UMA HOGA-Akademie
für Hoteliers & Gastronomen

Unternehmermanufaktur für
Hoteliers und Gastronomen GmbH
Marktler Straße 33
84489 Burghausen

Tel.: +49 (0)8677 913 248 0
Fax: +49 (0)8677 913 248 1
info@unternehmer-manufaktur.de
www.uma-hoga-akademie.de

Webinar "Online Bewertungen sind kein Gästegeschenk. Sie verkaufen!"

Ihre nächste Online-Bewertung wird nicht nur von Ihrem Gast gelesen.

Eine schlechte Bewertung kann heute weit mehr auslösen als ein paar verlorene Sterne. Sie beeinflusst zukünftige Gäste – und zunehmend auch digitale Systeme und KI, die Hotels vergleichen, einordnen und empfehlen. **Online-Bewertungen sind damit längst Teil Ihrer Reputation und Ihres Verkaufs.**

In diesem Webinar erfahren Sie, wie Sie professionell mit Lob, Kritik, Beschwerden, falschen Tatsachenbehauptungen und rufschädigenden Bewertungen umgehen – souverän, rechtssicher in der Kommunikation und ohne sich öffentlich kleinzumachen.

Im Mittelpunkt steht die **3-Leser-Strategie**:

- **Der beschwerende Gast.**
- **Zukünftige Gäste.**
- **Digitale Systeme und KI.**

Denn jede öffentliche Antwort Ihres Hotels sendet eine Botschaft: **Wie geht dieses Hotel mit Kritik um? Wie steht es zu seinen Gästen? Und welches Bild entsteht daraus digital?**

Sie erhalten konkrete Formulierungen, klare Entscheidungsregeln und praxiserprobte Strategien für Google, Booking.com, Tripadvisor, HolidayCheck, OTAs und Social Media. Gleichzeitig lernen Sie, Bewertungen systematisch auszuwerten, wiederkehrende Schwachstellen zu erkennen und aus Kritik Verbesserungen für den eigenen Betrieb abzuleiten.

Wer Bewertungen nur beantwortet, reagiert. Wer sie versteht und systematisch nutzt, gestaltet seine Reputation.

AUCH ALS INHOUSE-SCHULUNG BUCHBAR

Beschreibung des Seminars

Freuen Sie sich auf:

- Mehr Sicherheit im Umgang mit öffentlicher Kritik
- Souveränes Formulieren von Antworten
- einheitlichen, professionellen und gästeorientierten Auftritt
- Aus Online-Feedback wird eine wertvolle Informationsquelle für die kontinuierliche Verbesserung Ihres Hauses.

Zielgruppe

Das Webinar „Online-Bewertungen sind kein Gästegeschenk. Sie verkaufen!" richtet sich an alle Unternehmer, Geschäftsführer und Direktoren in der Hotellerie und Gastronomie. Speziell für Mitarbeitende am Empfang und im Online-Marketing ist dieses Webinar eine wertvolle Fortbildung.

- Direktoren, Geschäftsführer und Unternehmer von Hotels und Restaurants
- Mitarbeitende am Empfang und im Online-Marketing
- Beratende und Trainer für Hoteliers und Gastronomen

Inhalte: siehe AGENDA

Weitere Informationen zur Referentin Brunhilde Fischer

Seminar - Agenda für das Seminar

Inhalte:

- **Bedeutung** von Online-Bewertungen, insbesondere für die Buchungsentscheidung und die KI
- **Souveräne Deeskalation** im Online-Gästekontakt: Professionelle Tonalität in schriftlicher Kommunikation, deeskalierende Formulierungen für E-Mail, Buchungsportale, Social Media und Bewertungsplattformen.
- **Das perfekte Online-Bewertungsmanagement:** Strategien für den Umgang mit Lob, konstruktiver Kritik, unsachlichen Kommentaren und falschen oder rufschädigenden Bewertungen.
- **Professionelle Antwortstrukturen**: Aufbau klarer, wertschätzender und zugleich rechtssicherer Antworten auf verschiedene Bewertungstypen. Vermeiden typischer Fehler beim Antworten.
- **Transfer in die Praxis**: Erarbeitung eines kurzen, internen Leitfadens für Ihr Team (Do’s & Don’ts, Musterformulierungen, Eskalationswege) sowie Empfehlungen zur internen Dokumentation und Auswertung von Online-Feedback.
- **Nutzen für Ihr Haus**: Ihr Team gewinnt Sicherheit im Umgang mit Online-Beschwerden und Bewertungen, reduziert die Angst vor öffentlicher Kritik und tritt nach außen geschlossen, professionell und gästeorientiert auf. Gleichzeitig stärken Sie Ihren digitalen Ruf und nutzen Rückmeldungen als Chance zur kontinuierlichen Verbesserung.
- **Die Psychologie der Online-Beschwerde**: Warum Gäste sich online beschweren, welche Erwartungen dahinterstehen und welche Gästetypen im digitalen Raum besonders häufig auftreten.

Das Webinar wird via Zoom durchgeführt. Um Hintergrundgeräusche zu vermeiden, sollte Ihr Mikro stummgeschaltet sein. Bei Fragen können Sie es jederzeit gerne aktivieren. Entscheiden Sie zudem selbst, ob Sie Ihren Bildschirm freigeben, damit alle Teilnehmer Sie sehen dürfen. Bei Bedarf können Sie Ihren Namen nach dem Einloggen umbenennen!

Während des Webinars besteht die Möglichkeit zum Austausch unter Kollegen und mit dem Referenten. Zum Abschluss folgt eine Feedback- und Fragerunde!

Ein Handout der Präsentation (PDF-Datei) erhalten Sie im Nachgang per Mail!