

Präsenzübungen

Marketing

2.2. Kundenbewertungen und Marketing

a) Leseverstehen

Lesen Sie zunächst den Text

Inzwischen ist das eine gängige Praxis: Bevor sie etwas kaufen oder buchen informieren sich viele Verbraucher im Internet. Die Palette reicht vom Fotoapparat bis zur Schiffsreise oder zum Hotel, ja sogar zum Alten- und Pflegeheim. Angesagt sind hier sogenannte Portale, Foren und Blogs, in denen man also nachlesen kann, welche Erfahrungen andere Verbraucher gemacht haben. Diese Produktbewertungen beeinflussen inzwischen in allen Branchen immer stärker die Kaufentscheidungen, obwohl die meisten Nutzer wissen, dass ein Teil dieser Bewertungen auch Schleichwerbung ist. Manche Unternehmen manipulieren eben auch Bewertungen mehr oder weniger gekonnt. Wer dabei ertappt wird, hat indessen ein großes Problem, denn die Internetgemeinde reagiert inzwischen ziemlich gekonnt und scharf auf eine solche Art des viralen Marketings.

Da diese Form der Bewertung boomt und der Einfluss der Verbraucher auf die Kaufentscheidung anderer enorm zugenommen hat, muss das Marketing darauf reagieren. Und es sollte die richtigen Schlussfolgerungen aus den geäußerten Meinungen ziehen, auch wenn die kritischen Bemerkungen häufiger sind als die positiven. Warum das so ist? Nun, das, was gut war, wird gern hingenommen, aber wenn ein Fernseher zu kompliziert zu bedienen ist oder in einem Restaurant nur „Schleuderservice“ praktiziert wurde, ist der Ärger groß, und es steigt das Mitteilungsbedürfnis. Im Internet hat man ein Ventil für seinen Verdruss gefunden.

Clevere Unternehmen nutzen solche Meinungsforen als Marketinginstrument, sofern sie dort gute Noten bekommen. Und sie bauen dergestalt vor, dass sie selbst bereits vor Ort oder im Internet Meinungen abfragen. Dies ist in Hotels die gängige Praxis, wie das unten angeführte Beispiel zeigt.

HolidayCheck.de erweiterte Hotelsuche

Startseite > Europa > Deutschland > Thüringen > Jena > Steigenberger Maxx Hotel... > Hotelbewertungen

Steigenberger Maxx Hotel Jena ★★★★

Übersicht | Hotelbewertungen | Hotelbilder | Hotelvideos | Reiseangebote

Hotelbewertungen Steigenberger Maxx Hotel Jena

von allen von Paaren von Familien von Singles & Freunden

	Hotel	5.0		Lage & Umgebung	4.6	
	Zimmer	5.1		Gastronomie	5.2	
	Service	5.1		Sport & Unterhaltung	4.4	
	Gesamt	4.9		Weiterempfehlung 94%		<input type="button" value="Trend"/>

Gäste loben: Sauberkeit im Restaurant, gute Lage für Ausflüge, Größe der Zimmer, freundliches Personal, gute Fremdsprachenkenntnisse, [alle anzeigen](#)

Urlaub sicher online buchen

  

- Mehr zum Hotel**
- Hotel merken
 - Neue Beiträge zum Hotel beobachten
 - Hotel und Umgebungsinfos auf Karte anzeigen
 - Katalogbeschreibungen lesen
 - Wegweiser
 - Übersicht Steigenberger Maxx Hotel Jena

24 Hotelbewertungen sortieren nach

Silvester 2010  5.6 

Das Hotel liegt im Zentrum von Jena. Optimaler Ausgangspunkt für eine Shoppingtour bzw um die Sehenswürdigkeiten der Stadt per pedes zu erreichen. Service und Gastronomie lassen keine Wünsche offen. Imposant ist die Architektur des Hauses, ein gelungenes... [Hotelbewertung weiterlesen](#)

Dezember 10, Jürgen, Alter 61-65, Paar 1 mal gelesen

Nettes Hotel für Städtereise  3.3 

Das Hotel ist gemütlich und sauber. Überwiegend gut gepflegt. Groß, renoviert und leise. Große ebenerdige Dusche. Kein besonders netter Empfang. Personal in der Bar deutlich überfordert. Da wir unsere Kinder und Enkel in Jena öfter besuchen, werden wir... [Hotelbewertung weiterlesen](#)

Dezember 10, Katrin, Alter 46-50, Paar 26 mal gelesen

Für Übernachtung und Frühstück . eine gute Wahl  3.6 

Ich war geschäftlich 4 Tage in Jena und hatte mich für dieses Hotel entschieden. Die Konversation an der

Wissenswertes zu Jena

-  [Wetter und Klima](#)
-  [Mietwagen in Jena finden](#)

Hotel-Charts Jena

- [Die 5 Top-bewerteten Hotels der Saison](#)
- [Die 5 Preisknüller Hotels der Saison](#)

Mitmachen und Bewerten

-
-
-

Inhalt der im Internet gewünschten Bewertung:

Zustand des Hotels; Sauberkeit der einzelnen Bereiche; Familienfreundlichkeit; Behindertenfreundlichkeit; Lage und Umgebung; Einkaufsmöglichkeiten in der Nähe; Verkehrsanbindungen und Ausflugsmöglichkeiten; Restaurants und Bars in der Nähe; Sonstige Freizeitmöglichkeiten; Service; Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft; Fremdsprachenkenntnisse des Personals; Rezeption, Check-In, Check-Out; Kompetenz (Umgang mit Reklamationen); Gastronomie; Vielfalt der Speisen und Getränke; Geschmack & Qualität der Speisen & Getränke; Atmosphäre & Einrichtung; Sauberkeit im Restaurant und am Tisch; Sport, Unterhaltung und Pool; Freizeitangebot (z.B. Sauna, Tennis, Animation, etc.); Zustand und Qualität des Pools; Zimmer; Sauberkeit & Wäschewechsel; Größe des Zimmers; Ausstattung des Zimmers (TV, Balkon, Safe, etc.); Größe des Badezimmers

Schreiben Sie ein kurzes und aussagekräftiges Fazit.

Bitte schreiben Sie noch mindestens 160 Zeichen

Titel Ihrer Bewertung

Bitte wählen Sie einen möglichst aussagekräftigen Titel. Ein guter Titel sorgt dafür, dass mehr Besucher Ihre Bewertung lesen.

0 von 50 Zeichen

Beschreiben Sie z.B.: **Hoteleigenschaften:** (z.B. Art und Größe der Anlage, Zimmeranzahl, Zustand); Sauberkeit; eingeschlossene Leistungen (z.B. Frühstück, Halbpension); Gästestruktur (z.B. Nationalitäten, Altersdurchschnitt); **Lage und Umgebung:** Entfernung zum Strand / nächsten Ort / Flughafen/Einkaufs- oder Unterhaltungsmöglichkeiten in der Nähe; Ausflugsmöglichkeiten; **Service:** Freundlichkeit des Personals; Fremdsprachenkenntnisse; Zimmerreinigung; zusätzliche Serviceleistungen (z.B. Wäscherei, Arzt oder Kinderbetreuung); Umgang mit Beschwerden; **Gastronomie:** Anzahl der Restaurants / Bars; Qualität und Quantität der Speisen und Getränke; Sauberkeit und Hygiene im Restaurant; Küchenstil (z.B. landestypisch, deutsch); Atmosphäre, Trinkgelder, Preise, etc. **Sport, Unterhaltung und Pool:** Freizeitangebote (z.B. Sport, Animation, Kinderclub, Disco, Einkaufsmöglichkeiten, Internetzugang); Strand und Pool (z.B. Wasser- und Strandqualität, Sauberkeit, Liegestühle, Sonnenschutz, Schirme, Duschen); **Zimmer:** Größe; Ausstattung (z.B. Möblierung, Badezimmer, Klimaanlage, TV, Balkon, Terrasse, Minibar, Kaffeemaschine, Safe, Telefon); Zustand (z.B. Sauberkeit, Alter); **Tipps:** Wie steht es um Handy-Erreichbarkeit, Telefonkosten, allgemeines Preis- / Leistungsverhältnis, beste Reisezeit, saisonale Wetterverhältnisse? Was gibt es sonst zu beachten?

■Persönliche Erfahrung

„Mir hat das Essen nicht geschmeckt“ statt „Das Essen ist schlecht.“

■Eigene Text schreiben

Keine Texte aus anderen Quellen kopieren oder benutzen.

■Kritik und Lob sachlich üben

Je detaillierter und mit Begründung, desto besser.

■Guter Schreibstil

Vollständige Sätze und richtige Grammatik verwenden.

■Keine Eigenwerbung

„Bewertungen“ von Eigentümern, Betreibern, Mitarbeitern oder Beauftragten eines Hotels sind streng untersagt.

■Keine Übernachtung = keine Bewertung; ohne Übernachtung ist eine umfassende Bewertung nicht möglich.

■Keine Beleidigungen oder Verleumdungen

Unsachliche und persönliche Angriffe gegenüber Personen sind unzulässig.

■Nicht nur in GROSSBUCHSTABEN schreiben

Sätze in Großbuchstaben sind schlecht lesbar.

Inhalt der im Hotel selbst verteilten Befragungslisten

Wie häufig waren Sie im letzten Jahr schon einmal Gast in ...
diesem Hotel? ca. ____ mal; einem anderen Steigenberger Hotel? ca. ____ mal;
einem InterCityHotel? ca. ____ mal

Wie alt sind Sie? _____ Jahre

Was war der Zweck Ihrer Reise?

Geschäftlich Urlaub Urlaub/Geschäftlich Tagung Sonstiges

Nehmen Sie an unserem Award World-Programm teil?

Ja, mein derzeitiger Status ist Award World Member Award World Prestige Award World Elite Nein

Ihre Zimmernummer _____ Ihr Anreisedatum _____

Auf Wunsch senden wir Ihnen in Zukunft gerne unseren Newsletter per E-Mail zu. Tragen Sie bitte
hier Ihre E-Mail-Adresse ein:

Wir informieren Sie gerne über aktuelle Angebote und Leistungen der Steigenberger Hotel Group, wenn
Sie uns Ihren Namen und Ihre Adresse nennen oder uns Ihre Visitenkarte hinterlassen. Sie können der
Nutzung dieser Daten jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen.

Anrede: Herr Frau

Name: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Land: _____

Möchten Sie uns sonst noch etwas sagen?

MJ 080 F

M A X X H O T E L
J E N A



Ein guter Service lässt
sich auch mal die Meinung sagen.

Gästefragebogen

www.maxx-jena.steigenberger.de



STEIGENBERGER
HOTEL GROUP

a step into excellence

Wie hat Ihnen Ihr Aufenthalt in unserem Hotel insgesamt gefallen?

- Sehr gut Gut Teils/teils Weniger gut Gar nicht

Können Sie Ihren Freunden und Bekannten einen Aufenthalt in unserem Hotel empfehlen?

- Auf jeden Fall Eher ja Teils/teils Eher nein Bestimmt nicht

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie wieder einen Aufenthalt in diesem oder einem anderen Steigenberger Hotel buchen?

- Sehr wahrscheinlich Eher wahrscheinlich Teils/teils Eher unwahrscheinlich Sehr unwahrscheinlich

In welchem Maße beeinflusst Ihr Aufenthalt Ihre Entscheidung, künftig in anderen Steigenberger Hotels zu übernachten?

- Sehr stark Eher stark Teils/teils Eher weniger Gar nicht

Haben Sie sich während Ihres Aufenthalts in unserem Hotel sicher untergebracht gefühlt?

- Auf jeden Fall Eher ja Teils/teils Eher nein Bestimmt nicht

Wenn dieses Hotel ausgebucht gewesen wäre, welches andere Hotel wäre für Sie für diesen Aufenthalt noch in Frage gekommen?

Jetzt möchten wir es genau wissen:

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Aufenthalt im Einzelnen?

Informationsangebot zu Ihrer Hotelwahl

- | | Sehr zufrieden | Zufrieden | Teils/teils | Weniger zufrieden | Gar nicht zufrieden |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Informationsgehalt der Internet-Seiten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Informationsgehalt/Aufmachung der Drucksachen (Prospekte) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Empfang/Rezeption

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Atmosphäre/Ambiente Empfangsbereich | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Check-in | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Check-out | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Preis-/Leistungsverhältnis

- | | | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Übernachtung/Zimmer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nebenkosten (z.B. Restaurant, Bar) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

MJ 080 F

Zimmer

- | | Sehr zufrieden | Zufrieden | Teils/teils | Weniger zufrieden | Gar nicht zufrieden |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Gesamteindruck Zimmer/Bad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sauberkeit Zimmer/Bad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bett/Schlafkomfort | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ausstattung des Zimmers | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nachtruhe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Bar

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Atmosphäre/Ambiente Bar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Frühstück

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Angebotsvielfalt und Präsentation der Speisen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Qualität/Geschmack der Speisen/Getränke | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Restaurant

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Atmosphäre/Ambiente Restaurant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Angebotsvielfalt und Präsentation der Speisen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Qualität/Geschmack der Speisen/Getränke | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Wellness/SPA

- | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Atmosphäre/Ambiente SPA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sauberkeit SPA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ausstattung SPA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kompetenz der Mitarbeiter SPA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Gab es Anlass zu einer Beschwerde während Ihres Aufenthalts?

- Nein
 Ja, nämlich _____

Wie zufrieden waren Sie mit unserer Reaktion/Problemlösung?

- Sehr zufrieden Zufrieden Teils/teils Weniger zufrieden Gar nicht zufrieden

Gleichzeitig nutzen viele Hotels auch die gegebenen prognostischen Gelegenheiten, wie man sieht:

M A X X H O T E L
J E N A

Wann dürfen wir Ihre nächste Reservierung buchen?
When may we book your next stay in our hotel?

Bitte reservieren Sie für mich/ uns nach Verfügbarkeit zu folgenden Daten:
Please reserve for me/ us the following dates:

Anreise/ Arrival: _____ **Abreise/ Departure:** _____

Einzelzimmer/ Single room _____

Doppelzimmer/ Double room _____

Suite/ Suite _____

**Bitte geben Sie Ihre Reservierung an unserer Rezeption ab,
damit Sie Sich Ihre Reservierung persönlich bestätigen lassen. Danke.**
Please hand in your reservation to our reception so that you have your reservation
personally confirmed by us. Thank you.

Name/ Surname: _____

Vorname/ First name: _____

Firma/ Company: _____

Fax. Nr./ Fax. No.: _____

e- Mail/ e- Mail: _____

Ja, ich/ wir möchte/ n wenn möglich wieder im selben Zimmer wohnen. _____
Yes, I/ we would like to stay in the same room again.

Datum/ date _____ **Unterschrift/ signature** _____



Maxx Hotel Jena - Stauffenbergstraße 59 - 07747 Jena - Germany
Telefon: +49 3641 300-0 - Telefax: +49 3641 300-888 - maxx-jena@steigenberger.de - www.maxx-jena.steigenberger.de
Ein Betrieb der Steigenberger Hotels Aktiengesellschaft - Sitz der Gesellschaft: Frankfurt - HRB 25755 - Amtsgericht Frankfurt
Vorsitzender des Aufsichtsrates: Dr. Ralf Corsten - Vorstand: André Witschi (Vorsitzender) - Matthias Heck
Ust.-ID.-Nr.: DE 114 216 731 - Steuer-Nr.: 047 245 33006
Deutsche Bank AG - Konto-Nr.: 53 16 385 - BLZ: 820 700 00 - BIC: DEUTDE33 - IBAN: DE44 8207 0000 0531 6385 00
Sparkasse Jena - Konto-Nr.: 32 140 - BLZ: 830 530 30

b) Recherchieren

Suchen Sie im Internet (etwa mit dem Stichwort „Gästebefragungen“), aber auch in Ihnen bekannten Hotels ähnliche Marketingdokumente.

c) Bewerten

Beantworten Sie folgende Fragen:

- Sind derlei Maßnahmen sinnvoll?
- Sind sie seriös?
- Fühlen sich die Gäste dadurch eher ernst genommen als belästigt?
- Ist der oben erwähnte Internetfragebogen umfangreich genug oder ist er zu umfangreich?
- Was würden Sie ergänzen, was weglassen?
- Was halten Sie von Anweisungen wie den oben gegebenen:

■ Persönliche Erfahrung

„Mir hat das Essen nicht geschmeckt“ statt „Das Essen ist schlecht.“

■ Eigenen Text schreiben

Keine Texte aus anderen Quellen kopieren oder benutzen.

■ Kritik und Lob sachlich üben

Je detaillierter und mit Begründung, desto besser.

■ Guter Schreibstil

Vollständige Sätze und richtige Grammatik verwenden.

- Keine Eigenwerbung

„Bewertungen“ von Eigentümern, Betreibern, Mitarbeitern oder Beauftragten eines Hotels sind streng untersagt

- Keine Übernachtung = keine Bewertung; Ohne Übernachtung ist eine umfassende Bewertung nicht möglich.

- Keine Beleidigungen oder Verleumdungen

Unsachliche und persönliche Angriffe gegenüber Personen sind unzulässig.

- Nicht nur in GROSSBUCHSTABEN schreiben

Sätze in Großbuchstaben sind schlecht lesbar.

d) Erörtern

Schreiben Sie auf der Basis der oben dargestellten Dokumente, Ihrer Recherchen und Ihrer eigenen Meinung dazu eine kurze Erörterung. Stellen Sie diese dann in Ihrer Gruppe zur Diskussion.