

Euregio, Digitale week

# HET BELANG VAN **BEOORDELINGS- PLATFORMS** IN DUITSLAND

24 maart 2021, Kristine Honig, Tourismuszukunft

# MAG IK MIJ EVEN VOORSTELLEN?

KRISTINE HONIG

CONSULTING | TOURISMUSZUKUNFT

#change #stakeholdermanagement  
#customerexperience #barcamps



kristine@tourismuszukunft.de  
+49 170 489 54 32

# BEOORDELINGSPLATFORMS IN DUITSLAND

## **AGENDA**

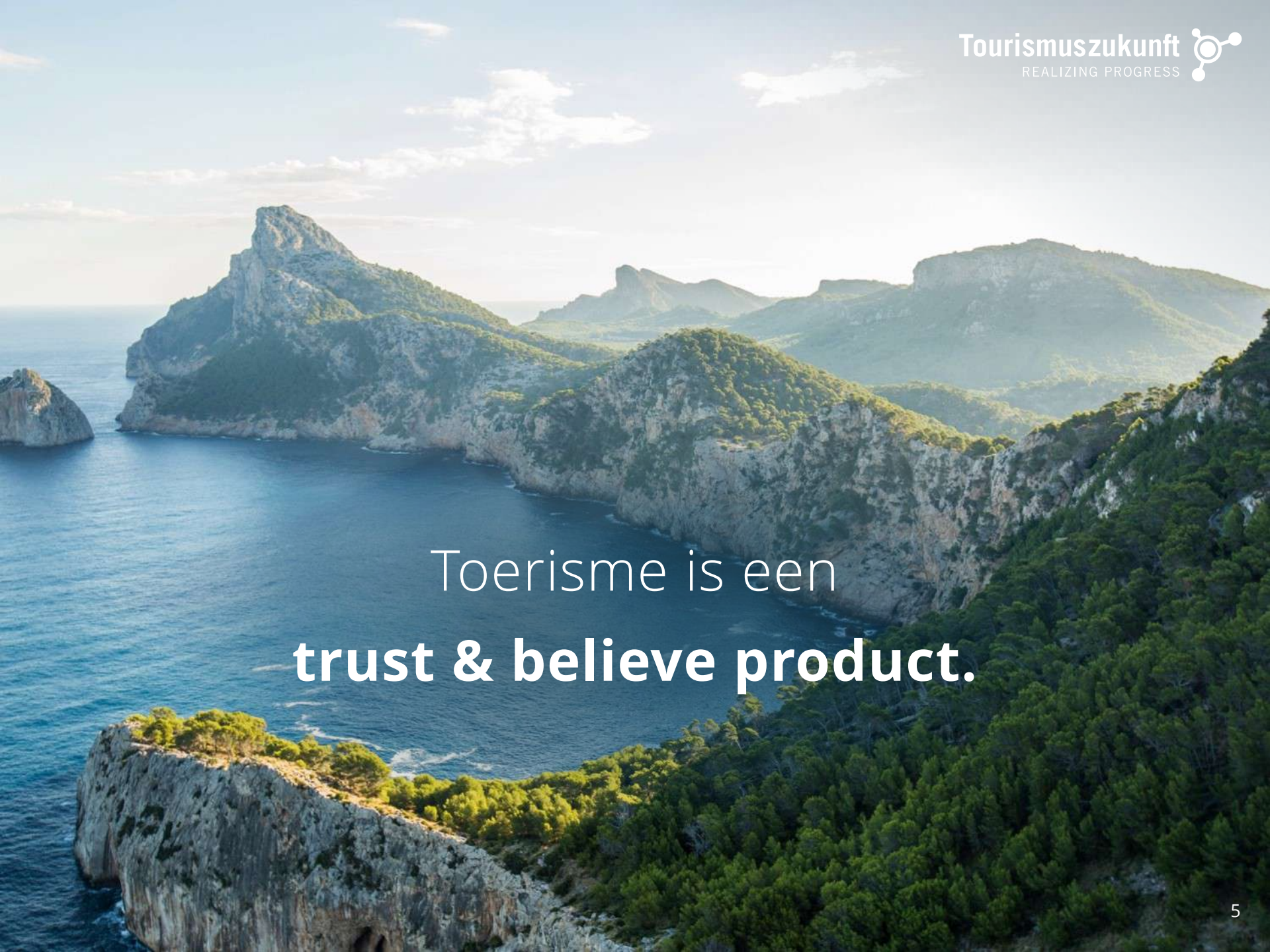
- Toerisme als product van vertrouwen
- De meest belangrijke beoordelingsplatforms
- Genereren van recensies
- Passend reageren

# BEOORDELINGSPLATFORMS IN DUITSLAND

## **AGENDA**

- **Toerisme als product van vertrouwen**
- De meest belangrijke beoordelingsplatforms
- Genereren van recensies
- Passend reageren





Toerisme is een  
**trust & believe product.**



# KWALITEIT KUN JE **NIET WEGEN**



# ONTSPANNING KUN JE **NIET PROEFRIJDEN**





# BELEVENISSEN ZIJN **NIET MEETBAAR**





BIJ HET KOPEN VAN TOERISTISCHE  
DIENSTVERLENINGEN,  
WEET JE VAN TE VOREN NIET  
**WAT JE UITEINDELIJK KRIJGT.**



# DAT HEEFT **VERTROUWEN** NODIG



WIE VERTROUW **JIJ?**



VROEGER:  
**MAGAZINE,  
ADVERTENTIE,  
WEBSITE...**

**JE DENTIST, JE BANKER,  
JE REISBUREAU...**

**PERSONEN MET EEN PROFESSIONEEL  
ACHTERGROND**

**JE VRIENDEN, JE FAMILIE,  
JE BUREN...**

**PERSONEN, DIE NET ZO ZIJN ALS JIJ**



EN PERSONEN,  
DIE AL HEBBEN BELEEFT,  
WAT JIJ WILT BELEVEN.

**PERSONEN MET ERVARING!**



# VERTROUWEN IN HET **WEB**

1999



## BEWERTUNGSPORTALE



De som van alle beoordelingen biedt  
een **kwaliteitsfactor**,  
die andere users bij de verkiezing  
van het juiste product helpt.



Duitsers zijn over het algemeen  
**voorzichtiger en minder actief**  
in het internet dan Nederlanders.

## KONSUMENTENMARKT NIEDERLANDE – SUCHVERHALTEN

Im Vorfeld einer Buchung  
nur online gesucht haben...

IN DEUTSCHLAND

42%



IN DEN NIEDERLANDEN

63%



Im Vorfeld einer Buchung  
gesucht nach  
Bewertungen,  
Beratungen und  
Beurteilungen haben...

IN DEUTSCHLAND

29%



IN DEN NIEDERLANDEN

47%



# BEOORDELINGSPLATFORMS IN DUITSLAND

## **AGENDA**

- Toerisme als product met krediet
- **De meest belangrijke beoordelingsplatforms**
- Genereren van recensies
- Passend reageren

OOK ALS JEZELF **GEEN EIGEN PROFIEL**  
HEBT OPGEZET,  
KUNNEN GASTEN JE BEOORDELEN.

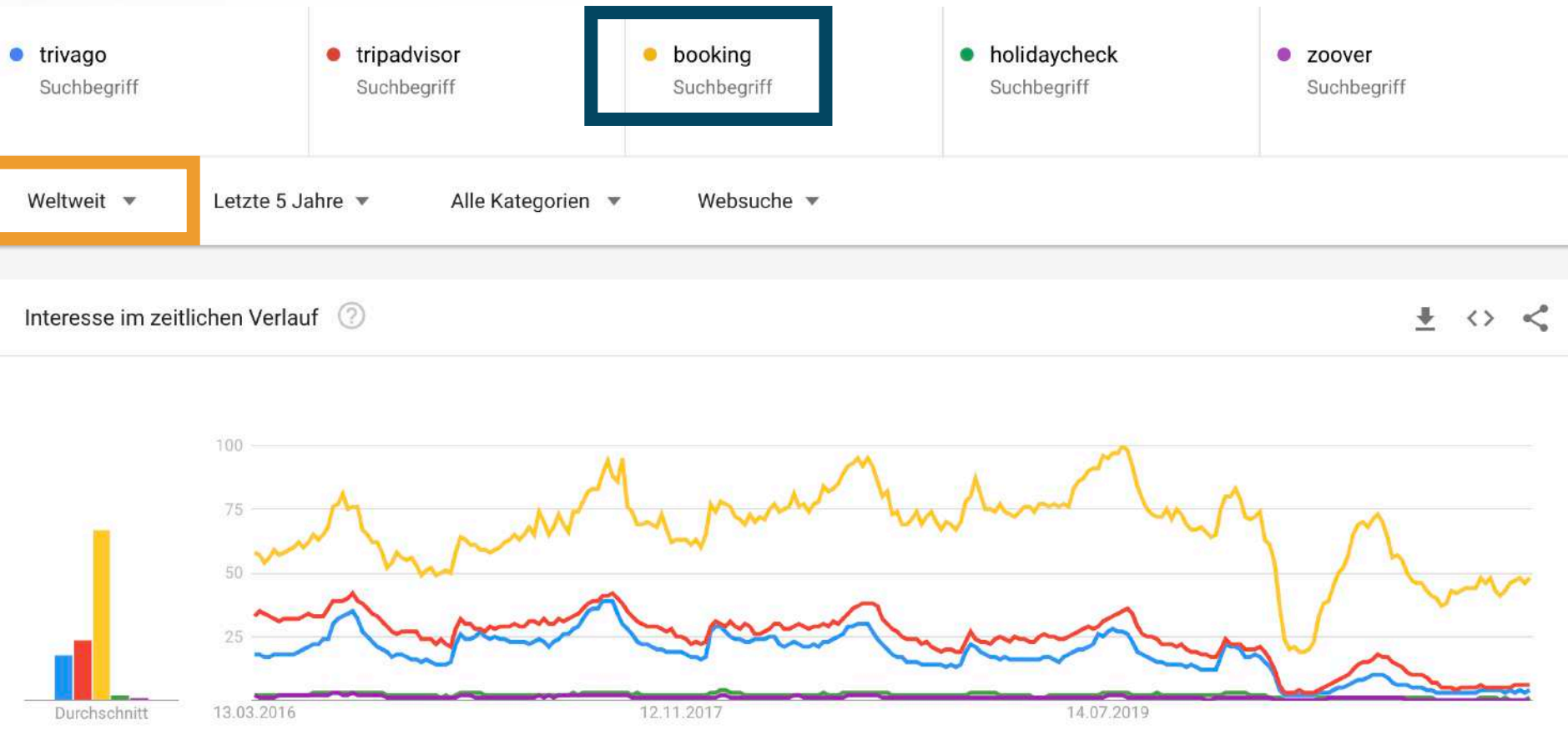
HET ERGSTE DAT KAN GEBEUREN:  
ER WORDT SLECHT OVER JE GEPRATEN,  
**EN JE WEET ER NIETS VAN.**



ZIJN VOOR JOUW BEDRIJF  
OP DE DUITSE MARKT RELEVANT?



# INTERNATIONAAL RELEVANT? OF ALLEEN REGIONAAL?



# INTERNATIONAAL RELEVANT? OF ALLEEN REGIONAAL?

trivago  
Suchbegriff

tripadvisor  
Suchbegriff

booking  
Suchbegriff

holidaycheck  
Suchbegriff

zoover  
Suchbegriff

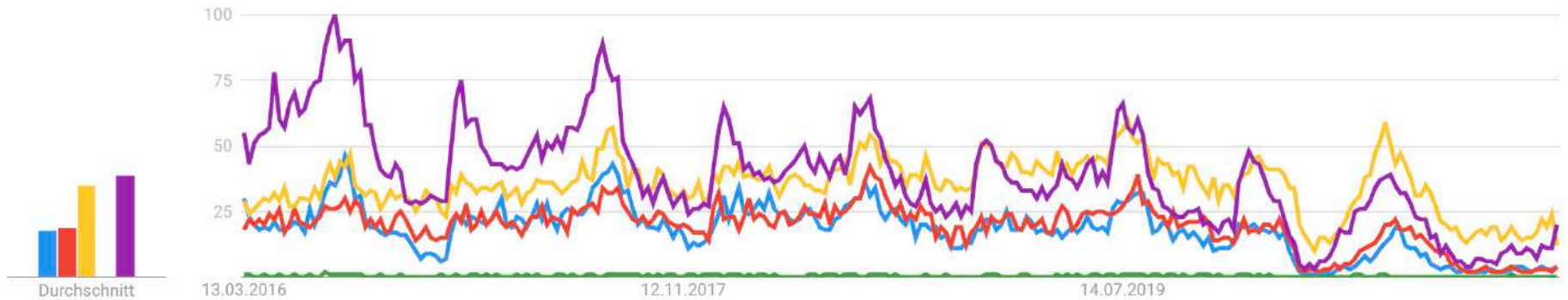
Niederlande ▼

Letzte 5 Jahre ▼

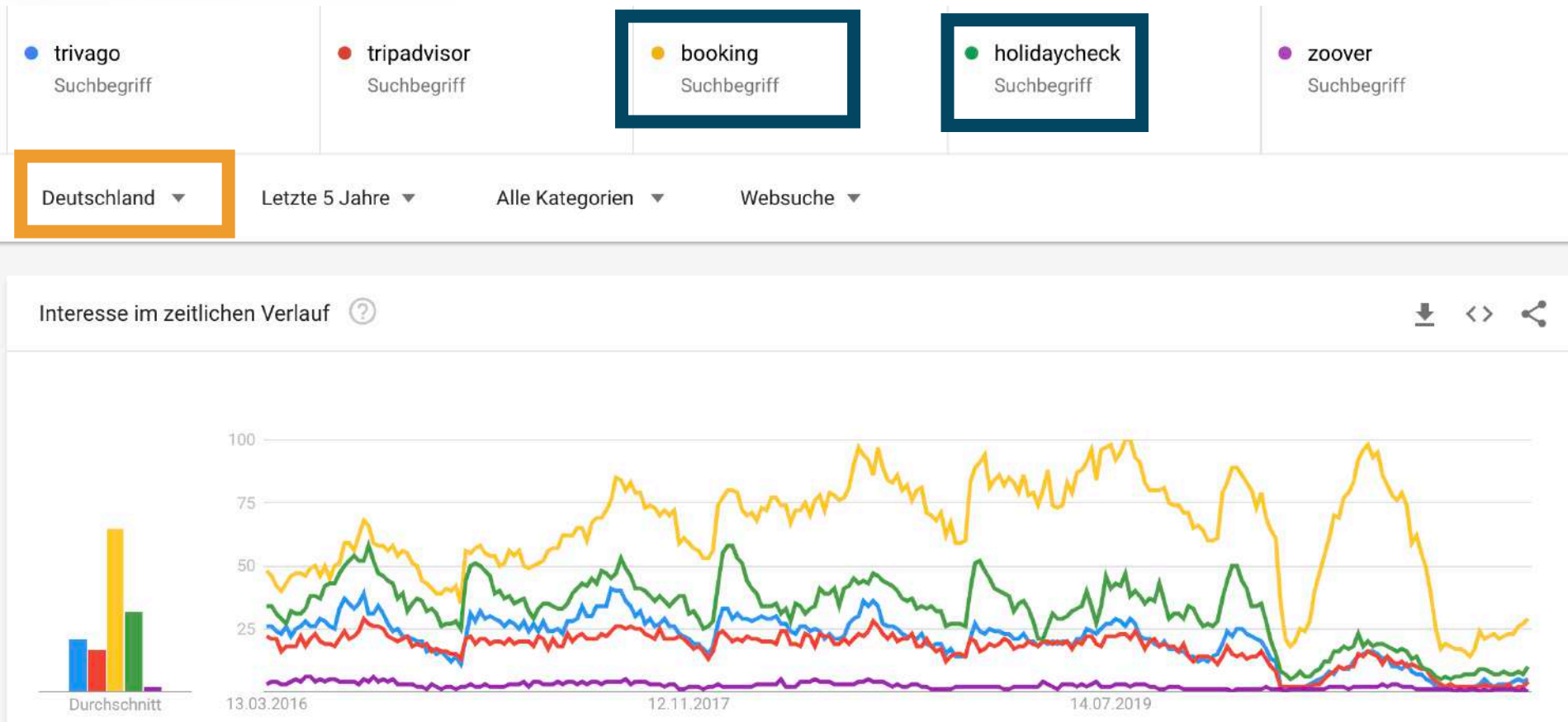
Alle Kategorien ▼

Websuche ▼

Interesse im zeitlichen Verlauf ?



# INTERNATIONAAL RELEVANT? OF ALLEEN REGIONAAL?



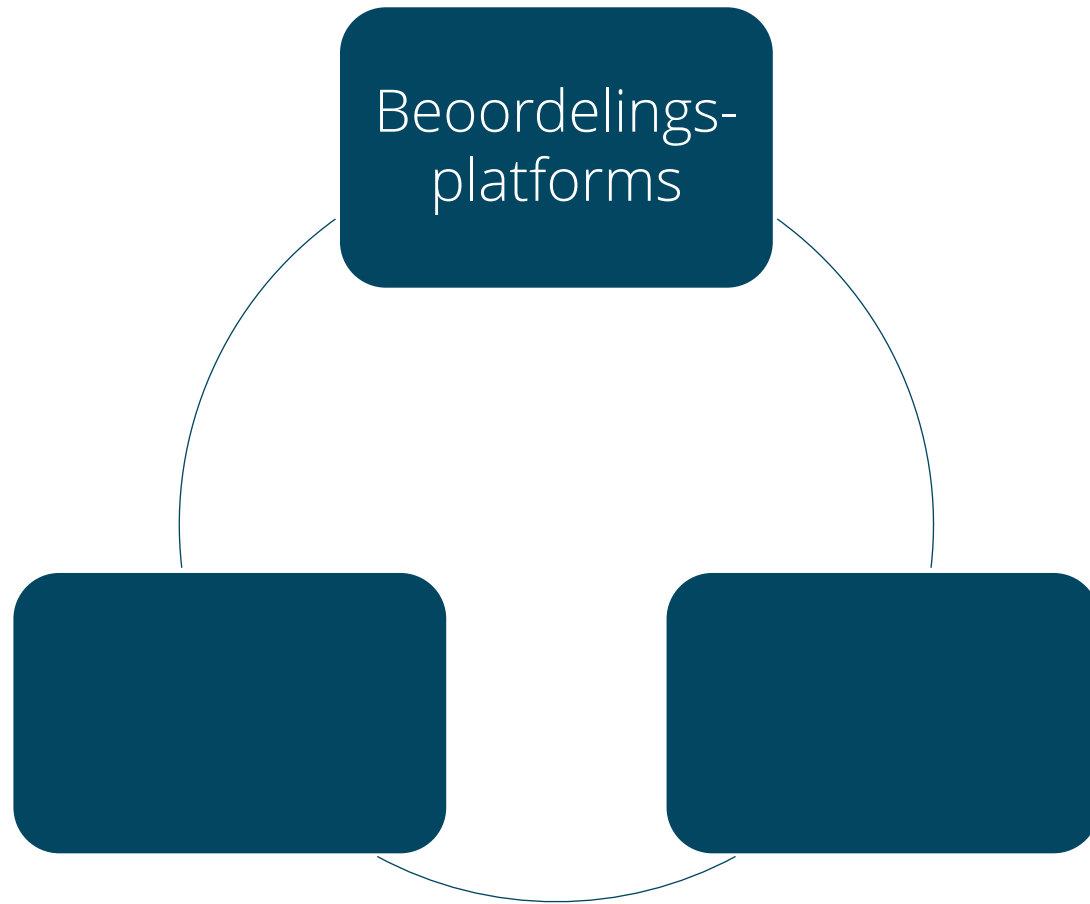
# WELKE BEOORDELINGSPLATFORMS

Tourismuszukunft

REALIZING PROGRESS



ZIJN VOOR JOUW BEDRIJF  
OP DE DUITSE MARKT RELEVANT?

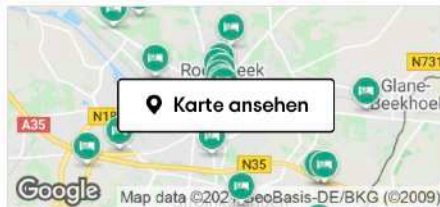


# BEOORDELINGSPLATFORMS: BEOORDELINGEN STAAN CENTRAAL

Voorbeelden:

- » Tripadvisor, Yelp, Foursquare...
- » Basis-informatie: adres, foto's, contactgegevens
- » Aanvullend: foto's en commentaren van klanten
- » Weinig tijdsinvestering, (meest) gratis
- » Let op: Je bedrijf bestaat er al? Claim your place!





## Hotels in Enschede und weitere Unterkünfte

Ankunftsdatum  
-.-

Abreisedatum  
-.-

Gäste  
1 Zimmer, 2 Erwachsene, 0 Kinder

### COVID-19 ⓘ

☐ Unternehmen mit Sicherheitsmaßnahmen

### Angebote

- ☐ Kostenlose Stornierung ⓘ
- ☐ Jetzt buchen und erst bei der Ankunft bezahlen ⓘ
- ☐ Unternehmen mit Aktionsangeboten

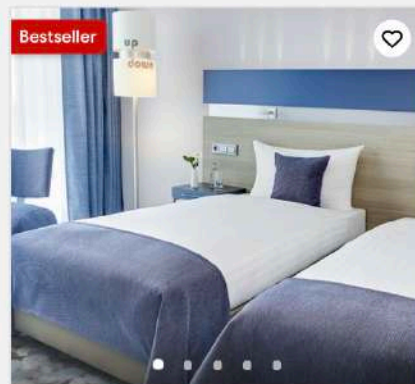
### Unterkunftsarten

- ☐ B&B und Pensionen 7
- ☐ Hotels 4
- ☐ Lodges 1

13 von 23 Unterkünften sind in Enschede verfügbar.

Sortieren nach: Preis/Leistung ▼

So beeinflussen an uns getätigte Zahlungen die Reihenfolge der angezeigten Preise. Die Zimmerkategorien können variieren. ⓘ



### IntercityHotel Enschede

opodo

98€

zum Angebot

Booking.com ↗  
98€

Stayforlong ↗  
97€

ZenHotels.com ↗  
99€

Alle 11 Angebote ab 97€ anzeigen ▼

359 Bewertungen

Nr. 1 von 23 Unterkünften in der Kategorie bestes Preis-Leistungs-Verhältnis in Enschede

- 📶 Kostenloses WLAN
- 🍴 Restaurant
- 🛡️ Sicherheitsmaßnahmen



### Fletcher Hotel-Restaurant De Broeierd-Enschede

opodo

Booking.com ↗  
99€

783 Bewertungen



- » Het digitale online-magazine
  - » Opgericht in 2000
  - » Grootste reiscommunity wereldwijd
  - » Accommodaties, POI's, restaurants...
  - » Prijsvergelijking van meer dan 200 boekingsplatforms



Restaurants

Deventer, Overijssel, Niederlande



Für Unternehmen

Beitrag schreiben

Anmelden

Registrieren

Restaurants

Handwerksleistungen

Rund ums Auto

Mehr

Filter

€ €€ €€€ €€€€

Vorgeschlagene

☐ Jetzt geöffnet 16:51

Kategorie

Café

Crêpes

Steakhouse

Sandwich & Croque

[Alle anzeigen](#)

Attribute

☐ Reservierung möglich

☐ Für Gruppen geeignet

☐ Für Kinder geeignet

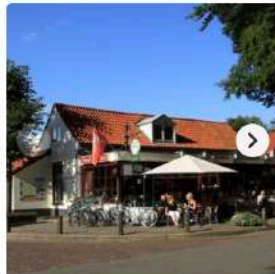
[Alle anzeigen](#)

Entfernung

## Top 10 Restaurants in Deventer, Niederlande

Sortieren: **Empfohlen**

Zum Abholen



### 1. Eetcafé De Hoek



Café

0575-492263  
Joppelaan 5



### 2. Ribhouse Texas



Steakhouse

0575-501446  
Rijksstraatweg 38



- » Opgericht in 2004
- » Accommodaties, POI's, restaurants, winkels...
- » Alexa (van Amazon) & Siri (van Apple) gebruiken de informatie
- » Overname van de platform Qype

**Unterstützung zum Coronavirus (COVID-19)**

Booking.com für Geschäftsreisen für Social Media im Tourismus > Unterkünfte auf Booking.com buchen

Startseite > Niederlande > Overijssel > Oldenzaal > Suchergebnisse

## Suche

Reiseziel/Name der Unterkunft:

Oldenzaal

Check-in-Datum

Donnerstag, 15 April 2021

Check-out-Datum

Sonntag, 18 April 2021

3 Nächte

2 Erwachsene

Keine Kinder

1 Zimmer

☒ Ich reise geschäftlich

Suche

Blieben Sie flexibel – mit  
kostenloser Stornierung.



Booking.com/searchresults.de.html?aid=304142&ac\_langc...

Booking.com, 2018

**business**

Business-Filter hinzufügen

Immer genau die Unterkünfte sehen, die zu Ihren  
Bedürfnissen passen.

WLAN inklusive



Speichern



## Oldenzaal: 3 Unterkünfte gefunden

Kartenansicht

Die beste Auswahl für Geschäftsreisende

Ganze Ferienunterkünfte

Preis (niedrigster zuerst)

Genius



Gezahlte Kommission und andere Vorteile können das Ranking einer Unterkunft beeinflussen. [Mehr erfahren.](#)



**Frühstück  
inbegriffen**



**Erve Hulsbeek** ★★★★★

[Oldenzaal](#) • [Auf der Karte anzeigen](#) • Zentrum: 2,6 km

+ Firmenfavorit

Kein Budget angegeben



**Comfort Doppelzimmer** –

**Frühstück inbegriffen**

**KOSTENLOSE Stornierung**

• **Keine Voraus-/Anzahlung notwendig**

Sie können später stornieren. Sichern Sie sich also diesen  
tollen Preis noch heute.

**Hervorragend** 9,0  
386 Bewertungen  
**Lage 9,5**

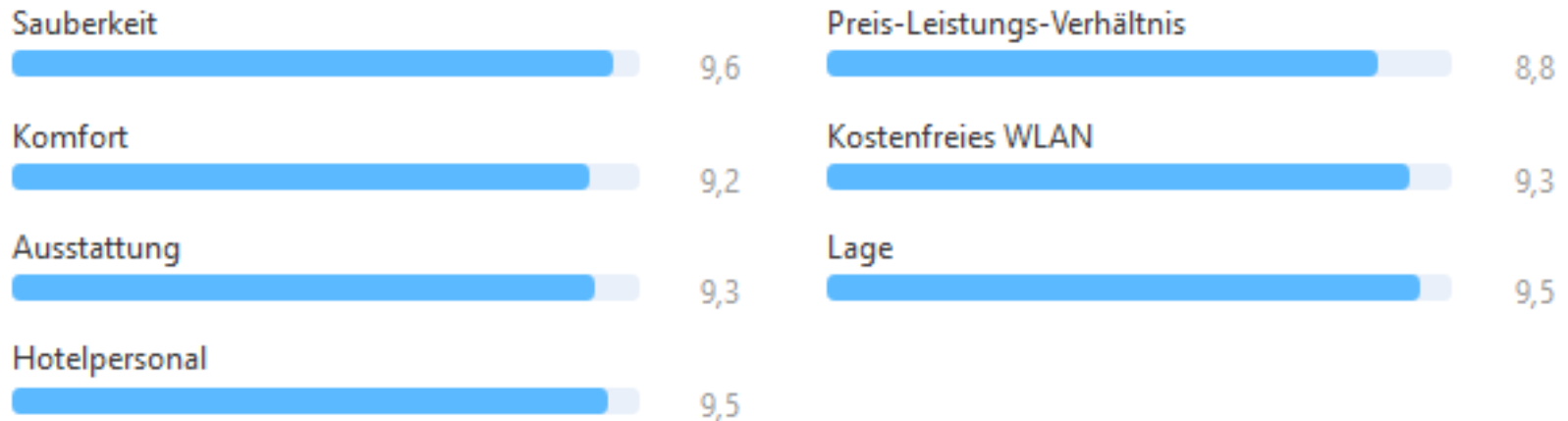
3 Nächte, 2 Erwachsene

**€ 399**

Einschließlich Steuern und  
Gebühren

**Verfügbarkeit  
anzeigen**

**9,3** Hervorragend · 852 Bewertungen ▾



Lijst van zoekresultaten op basis van **beoordelingen** (0-10 punten). Baserend op **individuele recensies per categorie**.

- » Opgericht in 2000
- » boekingsplatform voor accommodaties
- » Inclusief recensies van gasten, die via Booking.com hebben geboekt



Europa / Niederlande / Gelderland/Geldern / Apeldoorn

## Hotels Apeldoorn

Pauschalreisen

Nur Hotel

Reiseziel

Apeldoorn

Reisezeitraum

13.08.21 - 15.08.21

Reiseteilnehmer

2 Erw, 0 Kinder

Beste Stornokonditionen

☐ Kostenlos stornierbar oder gegen geringe Gebühr

Hotelkategorie (mind.)



Weiterempfehlung (mind.)  
Booking.com, 2018

Nur Hotel

13.08. - 15.08.21 | 2 Erw

Karte

Sortiert nach:

Bestseller

Preis

Bewertungen

Empfehlung

Stayokay Hostel Apeldoorn ★★

Ort: Apeldoorn

100%

5,0 / 6

2 Bewertungen

ab 322 €

ab 161 € pro Person

2 Tage, Bungalow

Angebote ansehen >

Bilderberg Hotel De Keizerskroon ★★★★★

Ort: Apeldoorn

100%

5,0 / 6

13 Bewertungen

ab 223 €

ab 112 € pro Person

Wolf R. (71+)

Verreist als Paar • im März 2019 • für 1-3 Tage

**Meine Frau und ich können das Hotel empfehlen**



Das Hotel ist in den letzten Jahren renoviert worden. Die sind gut eingerichtet mit TV Flachbildschirm. Das Bad gut und geräumig. Die Betten sind mit guten Matratzen ausgestattet. Das war sehr gut und im Restaurant konnte man gut speisen. Reichlich kostenlose Parkplätze. Hallenpool vorhanden. Liegt am Rande von Apeldoorn.

Lage & Umgebung  5,0

Zimmer  5,0

Service  5,0

Gastronomie  5,0

Hotel  5,0

+ Preis-Leistungs-Verhältnis: Eher gut

**Infos zur Reise**

Verreist als: Paar  
Kinder: Keine Kinder  
Dauer: 1-3 Tage im März 2019  
Reisegrund: Sonstige

**Infos zum Bewerter**

Vorname: Wolf R.  
Alter: 71+  
Bewertungen: 92

# Bilderberg Hotel De Keizerskroon ★★★★★



📍 Koningstraat 7 7315 Apeldoorn Nederlande



100%

★★★★★ 5,0 / 6

13 Bewertungen



Bewertung abgeben



Bilder hochladen

Hotelübersicht

**Bewertungen**

Bilder

Fragen

Angebote

Hotel ★★★★★ 5,0

Service ★★★★★ 5,0

Gastronomie ★★★★★ 5,0

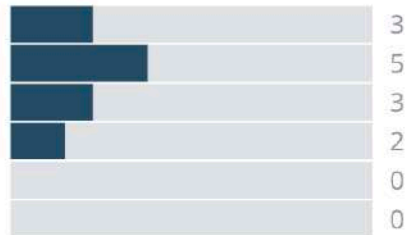
Zimmer ★★★★★ 5,0

Lage ★★★★★ 5,0

Sport & Unterh. ☆☆☆☆☆ --

Bewertungen filtern oder durchsuchen ^

Bewertungen



Erfahrungen von...

- ☐ Paaren 8
- ☐ Familien 0
- ☐ Freunden 2
- ☐ Alleinreisenden 3

Altersgruppe

Alle Altersgruppen



Reisemonat

Alle Monate



oder

Bewertungen durchsuchen



# Hotel eintragen

Bitte geben Sie an, wo das Hotel liegt und wie es heißt. Das Hotel wird in den HolidayCheck-Katalog aufgenommen, sobald wir Ihre Angaben geprüft haben.

Alle Felder sind Pflichtfelder.

Land

Niederlande



Adresse / Ort:

Hotelname:

**Hotel eintragen >**

- » Opgericht in 2003
- » Duitse boekingsplatform, hotels en pakketreizen
- » Aanbiedingen van touroperators
- » Inclusief recensies van gasten, die niet per sé ook via Holidaycheck.de hebben geboekt.
- » Slechts Duitstalige (!) recensies.
- » Reisforums

- » **Pincamp.de:** voor geheel Europa.  
Boekingsplatform van de ADAC (= de Duitstalige ANWB). Beoordeling met hulp van 1-5 sterretjes en een korte commentaar.
- » **Camping.info:** voor geheel Europa.  
Heel gedetailleerde beoordelingen na voorzieningen op de camping, gezinssamenstelling, activiteiten.
- » **Eurocampings.de:** voor geheel Europa.  
Recensies van gasten, maar aanvullend ook jaarlijks geïnspecteerd door Eurocampings zelf.



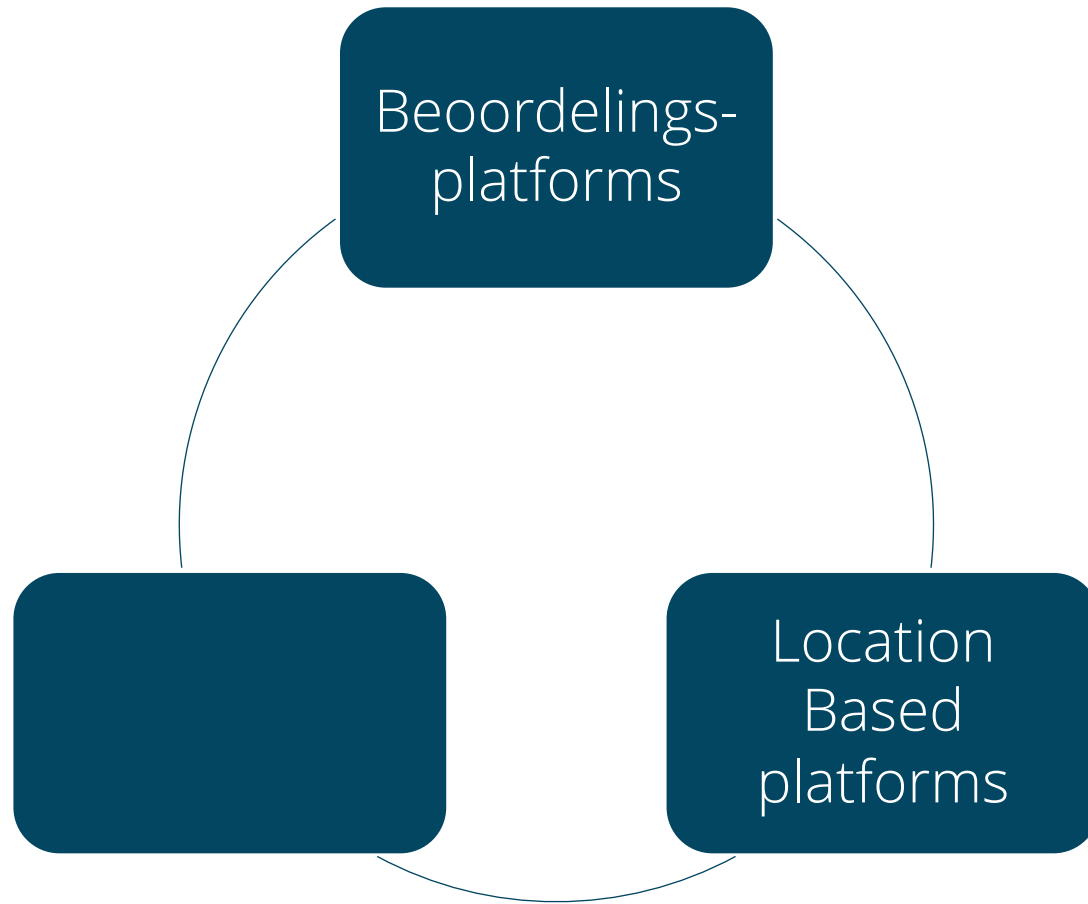
# WELKE BEOORDELINGSPLATFORMS

Tourismuszukunft

REALIZING PROGRESS



ZIJN VOOR JOUW BEDRIJF  
OP DE DUITSE MARKT RELEVANT?



# LOCATION BASED SERVICES: INFORMATIE STAAN CENTRAAL

Voorbeelden:

- » Google my Business, Bing Business, Yahoo Local
- » Basis-informatie: adres, foto's, contactgegevens, openingstijden
- » Aanvullend: foto's en commentaren van klanten
- » Weinig tijdsinvestering, (meest) gratis
- » Let op: Je bedrijf bestaat er al? Claim your place!

Ungefähr 2.250.000 Ergebnisse (0,53 Sekunden)

Ergebnisse finden auf



Booking.com



TripAdvisor



HRS



Hotel



HolidayCheck

## Hotel | Zutphen, Niederlande

Über diese Ergebnisse  So., 14. März Mo., 15. März 2 

Top bewertet



Günstige Optionen



Luxusaufenthalte

Kostenlos Hampshire Hotel - 's  
Gravenhof Zutphen4,1      (389) Kostenloses WLAN

99 €



## Broederen klooster

4,9      (79)

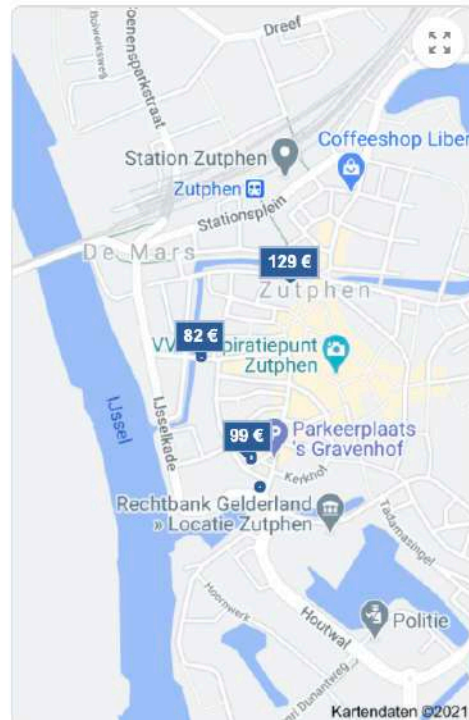
129 €

Stadshotel & Proeflokaal  
't Oer3,6      (55) Kostenloses WLAN

82 €

Fletcher Resort-Hotel  
Zutphen3,8      (522) Innenpool Kostenloser Parkplatz

60 €



☰

hotel zutphen

🔍

✕

📅

So., 14.  
März

< >

Mo., 15.  
März

< >

👤 2

▼

Preis pro Nacht

€0 bis €218 oder mehr

Sortieren nach ▼

Gästebewertung ▼

⚙️ Mehr Filter

Stadshotel & Proeflokaal 'tOer

3,6 ★★★★★ (55)

Hotel

Lässiges Hotel mit Restaurant / Bar

🆓 Kostenloses WLAN



82 €

Hampshire Hotel - 's Gravenhof Zutphen



Ergebnisse 1-19

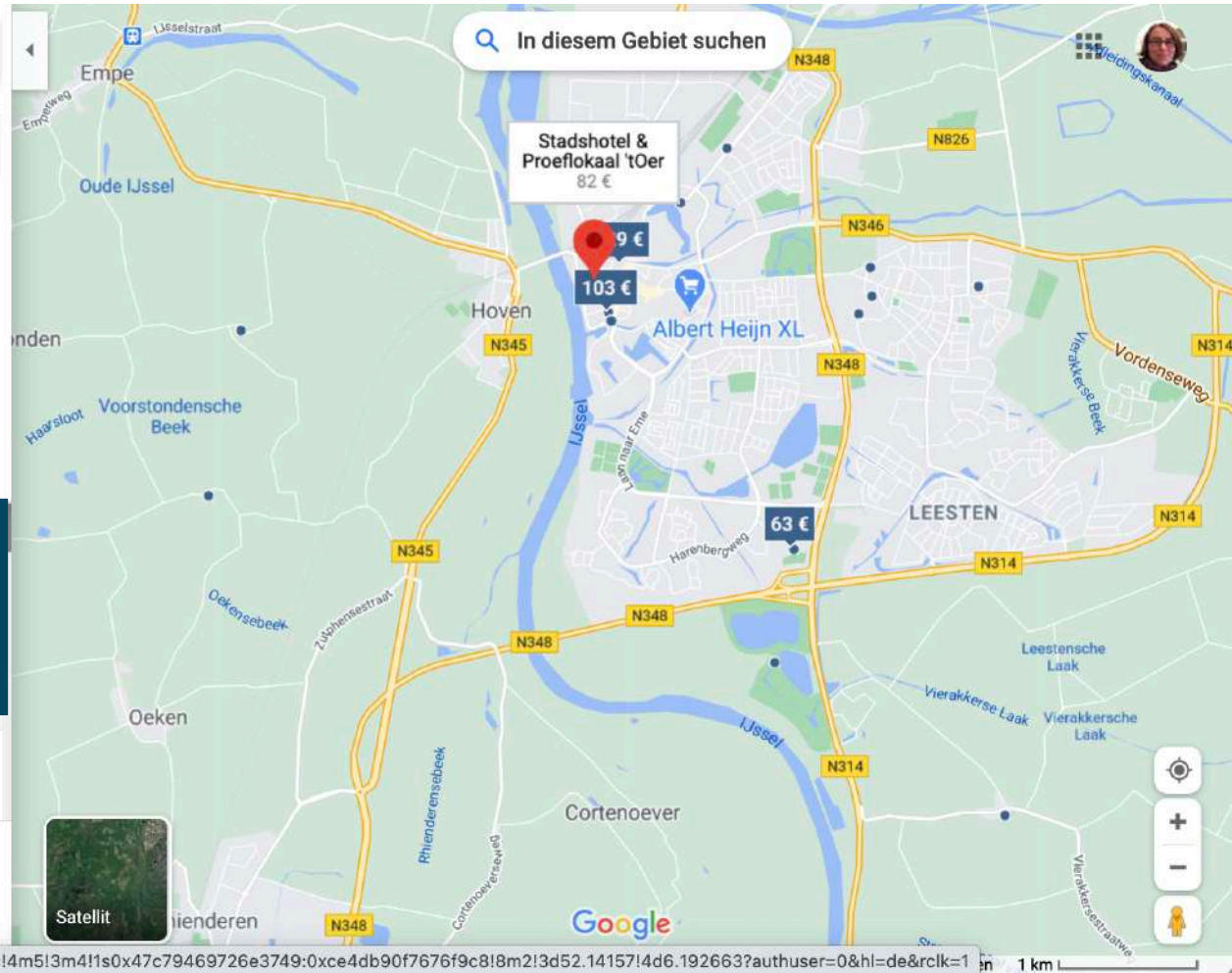
< >

Info zur Preisangabe ⓘ

☐

Ergebnisse beim Bewegen der Karte aktualisieren

<https://www.google.de/maps/place/Stadshotel+%26+Proeflokaal+%27tOer/data>



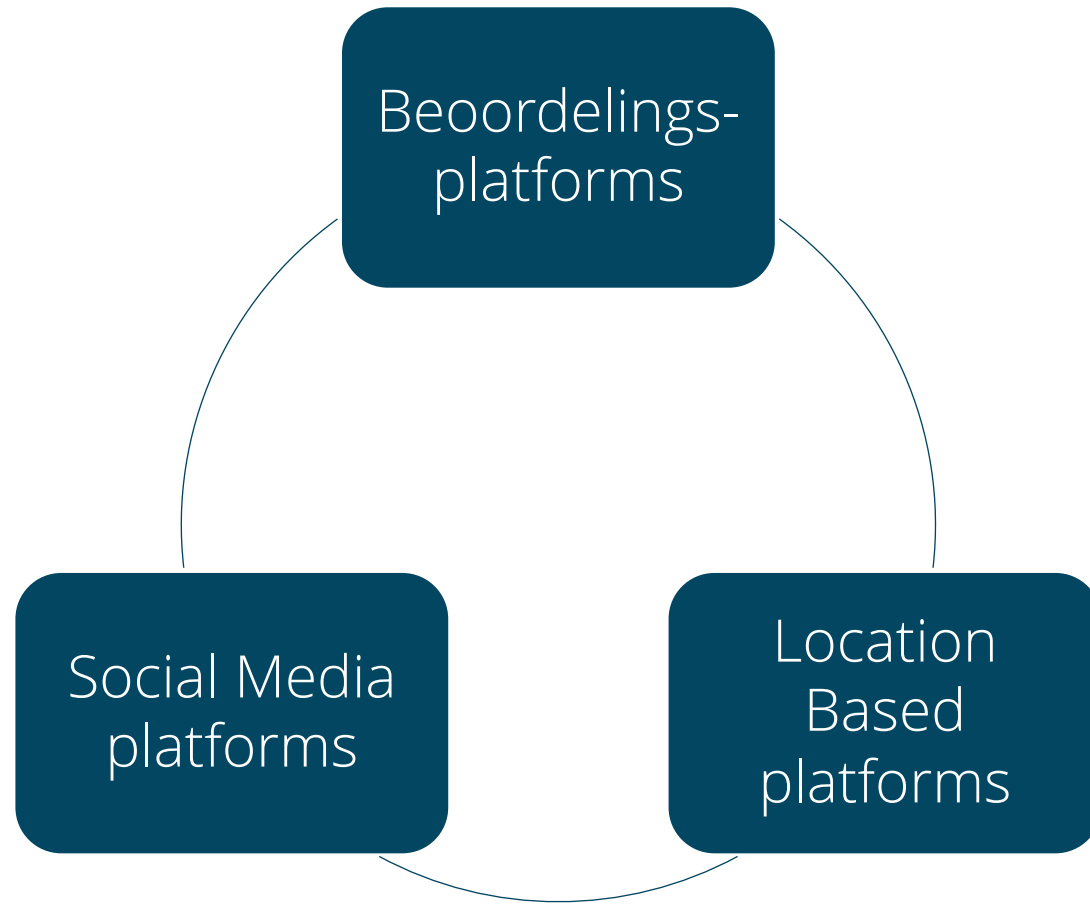
# WELKE BEOORDELINGSPLATFORMS

Tourismuszukunft

REALIZING PROGRESS



ZIJN VOOR JOUW BEDRIJF  
OP DE DUITSE MARKT RELEVANT?





4,5 von 5 - Basierend auf der Meinung von  
212 Personen

Recensies op Facebook baseren op **1-5 sterretjes** én zijn inclusief commentaren.

# TIPPS VOOR HET **MONITORING** **VAN RECENSIES**

1. Controleer regelmatig de recensies op voor jouw én je Duitse gasten (!) belangrijke platforms.
2. Laat je van de platforms automatisch over nieuwe recensies informieren.
3. Gebruik de dienst „Google Alert“ om actuele zoekresultaten ook in het Duits gratis te abonneren.
4. Controleer negatief feedback en kijk na mogelijke verbeteringen. Zijn er verschillen tussen de nationaliteiten?





# BEOORDELINGSPLATFORMS IN DUITSLAND

## **AGENDA**

- Toerisme als product met krediet
- De meest belangrijke beoordelingsplatforms
- **Genereren van recensies**
- Passend reageren

# NOOIT!

## RECENSIES KOPEN



NEGATIEVE RECENSIES:

# TELEURSTELLING, NIET SERIEUS GENOMEN





# VRAAG TER PLEKKE **ACTIEF OM FEEDBACK**



... en dat niet op de laatste dag van het verblijf.

# POSITIEVE RECENSIES: **POSITIEVE VERRASSINGEN**





# VOOR POSITIEVE VERRASSINGEN **MOET JE ACTIEF ZORGEN!**



Passend voor je doelgroep

# HOE KAN IK MIJN GAST **POSITIEF VERRASSEN?**



Zelf gemaakte producten zoals koekjes.  
Creatieve „Betthupfer!“.



# VRAAG ACTIEF NA EEN RECENSIE

## Abgegebene vs. angefragte Bewertungen

|                                   | BEWERTUNG<br>ANGEFORDERT | BEWERTUNG<br>NICHT<br>ANGEFORDERT |
|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| BEWERTUNGEN<br>ABGEGEBEN          | 413                      | 87                                |
| BEWERTUNGEN<br>NICHT<br>ABGEGEBEN | 103                      | 317                               |

Als er actief na een recensie gevraagd wordt, is het **3.6 keer waarschijnlijker** dat er inderdaad een recensie wordt afgegeven.

Aangevraagde recensies zijn **vaker positief** dan niet aangevraagde recensies.

# BEOORDELINGSPLATTFORMS IN DUITSLAND

## **AGENDA**

- Toerisme als product met krediet
- De meest belangrijke beoordelingsplatforms
- Genereren van recensies
- **Passend reageren**

# PASSEND REAGEREN **NIET ZO!**

← Pizzeria [redacted]

2 ★ 1 ★ 27 Rezensionen

Helmut [redacted] 1 Rezension

★ ★ ★ ★ ★ vor einem Monat

Schlechter Umgang mit dem Kunden

20

**Antwort vom Inhaber**  
vor einem Monat

Du Lügner man merkt wie du behindert bist komm vorbei und sag auf meine Gesicht wenn du nicht ne Lügner bist

# WELKE BETEKENIS HEBBEN **RECENSIES?**

- » Recensies worden gelezen om het aanbod in te kunnen schatten.
- » Een reactie van het management geeft de lezers het gevoel, dat het hotel inderdaad aan zijn klanten geïnteresseerd is.

Antwoordt **individueel**  
en niet gestandaardiseerd  
op elk commentaar!  
In het Duits.

1. Voorstellen
2. Bedanken
3. Op ingaan
4. Verontschuldigen
5. Oplossing bieden
6. Stimulans



# HOE KUN JE OP NEGATIEVE BEOORDELINGEN REAGEREN? **EEN KWESTIE VAN SMAAK**

«De inrichting van de kamer was vreselijk.»

«Jammer, dat u het niet leuk vondt – onze andere gasten vinden onze kamerinrichting altijd erg aantrekkelijk.»

«Bedankt voor uw feedback en voor het nemen van de tijd om uw indrukken te beschrijven. Onze excuses voor het feit dat we niet aan uw verwachtingen hebben voldaan op het gebied van kamerinrichting.»



# HOE KUN JE OP NEGATIEVE BEOORDELINGEN REAGEREN? **HET IS NIET TE ANDEREN**

«Het verkeerslawaaï is vervelend.»

«Helaas hebben we geen invloed op verkeerslawaaï. Als je om een rustige kamer had gevraagd, hadden we je verzoek graag ingewilligd.»

«We betreuren de geluidsoverlast. Door onze centrale ligging kunnen akoestische storingen optreden, vooral in het weekend. Informeer ons ruim van tevoren over uw volgende verblijf, zodat we een van onze rustige kamers op het oosten voor u kunnen reserveren.»

# HOE KUN JE OP NEGATIEVE BEOORDELINGEN REAGEREN? **NIET WAAR**

«Het hele gebouw stonk naar  
sigarettenrook»

«Wij zijn een NIET-ROKERS HOTEL! Uw kritiek is  
volkomen onrealistisch!»

«We nemen uw advies zeer serieus. De  
beschreven beperking door sigarettenrook is  
voor ons onverklaarbaar, aangezien wij een  
rookvrij hotel zijn. Neem contact met ons op  
zodat we deze zaak direct kunnen onderzoeken.»

Trouwens...

...ENKELE NEGATIEVE  
COMMENTAREN VERGROTEN DE  
**GELOOFWAARDIGHEID!**



# MOET IK OP ALLE RECENSIES ANTWOORDEN – **POSITIEVEN ÉN NEGATIEVEN?**



- » Het best: reageer op alle (!) recensies.
- » Eerste prioriteit: negatieve recensies.



KORT & KRACHTIG:  
**WAT IS TE DOEN?**

# KORT & KRACHTIG: **WAT IS TE DOEN?**

1. Krijg een overzicht over de actuele stand van zaken van voor de Duitse gasten relevante platforms.
2. Zij zelf actief – „Claim your place“
  - » Controleer de activiteiten op de platforms.
  - » Gebruik de mogelijkheid om eigen informatie te plaatsen, die relevant voor deze doelgroep is.
  - » Integreer de portals op je eigen website – misschien verschillende portals per taalversie.
  - » En uiteraard: **Reageer actief op recensies!**  
In het Duits.



# KORT & KRACHTIG: **WAT IS TE DOEN?**

1. Krijg een overzicht over de actuele stand van zaken van voor de Duitse gasten relevante platforms.
2. Zij zelf actief – „Claim your place“
3. Als je niet allen platforms kunt bedienen, concentreer jezelf op de grote player van Nederland én Duitsland, gecombineerd met niche-platforms.
4. **Alleen kwaliteit is op lange termijn succesvol!**



# HARTELIJK DANK

KRISTINE HONIG

CONSULTING | TOURISMUSZUKUNFT

#change #stakeholdermanagement  
#customer experience #barcamps



kristine@tourismuszukunft.de  
+49 170 489 54 32