

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

**Online-Bewertungen** sind längst mehr als ein kurzer Kommentar nach dem Aufenthalt. Sie **beeinflussen Buchungsentscheidungen, prägen den Ruf Ihres Hauses** – und spielen zunehmend auch für die Sichtbarkeit in Suchmaschinen und bei KI-Anwendungen eine wichtige Rolle.

Umso wichtiger ist die Frage: **Wie reagieren wir professionell, souverän und wirkungsvoll, wenn ein Gast öffentlich Kritik übt?** Und wie gelingt es, auch aus schwierigen Bewertungen einen positiven Impuls für das eigene Haus zu machen?

In unserem interaktiven Online-Webinar zeigen wir Ihnen praxisnah, wie professionelles Bewertungsmanagement funktioniert - von der ersten Reaktion auf eine Beschwerde bis hin zur strategischen Nutzung von Online-Feedback.

**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.

Ebenso bietet dieses Webinar Beratern und Coaches die Möglichkeit, neues zu erlernen, um die Betriebe auf ein neues Level zu hieven.

- 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
- **Die Psychologie der Online-Beschwerde:** Warum Gäste sich online beschwerten, welche Erwartungen dahinterstehen und welche Gästetypen im digitalen Raum besonders häufig auftreten.
- **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.

**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!**