



SAFTEY & SERVICE

Marketing-Vertriebskonzept für
Hotel und Tourismus

HOTEL– UND TOURISMUSANGEBOT

Inhalt

Der Markt, die Branche und die Gäste

Der Gast ist online und ...

Die Bewertungssysteme und Zertifizierungen

Das Resümee

Das Konzept in 11 Schritten

HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Markt, Branche und Gäste

- ✓ vom Hotel zur Privatwohnung
- ✓ vom Reisebüro zur Online-Buchung
- ✓ von der persönlichen Beratung zur Kundenbewertung



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

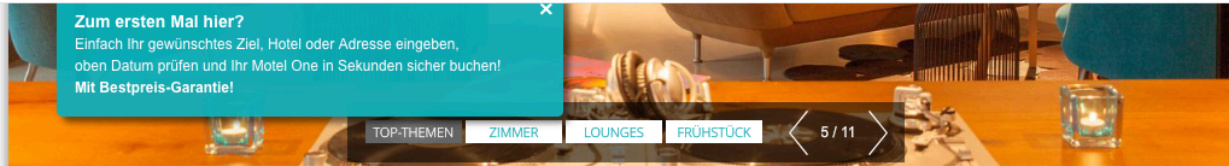
Gast ist online und ...

- ✓ informiert sich im Internet.
- ✓ bucht die Unterkunft.
- ✓ kontrolliert Kriterien in folgender Reihenfolge:
 1. Bewertung
 2. Preis
 3. Bilder



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Bewertungssysteme heute: Motel One



AKTUELLES

[Newsletter bestellen](#)



MOTEL ONE ERHÄLT AWARD

FOCUS, Xing und kununu zeichnen Motel One als „Besten Arbeitgeber“ im Tourismus aus. Erfahren Sie mehr...



BUCHEN AUF DIE SMARTE ART

Mit unserer iPhone und unserer neuen Android App ganz bequem von unterwegs Ihr Motel One suchen und buchen.



E-MAIL FOR YOU!

Mit unserem Newsletter immer bestens informiert über Reisetipps, Angebote, Neueröffnungen und vieles mehr.



GRATIS SURFEN & IPADS KOSTENLOS LEIHEN

Egal ob in der One Lounge oder in Ihrem Zimmer, bei Motel One sind Sie immer „on“, wenn Sie es wollen.

IHRE ONLINE VORTEILE

- ✓ Bestpreis-Garantie
- ✓ Einfach & sicher buchen
- ✓ Verfügbarkeiten & Preise in Echtzeit
- ✓ Buchung ohne Kreditkarte möglich*
- ✓ Stornierung kostenlos bis 18:00 Uhr*
- ✓ Sofortige Buchungsbestätigung

* gilt nicht zu Messe- und Eventzeiten.

Zahlungsmethoden

Online Payment & weitere Zahlungsmethoden



[Mehr Informationen](#)

PREISGEKRÖNTE QUALITÄT



Motel One ist Testsieger 2014



96,48% unserer Gäste empfehlen Motel One weiter!
(113.914 Gästebewertungen)

96,48 % unserer Gäste empfehlen Motel One weiter!
113.914 Gästebewertungen

HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Bewertungssysteme heute: HolidayCheck

◀ Alle Infos zum Hotel
Dieses Hotel bewerten ▶

Lopesan Costa Meloneras Resort, Spa & Casino

HolidayCheck Award 2015
Dieses Hotel gehört zu den **beliebtesten Hotels weltweit.**

94%
Weiterempfehlung

5.4 von 6
Gesamtbewertung

Angebote für
Pauschalreisen

Pauschal **ab € 449,-**

Angebote für
Eigene Anreise

Eigene Anreise **ab € 70,-**

Bewertungen (3717)

Hotelbilder (3470)

Hotelvideos (37)

Hotel auf Karte anzeigen
Wetter Meloneras

Hotel bewerten ▶

Hotel merken ▶

3717 Hotelbewertungen

Verreist als

beliebig ▼

Altersgruppe

beliebig ▼

weitere Filter ▼

Sortieren nach: neueste Reisen zuerst ▼

Bewertungsdurchschnitt

Gesamt		5.4
Hotel		5.5
Zimmer		5.5
Service		5.5

Pool hui, Verpflegung..... na ja!

Das Hotel ist das größte inSpanien mit ca 2000 Betten. Die Anlage hat die beste Poollandschaft und einen riesigen Palmengarten mit ausreichendem Platzangebot an Liegen, auch im Schatten. Die Anlage ist ... [Hotelbewertung](#)

HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Bewertungssysteme heute: trivago

The screenshot shows the trivago website interface for a search in Vienna. The search criteria are: Location: Wien, Dates: So, 19.04 - Mo, 20.04, 2 adults. The results are sorted by popularity. The left sidebar contains filters for stars, ratings, price (26€ to 1.058€), distance (0.5 km to 20 km), and hotel search. The main content area displays three hotel listings:

- De France** (4 stars, 83 rating, 1.0 km): Shows a '3' in a red box. Offers a 40€ trivago Hoteltest prize. Prices range from 59€ to 230€. A 'TOP DEAL' badge is present.
- Tourhotel Parahilf** (4 stars, 78 rating, 3.4 km): Shows a '1' in a red box. Prices range from 53€ to 125€. A 'TOP DEAL' badge is present.
- Lindner Am Belvedere** (4 stars, 83 rating, 1.6 km): Shows a '6' in a red box. Prices range from 83€ to 153€. A 'TOP DEAL' badge is present.

Other elements include a 'Suchen' button, a 'Kartenansicht' button, and a 'Favoriten' section on the right. A '2' in a red box is placed over the rating icons in the left sidebar. A '4' in a red box is placed over the Lindner Am Belvedere listing image. A '5' in a red box is placed over the Lindner Am Belvedere 'TOP DEAL' badge. A '6' in a red box is placed over the Lindner Am Belvedere listing image.

HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Zertifizierungen heute: Siegel und Co.

- ✓ Qualität, Sicherheit und Transparenz
- ✓ Testsieger im Reiseportalvergleich
- ✓ Sicher online buchen
- ✓ Einziges Hotelbewertungsportal
- ✓ Reise-Webseite des Jahres
- ✓ Sterne Award
- ✓ Wasser und Umwelt
- ✓ Barrierefrei
- ✓ Seniorenfreundlich, Kinderfreundlich
- ✓ Nachhaltig
- ✓ Code of Conduct



Qualität, Sicherheit und Transparenz: HolidayCheck ist seit 2005 TÜV-zertifiziert in D/A/CH



HolidayCheck: Testsieger im Reiseportalvergleich des Clubs „Mobil in Deutschland e.V.“



Sicher online buchen: HolidayCheck ist Mitglied des VIR (Verband Internet Reisevertrieb)



Testsieger bei Clever Reisen: Als einziges Hotelbewertungsportal Note "sehr gut" (Test 01/12)



Sterne Award 2012
Gesamtsieger Österreich
Hoteller der Zukunft



HolidayCheck ist Reise-Webseite des Jahres - zum 6. Mal in Folge



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Resümee

Der Gast entscheidet anhand unterschiedlicher Bewertungen online:

Sterne, Sonne, Smileys, Punkte, Siegel, Aussagen

Der Gast prüft, bewertet die Unterkunft und äußert sich öffentlich.

Das Ergebnis kommt allen zukünftigen Gästen wieder zugute und ...

übt gleichzeitig Druck (Qualität) auf die Branche aus. Eine schlechte Bewertung kann sich heute kein Hotel leisten.

Diese Bewegung kann man sich zunutze machen:

1. Man nehme einen Gast.
2. Dieser bewertet sein Hotel
3. Das Ergebnis mit dem Hotelmanagement besprechen.
4. Maßnahme wie Zertifizierungen, Prüfungen oder Schulungen anbieten und verkaufen.

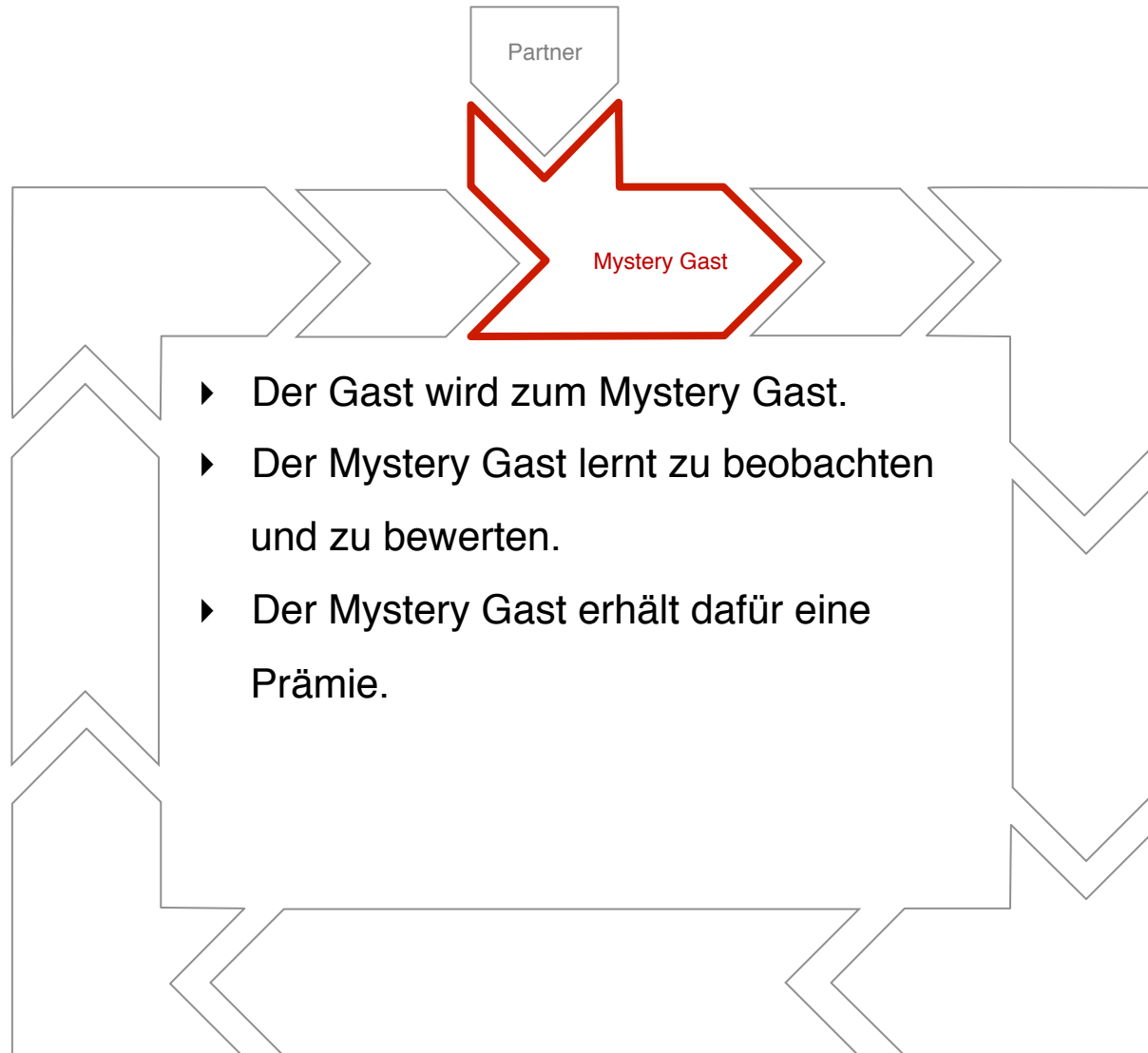
HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Schritt 1: Die Partner



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Schritt 2: Der Mystery Gast



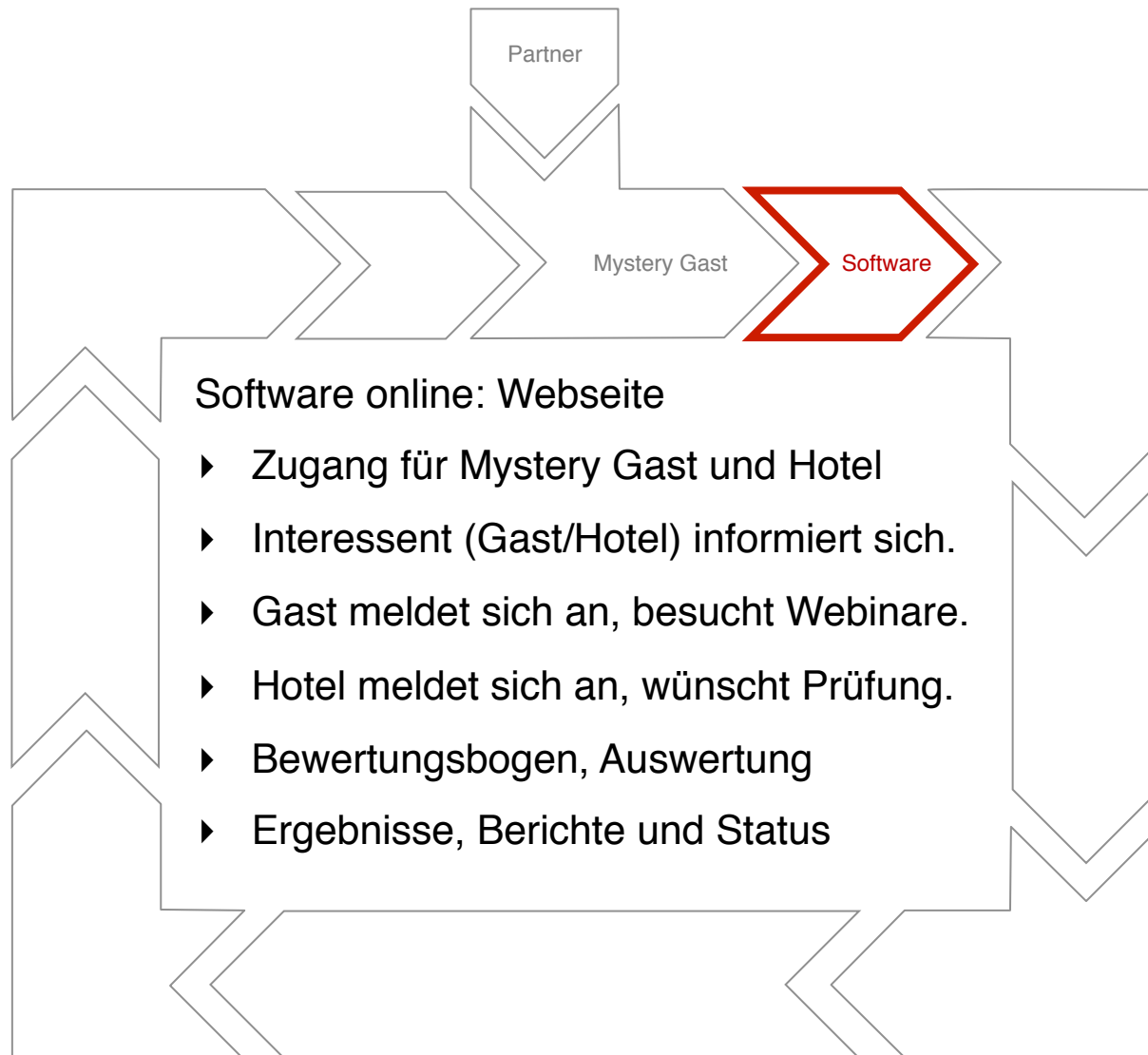
Unser Mystery Gast ist

- + verantwortungsbewusst
- + neutral und unabhängig,
- + objektiv und fair,
- + kompetent,
- + günstig und schnell.



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Schritt 3: Die Software



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Schritt 4: Der erste Test



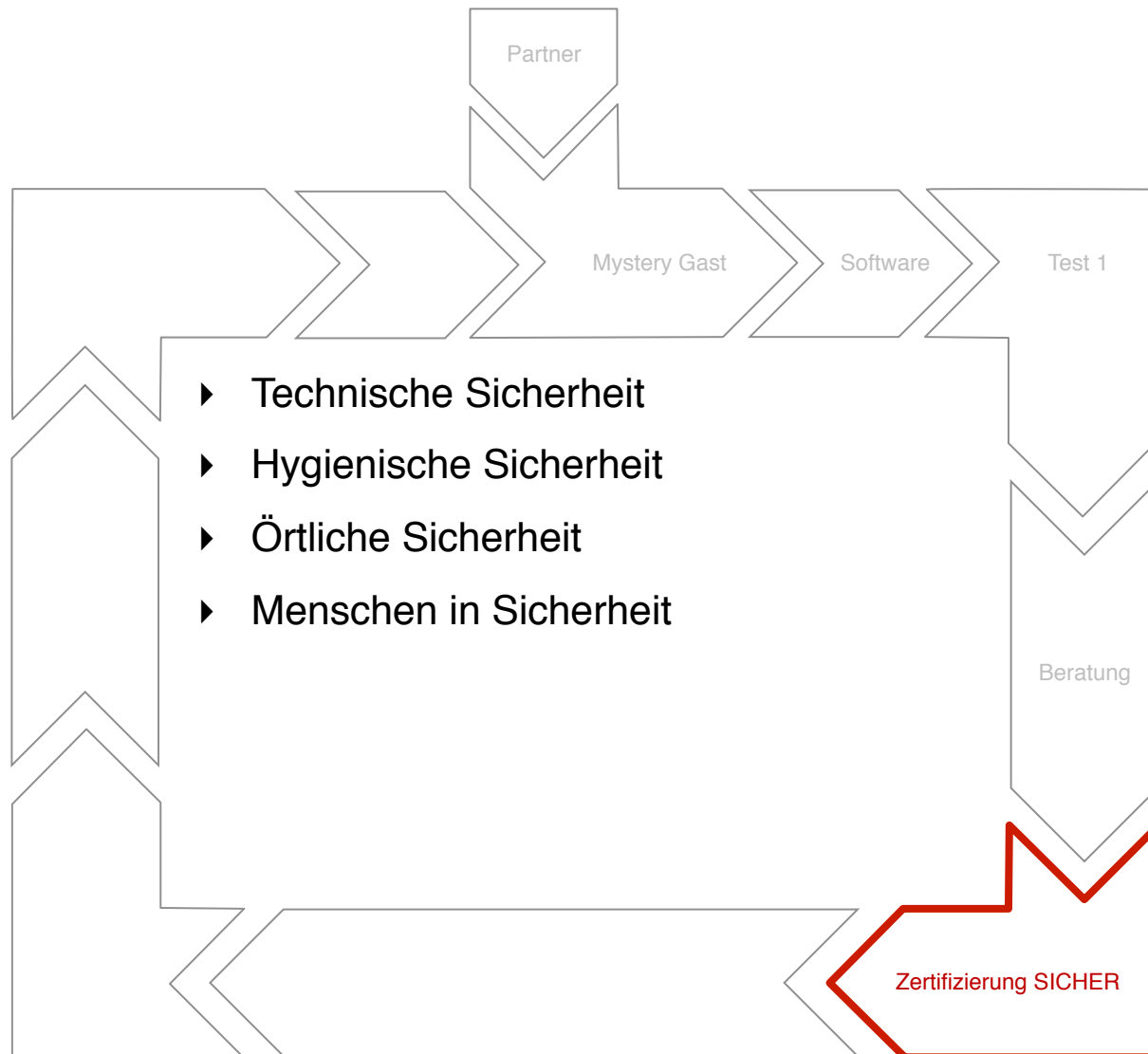
HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Schritt 5: Die Beratung



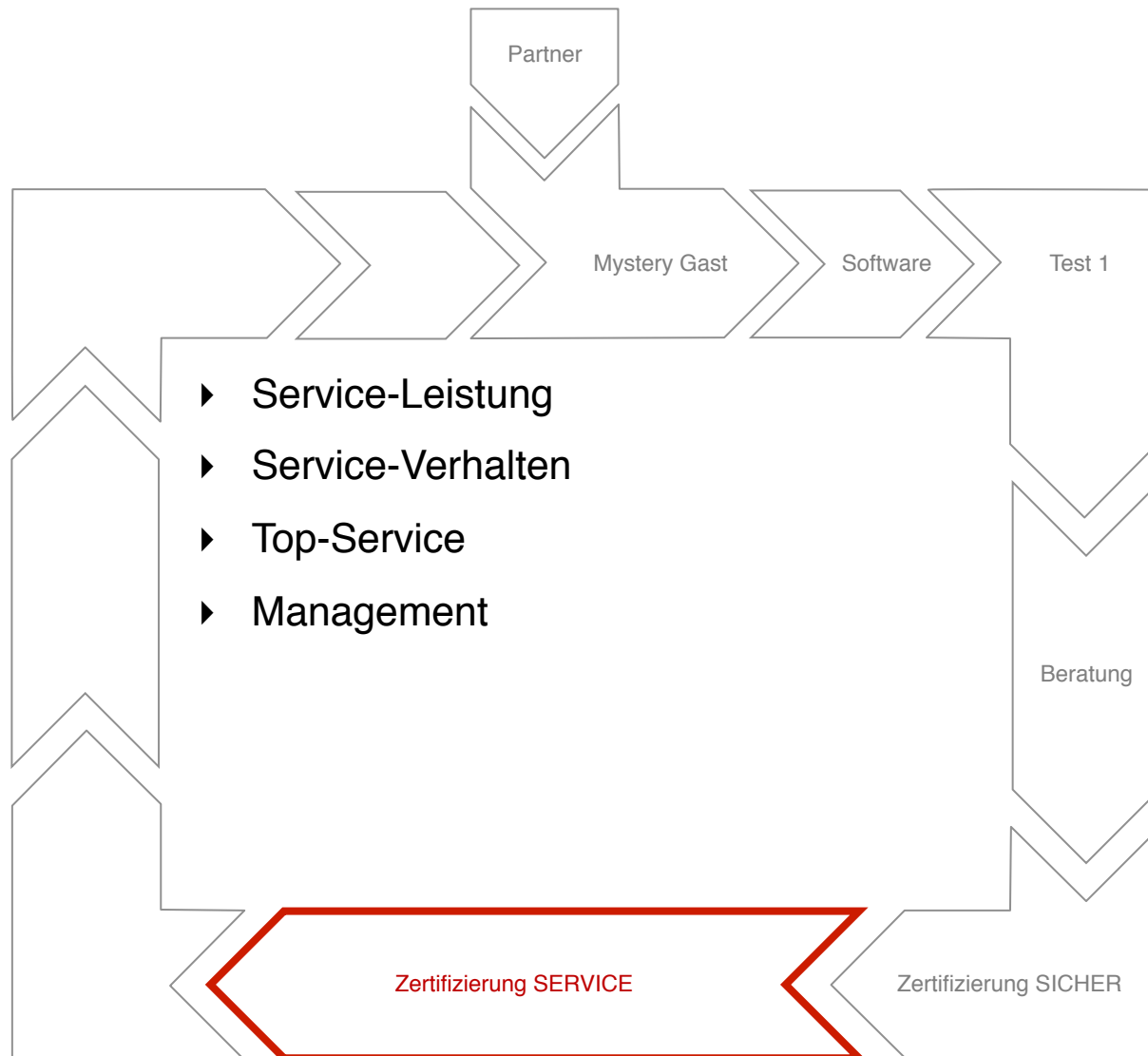
HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Schritt 6: Die Zertifizierung SICHER



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Schritt 7: Die Zertifizierung SERVICE



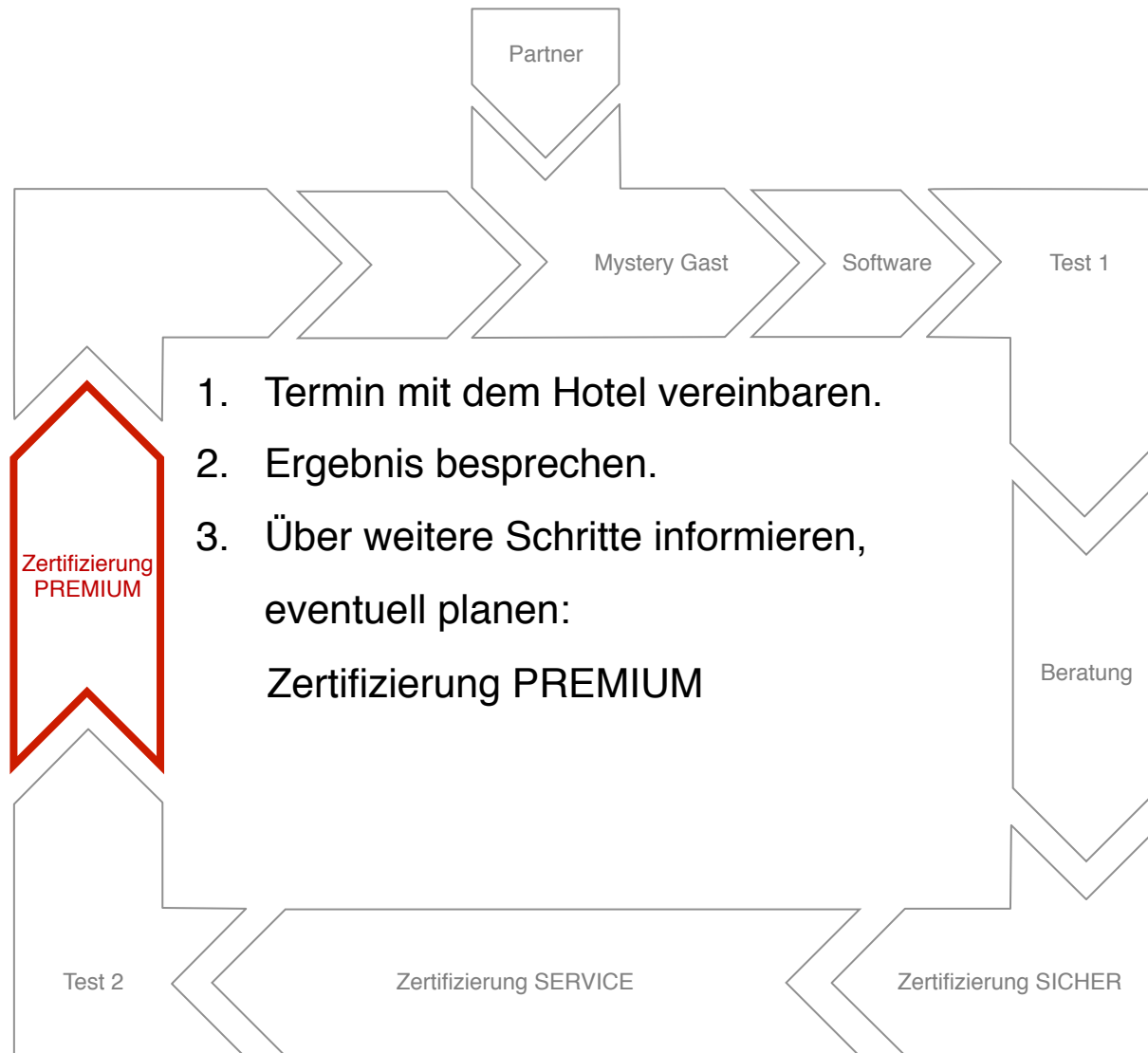
HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Schritt 8: Der zweite Test



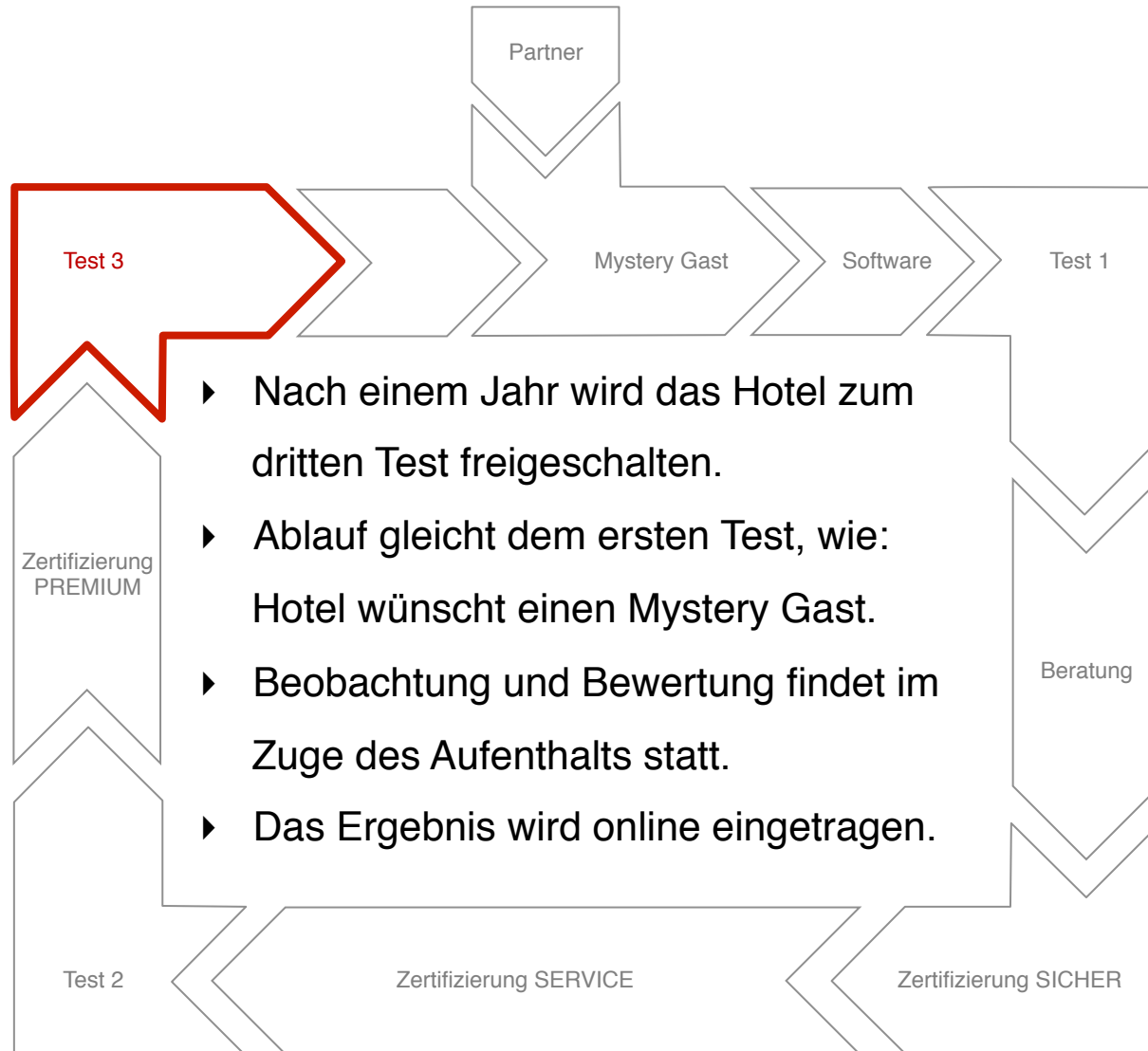
HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Schritt 9: Die Zertifizierung PREMIUM



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Schritt 10: Der dritte Test



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Kennzeichnung: Siegel

www.trivago.at/?aDateRange%5Barr%5D=2015-04-19&aDateP

Apple AT-Rohr Bank Bilder Diverses drei-dimensional Informationen LAFER + PARTNER QiAmor Reisen Rotary-Club Schriften Shopping Social

60k 2Mio **trivago** 730.934 Hotels auf 262 Webseiten Einloggen €

Wien So, 19.04 - Mo, 20.04 Suchen

Kartenansicht 378 von 1.154 Hotels Sortiert nach Beliebtheit

Sterne

☆☆☆☆☆

Bewertung

☹️ 😐 😊 😄 😁

Preis

26€ max. 1.058€ 1.058€

Nur verfügbare Hotels anzeigen
 Top Deals anzeigen

Entfernung bis

Zentrum

0,5 km max. 20 km 20 km

Adresse

Hotel suchen

Hotelnamen suchen

Größe des Hotels

🏠 🏨 🏛️

De France ★★★★★ Wien

trivago Hoteltest: 40€ Prämie 59€
Venere.com 99€ Hotelreserv. 99€
Hotels.com 99€ Mondial 230€

83 1,0 km **Alle Angebote** von 24 Webseiten **zum Angebot**

Tourotel Mariahilf ★★★★★ Wien

Hotelreserv. 53€ Hotels.com 53€
otel.com 59€ Amoma.com 125€
Mondial lastminute.de

78 3,4 km **Alle Angebote** von 14 Webseiten **zum Angebot**

Lindner Am Belvedere ★★★★★ Wien

Offizielle Webseite des Hotels 83€
Hotelreserv. 83€ Venere.com 83€
Hotels.com 83€ Amoma.com 153€

83 1,6 km **Alle Angebote** von 23 Webseiten **zum Angebot**

Das Triest ★★★★★ Wien

Venere.com 129€ Hotelreserv. 129€
Hotels.com 129€ Hotel info 129€
Booking.com 129€ Mondial 222€

Favoriten

Mit einem Klick auf das Herz fügen Sie Hotels zu Ihren Favoriten hinzu.

Hotels vergleichen

Suchverlauf

Wien, Österreich
Doppelzimmer

HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Kennzeichnung: Siegel



Kundenservice 24/7 +43 1 206091039

MY HRS Anmeldung bei My HRS

Ihre Suche

Reiseziel

Wien (Wien)

Anreise

03.04.15

Abreise

04.04.15

Einzelzimmer

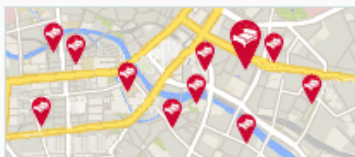
Doppelzimmer

Erwachsene

Kinder

Weitere Suchkriterien

[Hotel suchen](#)



[Zur Kartenansicht >](#)

Suchergebnis verfeinern

Preis

221 freie Hotels in Wien (Wien)

HRS Preisgarantie
Bei einem günstigeren Angebot erstatten wir Ihnen die Differenz.

HRS empfiehlt HRS Sterne Entfernung zu Bewertungen Preis pro Nacht

1

TÜV PREMIUM

★★★

Hotel Primus Wien

Wien - Wien

6,9 km

14 km

4,3 km

8,4

Sehr gut

8 Bewertungen

DZ 99,00 EUR FLEX

exkl. Frühstück (+7,00 EUR)

[Hoteldetails](#)

Nur noch 1 Zimmer verfügbar!

Gratis bei HRS ✓ WLAN ✓ Parkplatz ✓ Internet-Terminal

2

TÜV PREMIUM

★★★★

La Prima Fashion Hotel Vienna

Wien - 5. Bezirk

2,2 km

18 km

1,7 km

7,9

Gut

44 Bewertungen

DZ 124,00 EUR HOT

inkl. Frühstück

[Hoteldetails](#)

Gratis bei HRS ✓ WLAN ✓ Internet-Terminal

Business Tarif! Sparen bis zu 15%

HRS Holidays Die größte Auswahl online buchbarer Ferienunterkünfte in Deutschland

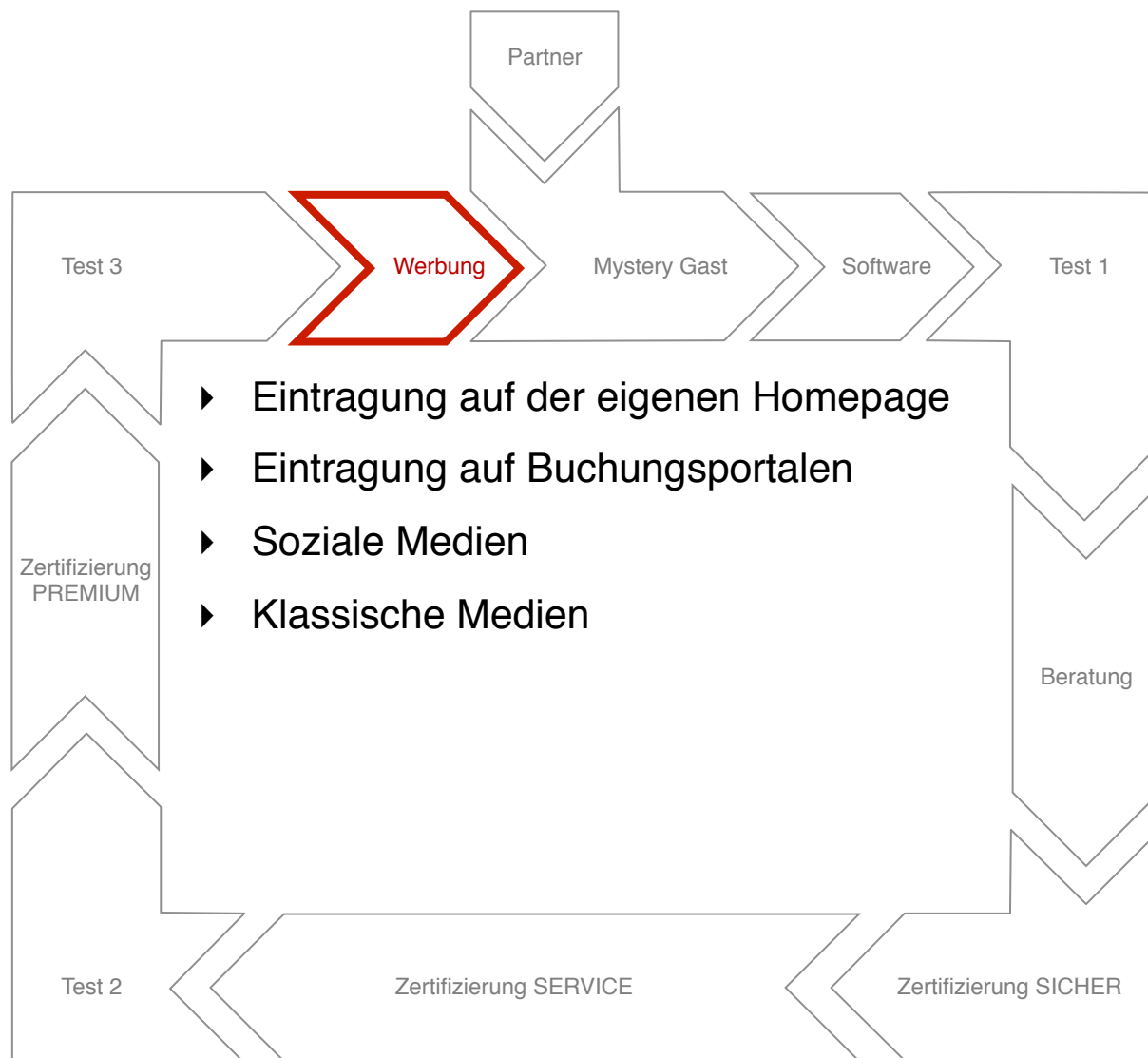
Entdecken Sie unsere Angebote zum Ausspannen in den beliebtesten Ferienregionen

[Zu den Angeboten](#)



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Schritt 11: Die Werbung



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT SICHER & SERVICE – Rund um den Gast



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

trivago: Hoteltest

Größe des Hotels

1-50 51-150 150+

Top Eigenschaften

WLAN Wellness Strand Frühstück Pool

Mehr Filter

trivago Rating Index™ basierend auf 3003 Bewertungen im Internet 83/100

Holidaycheck (887)	87/100	Expedia (571)	86/100
Hotels.com (389)	86/100	Hotelsclick.com (23)	86/100
Venere.com (20)	81/100	andere Quellen (1113)	81/100

Hoteltest nur auf trivago (Mehr Info)

Overview

85
von 100 Punkten

Hervorragend
Ergebnis aus 25 Hoteltests

- 92% empfehlen dieses Hotel (23 von 25 Testern)
- 92% sagen das Hotel ist geeignet für Geschäftsreisende
- 68% sagen das Hotel ist geeignet für (Ehe-)Paare

Gut Zu Wissen

- + Die Hotelumgebung bietet gute Laufwege
- + Die Umgebung des Hotels ist idyllisch
- + Die Umgebung ist ideal für Spaziergänge mit dem Hund
- Im Aufenthaltsbereich gibt es eine keine gute Internetverbindung

Ergebnisse im Detail (Daten basieren auf dem Durchschnitt aller Hotels auf trivago)

LAGE/UMGEBUNG	85/100 Hervorragend	BETT	91/100 Hervorragend
HOTEL	79/100 Sehr gut	GASTRONOMIE	92/100 Hervorragend



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

trivago: Hoteltest



Auswertung vom 15.01.2013

Das Hotel

Diese Kategorie wurde 40 mal bewertet. Abweichungen davon werden hinter der Frage angegeben.

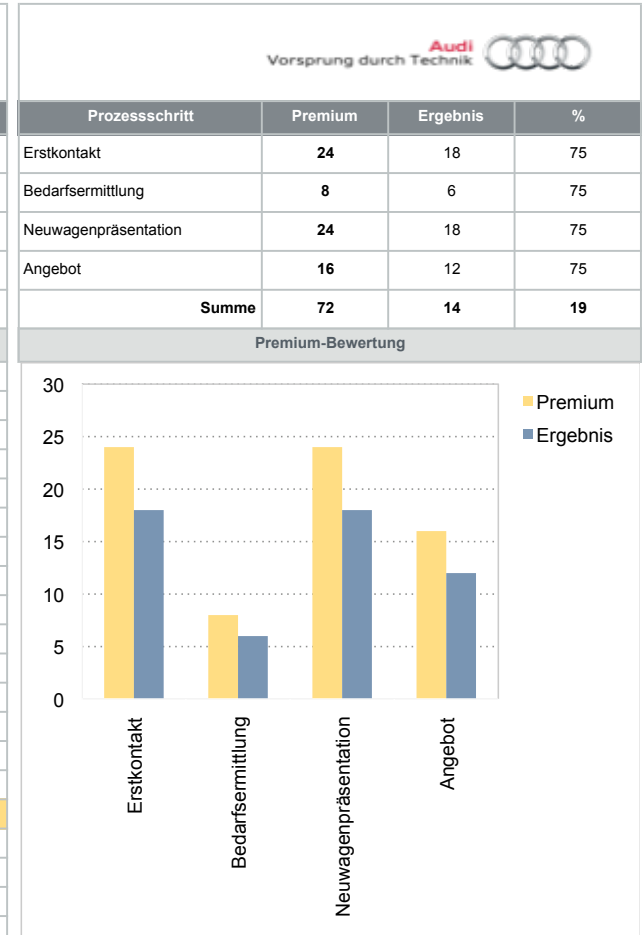
	Testhotel	vs. Vergleichsgruppe
Das Hotel wirkte auf mich neuwertig, nicht abgewohnt	85	+10
Das Hotel machte von außen einen beträchtlichen Eindruck	76	+10
Wenn man Erholung sucht, ist man in diesem Hotel gut aufgehoben	64	+9
Das Hotel wirkte von außen gut in Schuss	87	+9
Das Hotelpersonal war sehr hilfsbereit	94	+8
Im Hotel fühlte ich mich sehr geborgen	72	+6
Das Hotel machte durchwegs einen sauberen Eindruck	91	+6
Das Hotelpersonal war kompetent und fähig	89	+6
Der Hoteleingang war eindrucksvoll	65	+6
Das Hotelpersonal war zu jeder Zeit freundlich	93	+5
Das Hotel hat großen Wert auf Umweltfreundlichkeit gelegt	73	+5
Das Hotel war sehr gut für behinderte Menschen geeignet	77	+5
Vieles in dem Hotel war einfach und wenig umständlich	83	+3
Das Hotelpersonal war adrett gekleidet	90	+2
Im Hotel fühlte ich mich zu jeder Zeit sicher	90	+1
Das Hotelpersonal machte auf mich keinen arroganten Eindruck	83	-1
Mein Aufenthalt im Hotel war nicht durch Umbauten und Renovierungen beeinträchtigt	75	-18
Für Geschäftsreisende ist das Hotel gut geeignet	84	+2



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Audi: Mystery Shopping

Audi Training		Audi Vorsprung durch Technik	
Audi MFC Verkäufersausbildung			
Beobachtungsbogen: Mystery Shopping			
Daten	Audi MFC Verkäufer:		
	Datum:		
	Autohaus:		
	Modell:		
	Ausstattung:		
Nr	Beobachtung <small>(Zutreffendes bitte ankreuzen)</small>		
1	Wartezeit bis zur ersten Ansprache eines Verkäufers?		
	Keine Wartezeit		
	1 Minute		
	2 Minuten		
	3 Minuten		
	4 Minuten		
	eigene Kontaktaufnahme nach 5 Minuten		
	Wären Sie lieber früher oder später angesprochen worden? Bitte begründen Sie Ihre Aussage.		
	Wie haben Sie sich dabei gefühlt? Was fanden Sie gut? Was würden Sie anders machen?		
	Premium-Bewertung: Entsprach das Erleben Ihren Erwartungen zu einer Premiummarke?		
Nicht erfüllt			1
Zum Teil erfüllt			2
Voll erfüllt			3
Übertroffen			4



HOTEL- UND TOURISMUSANGEBOT

Audi: Mystery Shopping

Telefonische Anfrage (optionales Modul)

Ein Interessent ruft an: vielleicht der Beginn einer dauerhaften und gewinnbringenden Geschäftsbeziehung. Nutzen Sie diese Chance - eine zweite kommt vielleicht nie! Eine "akustische Visitenkarte", die den Anrufer spontan von der Freundlichkeit, vom Engagement und von der Professionalität Ihres Autohauses überzeugt, kann der erste und entscheidende Schritt auf dem Weg vom Interessenten zum Kunden sein.

	Ja	Nein
1. Der Anruf wurde innerhalb von 4 Klingelzeichen entgegen genommen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sie wurden sofort mit einem Verkäufer verbunden oder Sie wurden von einem Verkäufer zurückgerufen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Der Verkäufer hat sich vorgestellt.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Der Verkäufer hat Sie während des Gesprächs mit Ihrem Namen angesprochen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Der Verkäufer hat erste Fragen zur Bedarfsermittlung gestellt.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Der Verkäufer hat mit Ihnen einen verbindlichen Termin für einen Besuch (Datum/Uhrzeit) vereinbart.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. Der Verkäufer hat Ihre Kontaktdaten erhoben (Name und Telefonnummer und/oder Adresse).	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Begrüßung ohne Termin

Wird zu wenig im Telefonat kein Termin vereinbart werden konnte

Kommentare:

Kommentare zum Telefonat generell

Der Kontakt war freundlich und wirkte routiniert.

Der Verkäufer hat Ihren anruf seinen Namen genannt

X

HOTEL– UND TOURISMUSANGEBOT

Dagmar Auerbach



Herzlichen Dank