



CHECKLISTE

**ERFOLGSFAKTOR
BEWERTUNGEN –**

**SO NUTZEN UND MANAGEN SIE
ONLINE-REZENSIONEN PROFESSIONELL**



**Möchten Sie mehr positive Bewertungen erhalten und Ihr Image aktiv verbessern?
Diese Checkliste zeigt, wie Sie Gästebewertungen professionell sammeln, auswerten
und für Ihr Marketing nutzen können.**



WAS IST ZU TUN?



Ziele definieren

Überlegen Sie zuerst, welche Wirkung Sie mit Bewertungen erzielen möchten: Wollen Sie Gästezufriedenheit steigern, Vertrauen aufbauen oder neue Buchungen generieren? Klare Ziele helfen, Prioritäten zu setzen und Ihre Maßnahmen gezielt zu planen.

Bewertungsplattformen auswählen

Fokussieren Sie sich auf die bekannten Plattformen, die für Ihre Gäste relevant sind und lokale Portale. Pflegen Sie dort ein vollständiges Profil mit allen wichtigen Informationen, Fotos und aktuellen Kontakt- daten, damit Ihr Angebot professionell präsentiert wird.

Bewertungsanfragen systematisch versenden

Bitten Sie Gäste nach dem Aufenthalt freundlich um Feedback. Nutzen Sie E-Mails oder SMS, um an Bewertungen zu erinnern, und setzen Sie automatisierte Erinnerungen ein, ohne die EmpfängerInnen zu überfordern. Formulieren Sie die Anfrage persönlich und wertschätzend, damit Gäste motiviert werden, ihre Meinung zu teilen.

Reaktionsprozess festlegen

Bestimmen Sie klar, wer Bewertungen bearbeitet und in welchem Zeitraum reagiert wird. Definieren Sie klare Zuständigkeiten und Reaktionszeiten für die Bearbeitung von Bewertungen. Sorgen Sie dafür, dass sowohl positive als auch negative Rückmeldungen bearbeitet werden. Ein eindeutiger Prozess spart Zeit und stellt sicher, dass kein Feedback unbeantwortet bleibt.

Auf positive Bewertungen reagieren

Danken Sie Gästen für ihr Feedback und gehen Sie auf einzelne Punkte ein, die diese erwähnt haben. Persönliche Antworten zeigen Wertschätzung, fördern Loyalität und motivieren Gäste, wiederzukommen.

Auf negative Bewertungen reagieren

Bleiben Sie sachlich und freundlich, entschuldigen Sie sich bei berechtigten Beschwerden und bieten Sie konkrete Lösungen an. Vermeiden Sie öffentliche Diskussionen oder Rechtfertigungen, um die Professionalität Ihres Unternehmens zu wahren.

Bewertungen auswerten

Analysieren Sie die Inhalte regelmäßig, zum Beispiel mit KI-Tools, um Muster oder wiederkehrende Kritikpunkte zu erkennen. Nutzen Sie die Ergebnisse, um Service, Angebote oder Abläufe zu verbessern und so langfristig die Gästezufriedenheit zu steigern.

Bewertungsstatistiken überwachen

Behalten Sie Kennzahlen wie Durchschnittsbewertung, Anzahl der Bewertungen und Entwicklungen über die Zeit im Blick. So erkennen Sie Trends, Chancen und mögliche Probleme frühzeitig und können gezielt reagieren.

Internes Feedback nutzen

Teilen Sie wichtige Rückmeldungen mit Ihrem Team. Positive Bewertungen motivieren Mitarbeitende, während Sie konstruktive Kritik gezielt dafür nutzen können, sie in Schulungen aufzugreifen, Prozesse zu verbessern oder Angebote anzupassen.

Gäste über Verbesserungen informieren

Zeigen Sie Ihren Gästen transparent, welche Änderungen Sie aufgrund von Feedback umgesetzt haben. Dies kann auf Ihrer Website, in Newslettern oder in sozialen Medien geschehen. So steigern Sie Vertrauen und Glaubwürdigkeit.

Kontinuierlich optimieren

Passen Sie Ihre Prozesse regelmäßig an neue Anforderungen, Gästebedürfnisse oder Plattformänderungen an. Bewertungsmanagement ist ein fortlaufender Prozess, der nur dann langfristig erfolgreich ist, wenn Sie stetig an Verbesserungen arbeiten.



GUT ZU WISSEN

- ✓ Vermeiden Sie gefälschte Bewertungen und manipulatives Verhalten. So schützen Sie Ihr Unternehmen vor rechtlichen Konsequenzen und bauen langfristig Glaubwürdigkeit auf.



Nutzen Sie weitere kostenfreie Angebote auf
www.digitalzentrum-tourismus.de



Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Energie

Mittelstand-
Digital



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Impressum

Verleger: Projekt Mittelstand-Digital Zentrum Tourismus | Angaben gemäß § 5 DDG |
Der Mittelstand. BVMW | Potsdamer Str. 7, 10785 Berlin | Tel: 030 533 206 0, 030
533 206 118 | E-Mail: mittelstand@bvmw.de | Vertreten durch Christoph Ahlhaus
(Vorstand i.S.d. § 26 BGB) | Vereinsregister Berlin-Charlottenburg Nr. 19361 Nz |
UST-ID-Nr. 230883382

Stand: Februar 2026

Autorin/Redaktion: Ann Kathrin Kleist
Titelmotiv: Majethiya – stock.adobe.com