

Bewertungsplattformen - Chance oder Plage?

- (1) Hintergründe & Stellenwert
- (2) Probleme & mögliche Lösungen
- (3) Konkret: Wie Sie als Campingplatz mit Online-Kritik umgehen sollten



Bewertungsplattformen als typisches Wesen von Web 2.0

- User kommunizieren und interagieren untereinander –
und zwar **organisiert**
- User erstellen Inhalte selbst
- „Geburt neuer Experten“

Derzeitiger Stellenwert

Beispiel Hotelbewertung:

- holidaycheck.de - bekannteste deutsch-sprachige Hotelbewertungsplattform:
150.000 Besucher täglich, davon 50 % älter als 40 Jahre (Quelle: holidaycheck.de)
- **80 %** aller Hotelgäste die via Internet buchen, orientieren sich an Bewertungen (Quelle: Studie web.de 03/2008)
- Grundsätzliche Befürwortung durch HOTREC

Derzeitiger Stellenwert

Beispiel **www.camping.info**:

- Binnen 18 Monaten wurden rund ...
 - ... 10.000 Verbal-Bewertungen und
 - ... 3.000 Fotos von Usern hochgeladen
- ca. 1 Mio Besucher (Unique Vistors)
im Jahr 2008

Campingplatz-Bewertungsplattformen im deutschsprachigen Raum

Ständig kommen neue Bewertungsportale dazu
– nur wenige mit „kritischer Menge“ an Usern

- camping.info
- eurocampings.net (ACSI)
- campingchannel.de
- campingplatz.de
- rentocamp.de
- mein-campingurlaub.de
- zoover.nl ... etc.

Thesen zu „Warum funktioniert´s ?“

- Menschen glauben anderen Menschen mehr als Unternehmen
- Meinungen oft spannender als Fakten
- Je mehr Bewertungen desto größere Objektivität („Kollektives Wissen / Kollektive Intelligenz“)

Fazit

Diese Kommunikation **findet statt.**

Wenn nicht hier **dann dort,**

wenn nicht mit dann ohne Sie.

Bewertungsplattformen - Chance oder Plage?

- (1) Hintergründe & Stellenwert
- (2) Probleme & mögliche Lösungen
- (3) Konkret: Wie Sie als Campingplatz mit Online-Kritik umgehen sollten

Die zentralen Probleme und mögliche Lösungen

Problem 1:

Unsachliche, beleidigende, rechtswidrige ... Bewertungen

Lösung:

- Redaktionelle Sichtung
- Jede Bewertung, jedes Bild enthält Button
„Richtlinienverstoß melden“ (für Camper und Platzbetreiber)
- Jede Meldung wird beantwortet

Die zentralen Probleme und mögliche Lösungen

Problem 2:

Gezielter Mißbrauch (zB nach Rauswurf und dgl.; Vergeltung)

Lösung:

- Meldung an die Redaktion falls nötig Auswertung der Texte, IP-Adressen etc. durch die Redaktion um Mißbrauch zu bestätigen. Wenn Mißbrauch wahrscheinlich: Eingriff

Die zentralen Probleme und mögliche Lösungen

Problem 3:

Aus Sicht des Campingplatzbetreibers falsche, einseitige Bewertungen (zB durch Verschweigen wichtiger Gegebenheiten)

Lösung:

- Kommentar-Funktion für Campingplatz

Die zentralen Probleme und mögliche Lösungen

Problem 4:

Mißbrauch durch Platzbetreiber. Selbst hoch-werten,
Mitbewerber schlecht-werten

Lösung:

- Meldung an die Redaktion falls nötig Auswertung der Texte, IP etc. um Mißbrauch zu bestätigen wenn Mißbrauch wahrscheinlich: Eingriff
- Zukünftig: zusätzliche Differenzierung der Bewertungen nach Vertrauenswürdigkeit

Bewertungsplattformen - Chance oder Plage?

- (1) Hintergründe & Stellenwert
- (2) Probleme & mögliche Lösungen
- (3) Konkret: Wie Sie als Campingplatz mit Online-Kritik umgehen sollten

8 Tipps, wie Sie mit Online-Kritik umgehen sollten

1. Suchen und lesen Sie die Kritiken, professionelles Monitoring
2. Werten Sie sie intern wie eine normale Beschwerde & nützen Sie sie als Schwachstellen-Analyse
3. Nützen Sie positive Wertungen (Verlinkung auf eigener Homepage)

8 Tipps, wie Sie mit Online-Kritik umgehen sollten

4. Laden Sie Ihre Gäste ein, Sie online zu bewerten (ohne Gegenleistung!)
5. Leiten Sie die Kritik an Ihre Mitarbeiter weiter
6. Nützen Sie die Systeme zur Konkurrenz-Analyse, lernen Sie über Ihre Stärken und Schwächen im Vergleich zum Mitbewerber

8 Tipps, wie Sie mit Online-Kritik umgehen sollten

7. Melden Sie inakzeptable Verstöße
 - freundlich, sachlich ohne Drohung
 - Exkurs: Risiken einer Klage

8. Antworten und kommentieren Sie online
 - freundlich, sachlich, offen, ehrlich
 - lassen Sie sich nicht provozieren
 - im Ärger: Hände weg von Tastatur
 - Fehler zugeben & Lösungsmöglichkeiten in Aussicht stellen

Dankeschön

Kontakt:

Mag. Erwin Oberascher
office@camping.info
www.camping.info
Tel. +43 / (0) 7746 28283