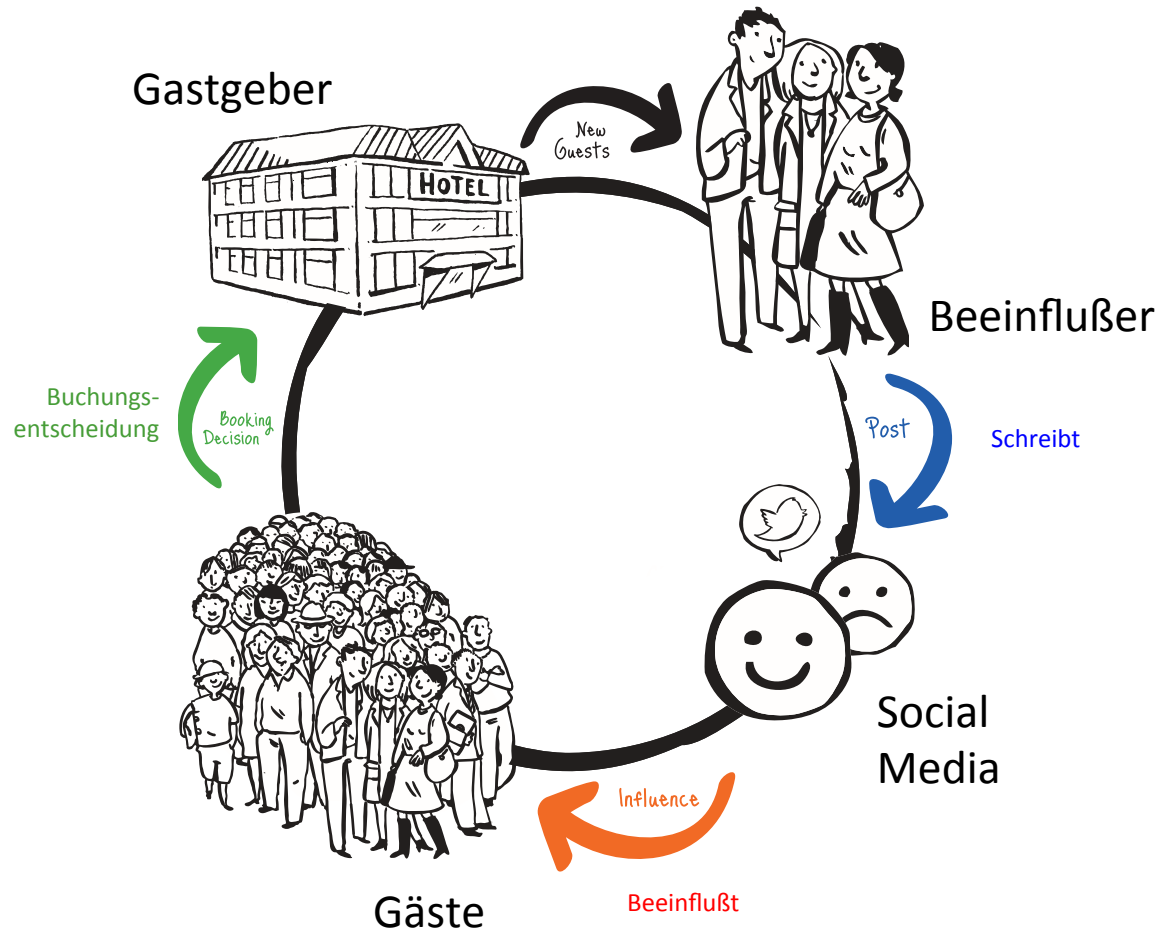
Gäste schätzen Gastgeber, die auf Bewertungen antworten und präferieren diese zu 70% gegenüber denen, die nicht antworten.



✓ Höhere Glaubwürdigkeit

Antworten geben Vertrauen – 80% der Gäste anerkennen Antworten zu negativen Bemerkungen, da sie das Gefühl vermitteln sich um die Anliegen zu kümmern.


Circle of Trust



BEST PRACTICE

Liste
Karte
Sortieren nach

Bewertung



Bauernhof Höß Margit

Familienfreundlicher, aktiver Bauernhof mit traumhaftem Bergblick

Urlaub auf dem Bauernhof ...bei Freunden zu GastNatur erleben... gemütlich wohnen in herzlicher, familiärer Atmosphäre...Wir freuen uns auf Sie!


[Details](#) [als Favorit hinzufügen](#)


10 von 10 by TrustYou™ 17 Bewertungen


01.06.-02.06.

Murmeltierschlupf
F*****
für 2 Erwachsene

Bärenfalle
F*****
für 2 Erwachsene

90,00 € 24h
ohne Verpflegung 

79,00 € 24h
ohne Verpflegung 



Pension Wagner

Treten Sie ein und vergessen Sie die Zeit und Ihren Alltag !

Sehr gemütliche Pension und Ferienwohnungen mit schönem Garten und herrlichem Bergblick. Geniessen Sie die familiäre Atmosphäre und Herzlichkeit unseres täglichen Bemühens.


[Details](#) [als Favorit hinzufügen](#)


9.9 von 10 by TrustYou™ 83 Bewertungen

01.06.-02.06.

Doppelzimmer Ost/Westseite
für 2 Erwachsene

Doppelzimmer Süd
für 2 Erwachsene

100,00 € 24h
inkl. Frühstück 

104,00 € 24h
inkl. Frühstück 





Familiäre Herzlichkeit bei Schrothkur & Wellness

★★★

Kur- & Wellnesshotel Kronenhof

Geniesse die ruhige Südlage und die familiäre, gemütliche Atmosphäre. Schwimmbad, Sauna, Kosmetik, Massagen, Ayurveda,... In 5 Gehminuten bist Du im quirligen Ortszentrum.

Homepage

Nachricht

Bewertung abgeben

TRUSTYOU QUELLEN OBERSTAUFEN BEWERTUNGEN

Tops: [Wir werden wieder kommen](#) (37) [sehr herzlicher Empfang](#) (15) [nur wärmstens empfehlenswerte Erholung](#) (14)

Flops:

- Hausbeschreibung
- Produkte & Buchung
- Besonderheiten
- Bilder & Impressionen
- Bewertungen
- Premium Kur Gastgeber
- Facebook

TRUSTSCORE
Ausgezeichnet
98
by TrustYou™

Aktuellste Bewertungen des Gastgebers:

100 /100

TrustYou Survey
2012-10-29

Schrothkur, Wellness und viel Spass.. der Kronenhof hat für jeden was. Vielen Dank den lieben dort vor Ort, ich ging nur ungern fort. Hab die Kur wieder sehr genossen, hab viel und herzlich gelacht. S ...

TrustYou Verified Alles anzeigen

100 /100

TrustYou Survey
2012-10-17
Marlene

Jetzt komme ich schon seit 30 Jahren zur Schroth-Kur in den Kronenhof, was schon für sich spricht. Stets hat diese Kur mir wunderbar geholfen. Ich freue mich immer wieder über das schön gelegene Haus ...

TrustYou Verified Alles anzeigen

100 /100

TrustYou Survey
2012-10-17
Lienl

Ausser dem Wetter hat alles bestens geklappt - es war wieder eine schöne Woche mit netten Tischnachbarn, freundlichem Personal und guten und persönlichen Gastgebern. Ich komme (wenn's gesundheitll ...

TrustYou Verified Alles anzeigen

Kur- & Wellnesshotel Kronenhof
Scheerer & Aigner
Bgm.-Hertlein-Str. 12
87534 Oberstaufen

Tel. +49 8386 4890
Fax +49 8386 48914



Familiäre Herzlichkeit bei Schrothkur & Wellness

★★★★

Kur- & Wellnesshotel Kronenhof

Geniesse die ruhige Südlage und die familiäre, gemütliche Atmosphäre. Schwimmbad, Sauna, Kosmetik, Massagen, Ayurveda,... In 5 Gehminuten bist Du im quirligen Ortszentrum.

Homepage

Nachricht

Bewertung abgeben

TRUSTYOU QUELLEN OBERSTAUFEN BEWERTUNGEN

Name	Note	Bewertungen
Oberstaufen.de	★★★★★ 98 (98/100)	54
Trivago.de	★★★★★ 100 (100/100)	23
HolidayCheck	★★★★★ 97 (5.8/6)	17
TrustYou Survey	★★★★★ 100 (5/5)	8
TripAdvisor	★★★★★ 100 (5/5)	4
Ab-in-den-Urlaub	★★★★★ 96 (4.8/5)	1
IgoUgo	★★★☆☆ 40 (2/5)	0

powered by TrustYou™

TRUSTSCORE
Ausgezeichnet
98
by TrustYou™





 Ihre Urlaubshotline
+49 8386 7090



SUCHEN & BUCHEN

Anreise: Abreise:

Erw.: Verpflegung:

Suchen & Buchen

- HOTEL
- GESUNDHEIT & WELLNESS
- SPORT
- RESTAURANT & BAR
- 🔍
- 



Himmlicher Allgäu-Urlaub

Sie suchen einen ruhigen Ort? Sie möchten sich wieder auf sich und Ihre Gesundheit konzentrieren, das Leben und die Natur genießen? Wir haben etwas Besonderes für Sie: Das 4-Sterne-Superior-Hotel "Dein Engel" in Oberstaufen im Allgäu ist Ihr persönliches Wohlfühl-Hotel. Die großzügige Wellnessoase garantiert Tiefenentspannung und lädt zum Verweilen ein. Viele kostenlose Serviceleistungen - von Skipass bis Golfgreenfee - machen Ihren Urlaub zum puren Genuss.

Himmliche Momente

- 

am 12.4. von Daniela Huß
Vier „Engel“ beim Erste-Hilfe-Kurs
Mit meinen 3 Kolleginnen Andrea (Rezeption), Carolina (Auszubildende zur Köchin) und Jana (Auszub...
- 

am 31.3. von
Fit und Schlank in den Frühling
Los geht's im Frühling mit unseren metabolic balance Angeboten. Ein kleines "Fettpölsterchen" an ...



Ihre Gesamtnote *



Bewertungstitel

Ihre Bewertung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihren Aufenthalt in unserem Hotel. Ihr

Würden Sie dieses Hotel weiter empfehlen?



Geschäftlich

Art der Anreise

Auto

Urlaubsaktivität

Gewerkschaften

Wie fanden Sie uns in diesen Bereichen?

Atmosphäre



Essen und Trinken



Gebäude



Preis-Leistungs-Verhältnis



Bewertung versenden

Name

Ihr Name wird neben der Bewertung angezeigt

Ihre E-Mail*

Ihre E-Mail wird ausschließlich dazu verwendet, Sie zu informieren, falls es eine Antwort vom Hotel-Management zu Ihrer Bewertung gibt.

* Sie müssen die Nutzungsbedingungen akzeptieren um Ihre Bewertung zu versenden. [Lesen Sie mehr](#)

Senden

Sehr geehrte(r) Johann Schädler,

In dieser Email finden Sie einen Überblick über Ihre aktuellen Bewertungen, Kommentare in sozialen Netzwerken, sowie offene Aufgaben in ReviewAnalyst.

Auf einen Blick:

- [Login to Trustyou ReviewAnalyst](#)
- Eine neue Bewertung
 - Keine neuen negativen Bewertungen!
 - [Eine neue positive/neutrale Bewertung](#)

Eine neue positive/neutrale Bewertung :

[top](#)

Dein Engel

Buflings 3, Oberstaufen, 87534, Deutschland

80 /100



[TrustYou Survey](#)

11-20-2012
Wolfgang

Es war eine sehr schöne Urlaubswoche, die wir im Hotel Engel verbracht haben. Wir haben uns sehr gut erholt und waren von der Atmosphäre begeistert. Das Essen ist sehr gut. Selbst die Schrothdiät hat prima geschmeckt. Der Service im gesamten Hotel is

...

Links for you






























- [Login to Trustyou ReviewAnalyst](#)
- [Contact Us](#)
- [About TrustYou](#)
- [TrustYou Blog](#)


listen. understand. convince.



Das TrustYou-Siegel wird in Zusammenarbeit mit dem STABLAB (STATistisches BeratungsLABor), eine Initiative des Instituts für Statistik der Universität München, entwickelt und ständig verfeinert. Als Basis zur Generierung des Siegels dienen statistische Methoden. Nach Gewichtungen der semantisch analysierten Bewertungen werden diese mittels einer definierten Arithmetik berechnet.



Name	Score	Reviews
 TripAdvisor	 90 (4.5/5)	 7775
 Expedia	 90 (4.5/5)	 5294
 Orbitz	 90 (4.5/5)	 1856
TravelPost.com	 80 (4.0/5)	 1346
 Google Places	 85 (4.268/5)	 1300
 Booking.com	 88 (8.8/10)	 1130
 Hotels.com	 90 (4.5/5)	 1048
 Yelp.com	 80 (4/5)	 973
 Yahoo Travel	 90 (4.5/5)	 830
 Travelocity.com	 90 (4.5/5)	 631







100.0 /100



**TrustYou
Survey**
2012-11-24
Christel

Schon wieder gebucht fürs nächste Jahr!

War schon mehrmals zur Schrothkur da. Bin immer sehr freundlich empfangen worden. Man hat sofort Kontakt zu anderen Urlaubern. Sehr familiär. Das gesamte Personal ist freundlich und liebenswert. Das H ...

TrustYou Verified [Alles anzeigen](#) ▾

Management-Antworten (2012-11-25)

**Liebe Christel!. Da kann ich einfach nur anfügen: "Wir freuen uns auch aufs Wiedersehen im nächsten November!"
Monika und der ganze Kronenhof**

100.0 /100



**TrustYou
Survey**
2012-11-24
Karin

Gute Lage und vieles mehr

Komme schon über ein Jahrzehnt hierher und Freude mich immer Familie aigner und scheuerer und das Hotel wiederzukehren!.

TrustYou Verified

100.0 /100



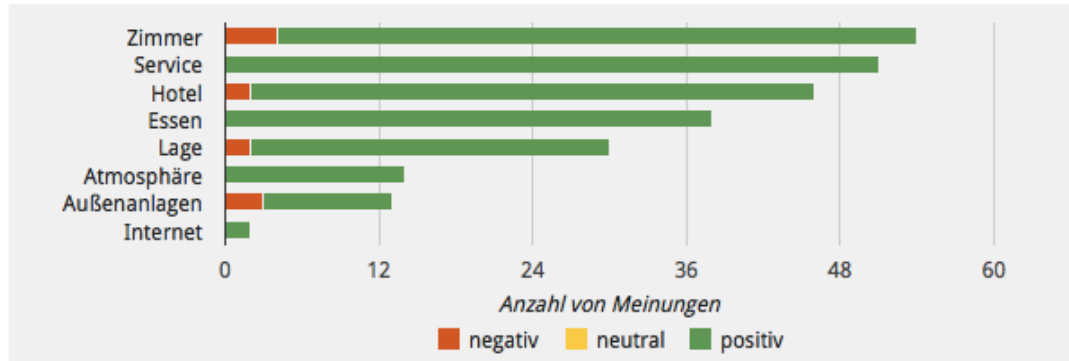
**TrustYou
Survey**
2012-11-23
Wilhelm

Sehr zufrieden








. Vollendet. Immer nett und freundlich, familiär. Alles bestens, gepflegt, sauber. Super sicht



TrustYou Verified





Tops & Flops von 16002 Bewertungen aus dem Internet

-  Von 8702 Gästen schwärmten 92 % von der **tollen Lage**.
-  91 % der Gäste lobten die **schönen Außenanlagen**.
-  79 % von 3675 Gästen waren **mit dem freundlichen Service sehr zufrieden**.
-  84 % von 3534 Hotelgästen sagten, das **Zimmer hatte die perfekte Größe**.
-  83 % der Hotelgäste **gefiel das Gebäude sehr gut**.
-  Von 3813 Gästen ärgerten sich 56 % über den **unprofessionellen Service**.
-  Nur 50 % der Gäste waren mit der **Rezeption zufrieden**.

-  96 % der Hotelgäste waren **begeistert von diesem Luxushotel**.
-  Von 22 Gästen waren 85 % **begeistert von dem wundervollen Romantikhotel**.




DEMO

!

DANKE FÜR DIE AUFMERKSAMKEIT

E: m.menzel@trustyou.com
P: +49 89 548 029 25

 [@TrustYou](https://twitter.com/TrustYou)

 facebook.com/TrustYou