

Ein Handbuch

# Ein strahlendes Haus lädt Gäste ein.

Wie Sie Ihre Unterkunft online besser präsentieren und Ihre Buchungen steigern.



*Liebe Gastgeberin, lieber Gastgeber,*

*die Anforderungen und Wünsche der Urlaubsgäste wandeln sich stetig und stellen Sie dabei vor neue Herausforderungen. Die OBS OnlineBuchungService GmbH hat sich daher zum Ziel gesetzt, Sie bei der Vermarktung Ihrer Unterkunft zu unterstützen.*

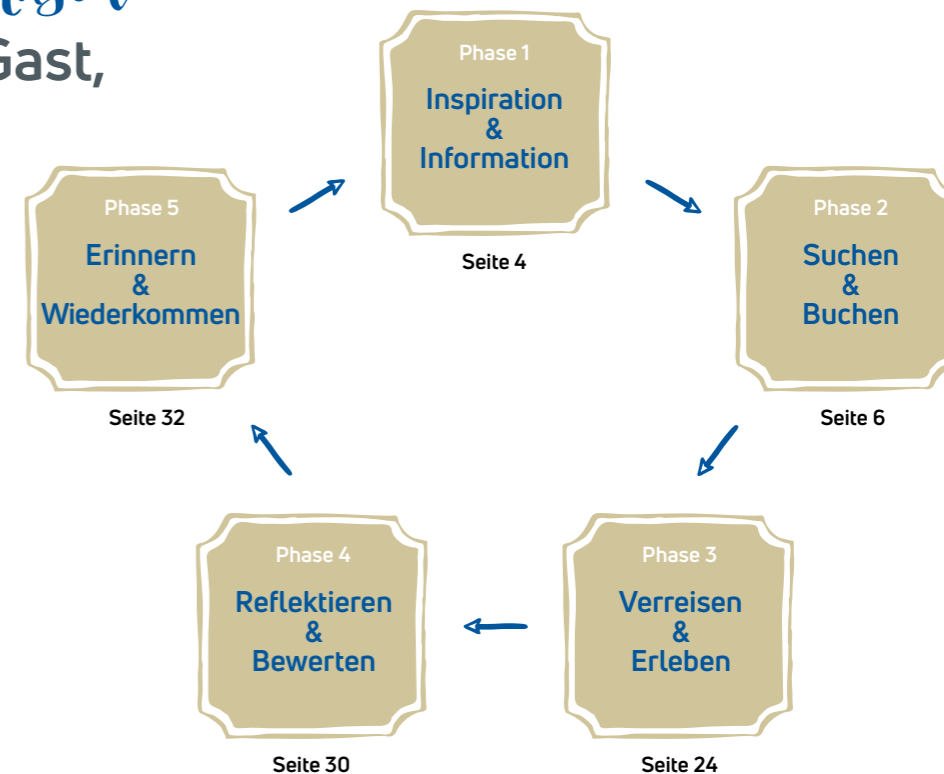
*Beherzigen Sie unsere Tipps und steigern Sie so die Attraktivität Ihrer Unterkunft auf dem Online-Reisemarkt – denn ein professioneller Online-Auftritt ist heute die Grundlage für eine erfolgreiche Vermietung.*



Magdalena Lexa  
Geschäftsführung  
OBS OnlineBuchungService GmbH

## Diese *Fünf Phasen* durchlebt ein Gast, wenn er eine Reise macht

Wir zeigen Ihnen, wie Sie in jeder dieser Phasen ein strahlender Gastgeber sein können.



Phase 1

# Inspiration & Information



Urlauber lassen sich bei der Reisevorbereitung sowohl online als auch offline von

verschiedenen Quellen inspirieren. Viele setzen dabei auf Empfehlungen von Freunden, Bekannten und Verwandten. Online nutzen Reisende zur Ideensammlung hauptsächlich die Websites der Unterkünfte, aber auch Buchungs- und Bewertungsportale.

70%

der Gäste informieren sich bei der Suche nach einer Unterkunft im Internet.

Quelle: ADAC Reisemonitor 2019



## Phase 2 Suchen & Buchen

Zeitraum, Stadt, Region oder Reisetema – auf Online-Portalen lassen sich Reise-  
gesuche nach verschiedenen Kriterien eingrenzen und passgenaue Ergebnisse herausfiltern.



So erhält der Urlauber in spe eine Liste mit Unterkünften, die seinen Vorstellungen entsprechen.

## So wird Ihr Online-Auftritt richtig *professionell!*

Machen Sie den ersten Eindruck perfekt und überzeugen Sie mit einem professionellen Eintrag. Ein ansprechendes Hauptbild, die wichtigsten Merkmale und der korrekte Preis stehen ins Auge. Verbindlichkeit und Qualität Ihrer Eingaben sind hier das A und O. Achten Sie also darauf, dass Ihre Daten korrekt, aktuell und vollständig sind.





## Bilder

Gute Bilder sind oft die Voraussetzung für eine erfolgreiche Vermietung. Gäste erhalten durch sie eine genaue Vorstellung Ihrer Unterkunft. Professionelle Fotos erhalten Sie durch die Beauftragung eines Fotografen. Mit Digitalkameras und Smartphones können Ihnen aber auch selbst sehr gute Aufnahmen gelingen – sofern Sie die folgenden Tipps berücksichtigen:



der Gäste buchen eine Unterkunft mit Bildern eher als ohne.

Quelle: booking.com

## Wie & Was

- 👍 **Querformat, JPG/JPEG, mindestens 2048 Pixel an der langen Seite**
- 👍 **Alle Räume übersichtlich und aus verschiedenen Blickwinkeln (Anzahl: mind. 4)**
- 👍 **Auf Helligkeit achten: Vorhänge öffnen, bei Tageslicht fotografieren, Lampen anschalten**
- 👍 **Urlaubssituationen nachstellen: gedeckter Esstisch, Blumen und Dekoration**
- 👍 **Fotos der Lage und Umgebung zu verschiedenen Jahreszeiten (Anzahl: mind. 7)**
- 👍 **Keine Symbole, Personen oder Texte auf den Aufnahmen**

### Außenbereich



Der Außenbereich (Hausansicht, Garten, Umgebung) ist das Erste, das Ihre Gäste bei der Ankunft zu sehen bekommen.

- Vermeiden Sie Schatten, aber auch Gegenlicht auf Ihren Bildern.
- Räumen Sie vor dem Fotografieren auf und entfernen Sie gegebenenfalls Laub, den Gartenschlauch und herumliegende Gegenstände.
- Fotografieren Sie aus Augenhöhe, um einen realistischen Eindruck der Unterkunft zu vermitteln.

### Schlafzimmer



Der Mittelpunkt des Schlafzimmers ist das Bett. Es sollte ordentlich gemacht und die Kissen aufgeschüttelt sein. Auch ein toller Blick nach draußen darf gerne aufgenommen werden.

- Machen Sie den Nachttisch frei von Gegenständen außer der Lampe und rücken Sie Bilder und Teppiche gerade.
- Fotografieren Sie aus einer Raumecke, um eine optische Tiefe zu vermitteln. Nahaufnahmen lassen den Raum immer kleiner wirken, als er ist.
- Nehmen Sie mindestens zwei verschiedene Fotos von jedem Schlafzimmer auf.

**Matthias Gugg,  
zu Gast  
in Straubing**

„Mir war wichtig,  
dass die Unterkunft  
eine schöne Lage  
hat und eine urige  
Atmosphäre aus-  
strahlt. Die Bilder  
haben mich sofort  
überzeugt.“

## Wohn- und Aufenthaltsräume



Ihre Gäste verbringen viel Zeit in Gemeinschaftsräumen wie der Küche, dem Ess- oder Wohnzimmer. Vermitteln Sie auf diesen Fotos Gemütlichkeit durch Licht und Dekoration. Lassen Sie den Urlauber erkennen, wie die Räume verbunden sind.

- Ordnen Sie Möbel, dekorative Gegenstände und Elektrogeräte harmonisch an.
- Schalten Sie den Fernseher aus und verdecken Sie die zugehörigen Kabel.
- Setzen Sie Einrichtungsgegenstände, die Ihre Zielgruppe ansprechen (Hundekörbchen, Kinderspielsachen etc.), besonders in Szene.

## Badezimmer



Konzentrieren Sie sich auf besondere Details, wie zum Beispiel die ebenerdige Dusche.

- Schließen Sie den Toilettendeckel und entfernen Sie sichtbare Wasserflecken.
- Platzieren Sie Ihre Handtücher ordentlich und sichtbar.
- Wenn Sie kostenlose Pflegeprodukte, wie Shampoo und Seife zur Verfügung stellen, zeigen Sie diese auf Ihrem Foto.
- Achten Sie darauf, nicht Ihr eigenes Spiegelbild zu fotografieren.
- Schalten Sie den Blitz aus! Fliesen, Spiegel und Fenster reflektieren diesen.

## Ausstattung und extra Angebote



Präsentieren Sie Extras und Besonderheiten, die den Gästen zur Verfügung stehen.

- Zeigen Sie Ausstattungen, die Sie den Gästen anbieten, wie Geschirr, Küchengeräte, Gewürze, Kaffee oder Tee.
- Vergessen Sie nicht, Fotos von der Ausstattung zu machen, die Sie von anderen Gastgebern abhebt: Grill, Kinderspielplatz, Sonnenterrasse, Holzofen etc.

## Umgebung



Fotos der Umgebung vermitteln dem Gast erste Ideen, wie er seine Freizeit bei Ihnen verbringen kann. Zeigen Sie Sehenswürdigkeiten, Freizeitangebote und Landschaften.

- Nehmen Sie die Bilder am besten bei sonnigem Wetter auf.
- Achten Sie aus Datenschutzgründen darauf, keine Autos oder Personen abzulichten.
- Wahren Sie bestehende Bild- und Nutzungsrechte: Verwenden Sie nur Fotos, die Sie selbst aufgenommen oder erworben haben.



## Beschreibungen

Während Bilder effektiv Aufmerksamkeit erregen und Ihren potenziellen Gästen eine erste Vorstellung Ihrer Unterkunft vermitteln, vertiefen Beschreibungstexte deren Wesen und Vorteile. Erzählen Sie dem Gast eine Geschichte und machen Sie Ihre Unterkunft zum Sehnsuchtsort: Beschreiben Sie jeden Raum der Ferienwohnung mit allen Ausstattungsmerkmalen genau und vollständig. Heben Sie einzigartige Eigenschaften, wie z.B. einen Kamin oder einen Whirlpool hervor. Gewinnen Sie Ihren Gast, indem Sie ihn begeistern. Durch emotionale Ausdrücke wie „lädt zum Verweilen ein“ oder „lässt keine Wünsche offen“ erregen Sie beispielsweise Aufmerksamkeit und machen Ihrem Gast Lust auf Urlaub.

## Die vier Schritte zur optimalen Beschreibung

1

### 👍 Recherche

- Inspiration bei anderen Unterkünften holen
- Stichpunkte notieren (Inhalte & Formulierungen)
- In Bewertungen von Gästen nach häufigen Themen suchen



2

### 👍 Inhalte Sammeln

- Lage und Umgebung der Unterkunft
- Unterkunftstyp, Größe & Etage
- Anzahl der Schlafzimmer und Größe der Betten
- Ausstattung des Wohnzimmers
- Küchenart & -ausstattung
- Ausstattung des Badezimmers
- Weitere Besonderheiten (z.B. Kamin oder Balkon)
- Zusätzliche Inklusivleistungen (z.B. WLAN, Parkplatz)



3

### 👍 Verfassen der Texte

- 700 – 1.000 Zeichen als Fließtext
- Zusammenspiel zwischen Text und Bildern
- Keine falschen Erwartungen wecken



4

### 👍 Letzte Überprüfung

- Abkürzungen & Sonderzeichen
- Fettschreibung, Kursives, Unterstreichen
- Großbuchstaben
- Wiederholung von Satzzeichen
- Keine langen Aufzählungen & Stichpunkte
- Rechtschreibfehler

Ferienwohnungen / Ferienhäuser <sup>1</sup>

### RUHIGE FERIENWOHNUNG MIT 72QM UND SONNIGEM BALKON

heute ab 80,00 € pro Nacht

Details

Verfügbarkeiten anzeigen

Unsere Ferienwohnung mit 72m<sup>2</sup> Wohnfläche über zwei Etagen bietet Platz für 1-6 Personen. Das gemütliche Wohnzimmer mit Schlafsofa und Flachbild-TV lädt zum Verweilen ein. Die komplett ausgestattete Küche mit Geschirrspüler, Kühlschrank inkl. Gefrierfach, Herd, Backofen, Mikrowelle, Wasserkocher, Eierkocher, Toaster und Kaffeefilter lässt keine Wünsche offen. Das Ferienhaus verfügt über 2 Schlafzimmer mit einem Doppel-Boxspringbett, zwei Einzel-Boxspringbetten und jeweils Zugang zum Balkon. Das geräumige Badezimmer mit ebenerdiger Dusche, Infrarotkabine, großem Spiegel und Handtuchtrockner rundet das Gesamtbild ab. Zum Reinigen Ihrer Kleidung stehen eine Waschmaschine und ein Trockner im Haus zur Verfügung. Vor allem im Sommer können Sie entspannte Grillabende in unserem Garten verbringen. Bitte beachten Sie, dass keine Haustiere erlaubt sind. Das WLAN und den Parkplatz vor dem Haus können Sie kostenfrei nutzen.

**Eine ansprechende Bezeichnung erleichtert dem Gast die Suche und macht Ihr Angebot attraktiv.**

Gäste erhalten mit dem Namen einen ersten Eindruck. Verwenden Sie Ausdrücke, die Aufmerksamkeit erregen und vermeiden Sie Abkürzungen wie „FeWo 1“. Nennen Sie die Unterkunftsart und heben Sie besondere Ausstattungsmerkmale hervor, wie zum Beispiel die Größe der Wohneinheit oder den Südbalkon.

Der Gast findet im Netz eine Vielzahl an Unterkünften. Das Filtern nach bestimmten Kriterien (WLAN, Parkplatz, Haustiere etc.) erleichtert den Gästen die Suche und schränkt das Ergebnis ein.

Ausschlaggebend dafür ist das Hinterlegen der Ausstattungsmerkmale der Wohnungen und Zimmer. Sind die Ausstattungsmerkmale nicht gepflegt, wird die Unterkunft in der Suche erst gar nicht angezeigt.



## Merkmale



Buchungsplattformen definieren bestimmte Merkmale als Mindestkriterien für die Darstellung einer Unterkunft. Diese sind zum Beispiel die Größe der Wohneinheit, die Anzahl der Schlaf- und Badezimmer und die Bettenart.

Zudem erreichen Sie durch eine optimale Pflege der Merkmale, auf der Plattform mit Ihrer Unterkunft weiter vorne dargestellt zu werden. Wichtig ist, dass Sie keine doppelten und stets wahrheitsgemäße Angaben machen. Achten Sie außerdem darauf, keine widersprüchlichen Merkmale anzuhaken (z.B. „Allergikerfreundlich“ und „Haustiere erlaubt“).





## Konditionen

Gäste wünschen sich bei der Online-Buchung genaue und verlässliche Angaben zu den buchungsrelevanten Informationen, wie Zahlungsbedingungen und Anreisezeiten. Schaffen Sie so Transparenz und Sicherheit für Sie und für Ihre Gäste.

## Diese *Informationen* sollten im System hinterlegt sein

### 1. Zahlungsmodalitäten

Geben Sie an, wie der Gast bezahlen kann. Soll er bereits eine Anzahlung leisten oder bezahlt er alles vor Ort? Gibt es die Möglichkeit, vor Ort per Karte zu bezahlen?

### 2. Stornierungsbedingungen

Legen Sie fest, ab welchem Zeitpunkt eine Stornierung kostenpflichtig ist und wie hoch die Stornogebühren sind.

### 3. An- und Abreisezeit

Definieren Sie eine Zeitspanne für den Gast, in der er an- und abreisen kann. So können Sie und auch der Gast besser planen.

### 4. Angaben zur Schlüsselübergabe

Beschreiben Sie dem Gast, wo der Check-in stattfindet. Gibt es eine Rezeption? Bekommt der Gast den Schlüssel für die Ferienwohnung direkt an der Wohnung ausgehändigt?

### 5. Haustierregelung

Teilen Sie dem Gast mit, ob Haustiere in Ihrer Unterkunft erlaubt sind und ob Gebühren anfallen.

### 6. Babybett / Zustellbett

Stellen Sie auf Anfrage ein Babybett oder Zustellbett zur Verfügung? Teilen Sie es Ihren Gästen mit!

### 7. Kurtaxe

Informieren Sie den Gast über die Höhe der Kurtaxe bzw. Ortstaxe, sofern diese Gebühr in Ihrem Ort anfällt.

### 8. Sonstige Gebühren

Bieten Sie kostenpflichtige Serviceleistungen an? Hier können Sie vermerken, ob z.B. eine Waschmaschine gegen Gebühr oder ein Brötchenservice auf Anfrage genutzt werden können.

**Julia Rohner, zu Gast in Landshut**

„Bereits bevor ich die Buchung getätigt habe, wusste ich dank der ausführlichen Informationen, dass unser Hund in der Unterkunft willkommen ist.“



## Preise

Der Preis ist ein wichtiges Entscheidungskriterium bei der Suche nach einem Urlaubsdomizil. Dieser wird von vielen Faktoren beeinflusst:

Gastgeber sind grundsätzlich dazu verpflichtet, den Mietpreis als Endpreis inkl. Umsatzsteuer und aller obligatorischen Kosten anzugeben. Nur Wahlleistungen dürfen separat ausgewiesen werden. Steht es dem Gast frei, die Endreinigung selbst vorzunehmen, dürfen die Reinigungskosten auch separat berechnet werden. Steht es dem Gast nicht frei, dann müssen diese Kosten im Endpreis einkalkuliert sein.

### Separat ausweisbare Kosten

- Optionale Angebote, wie zum Beispiel Bettwäsche oder Handtücher
- Verbraucherabhängige Nebenkosten, wie Heizung und Strom
- Gebühren, wie Kurtaxe

Fehlerhafte Preisangaben führen nicht nur zu Unzufriedenheit bei Ihren Gästen, sondern können auch rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen. In der Preisangabenverordnung des Bundesministeriums für Verbraucherschutz sind alle rechtlichen Grundlagen definiert. Weitere Informationen finden Sie unter [www.gesetze-im-internet.de](http://www.gesetze-im-internet.de).

Lassen Sie auch die Wirtschaftlichkeit nicht aus den Augen. Kalkulieren Sie die Preise so, dass anfallende Instandhaltungskosten und Ihre Arbeitsleistung gedeckt sind.

### Welche Faktoren beeinflussen den Preis?

Kalkulieren Sie Ihre Kosten unter Berücksichtigung Ihrer gesamten Aufwendungen. Vergessen Sie dabei nicht, auch Werbungskosten unter anderem für Provisionszahlungen in den Preis einzurechnen. Damit der Preis für Sie und Ihre Kunden zu jeder Zeit passt und Sie eine höchstmögliche Sichtbarkeit im Netz erlangen, können Sie an verschiedenen Stellschrauben drehen:

#### Saisonzeiten

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Mietpreise je nach Saison zu differenzieren. Sinkt die Nachfrage in der Nebensaison, erhöhen Sie die Attraktivität Ihres Objekts, indem Sie niedrigere Preise einstellen. Im Gegenzug legen Sie in der Hauptsaison höhere Preise fest.

#### Aufenthaltsdauerabhängige Preise

Vor allem der online buchende Gast tendiert zu immer kürzeren Aufenthalten. Oftmals fallen jedoch bei der Suche bereits viele Unterkünfte aus der Ergebnisliste. Der Grund hierfür ist ein

zu hoher Mindestaufenthalt. Unser Tipp: Legen Sie Aufpreise für kurze Aufenthalte fest und erlauben Sie damit Kurzurlaubern die Buchung!

#### Wettbewerb in der Region

Eine Markt- und Konkurrenzbeobachtung ist für jeden Gastgeber wichtig. Achten Sie dabei auf die folgenden Aspekte:

- Wer ist Ihr Mitbewerber? Dieser ist nicht unbedingt Ihr direkter Nachbar, sondern vielmehr das Objekt mit der gleichwertigen Ausstattung und Einrichtung in vergleichbarer Größe. Ausschlaggebend ist auch die Lage der Unterkunft.
- Prüfen Sie, welchen Preis Ihr Mitbewerber für seine Wohnung oder sein Zimmer veranschlagt.
- Manchmal ist es möglich, eine Preiserhöhung durch das Anbieten spezieller Einrichtungen oder Dienstleistungen, wie z.B. einer Sauna oder einem Kamin, zu rechtfertigen.

## Erfolgreiche Kommunikation

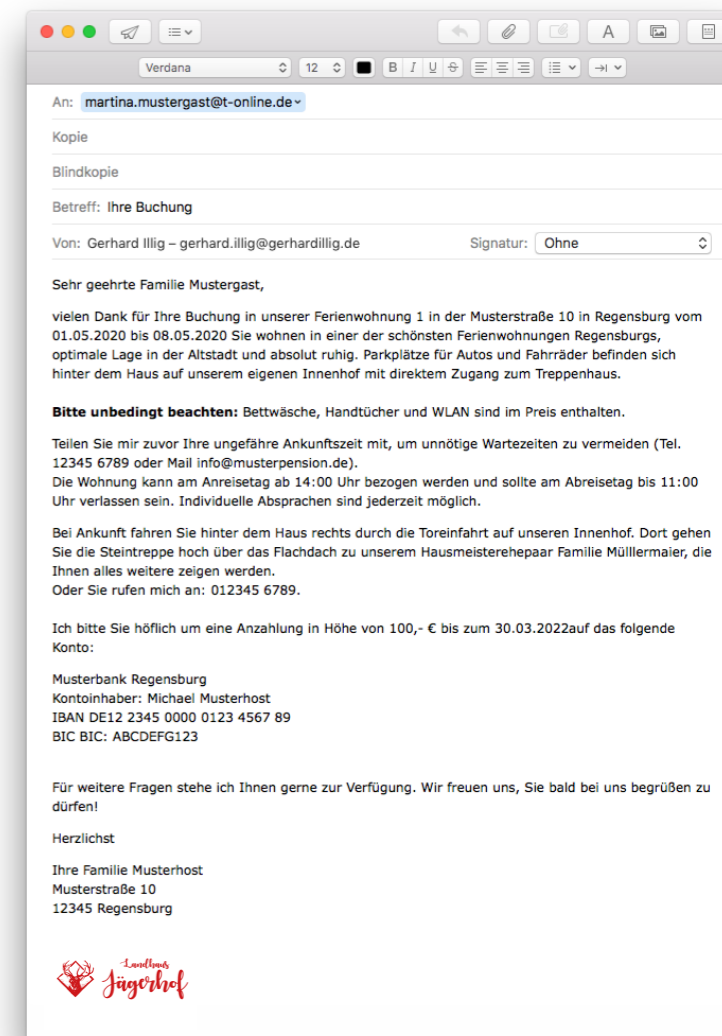
Sie und der Gast bekommen mit der Buchungsbestätigung die Kontaktdaten des jeweils Anderen übermittelt. So können Sie jederzeit miteinander in Kontakt treten. Wollen Sie abklären, ob die Gäste für das Kleinkind ein Babybett benötigen? Oder möchten Sie den Gast auffordern, eine Anzahlung zu leisten?

## So verfassen Sie eine professionelle E-Mail

Wenn Gäste nach der Buchung Rückfragen zur Ausstattung der Unterkunft oder zur Freizeitgestaltung haben, stellen Sie sicher, dass E-Mails schnell beantwortet werden. Haben Sie Fragen an den Gast oder wollen Sie detaillierte Informationen übermitteln, schreiben Sie den Gast an. Beachten Sie dabei folgende Tipps:

1. Eine persönliche und korrekte Anrede strahlt Professionalität aus. Vermeiden Sie Abkürzungen wie „Sg Herr Müller“. Es heißt „Sehr geehrter Herr Müller“.
2. Wer präzise formuliert, vermeidet Missverständnisse. Sparen Sie sich Fachausdrücke und Abkürzungen wie „DZ“ für Doppelzimmer oder „BF“ für Frühstück.

3. Kurze, aktive Sätze bringen Ihre Information ohne Umwege an den Gast. Vermeiden Sie Passivsätze.
4. Bringen Sie sich selbst und Ihre Leistungen ins Spiel und nutzen Sie auch hier eine aktive Ansprache: „Wir werden die Bettwäsche für Sie in der Ferienwohnung bereitstellen.“
5. Lassen Sie Ihren Gast durchatmen: Lockern Sie längere E-Mails mit Zwischenüberschriften und Absätzen auf.
6. Signalisieren Sie Verbindlichkeit: Schließen Sie E-Mails mit einer Signatur mit Grußformel und Ihren Kontaktdaten ab. Die Signatur können Sie in Ihrem E-Mail-Programm abspeichern und so immer wieder verwenden.



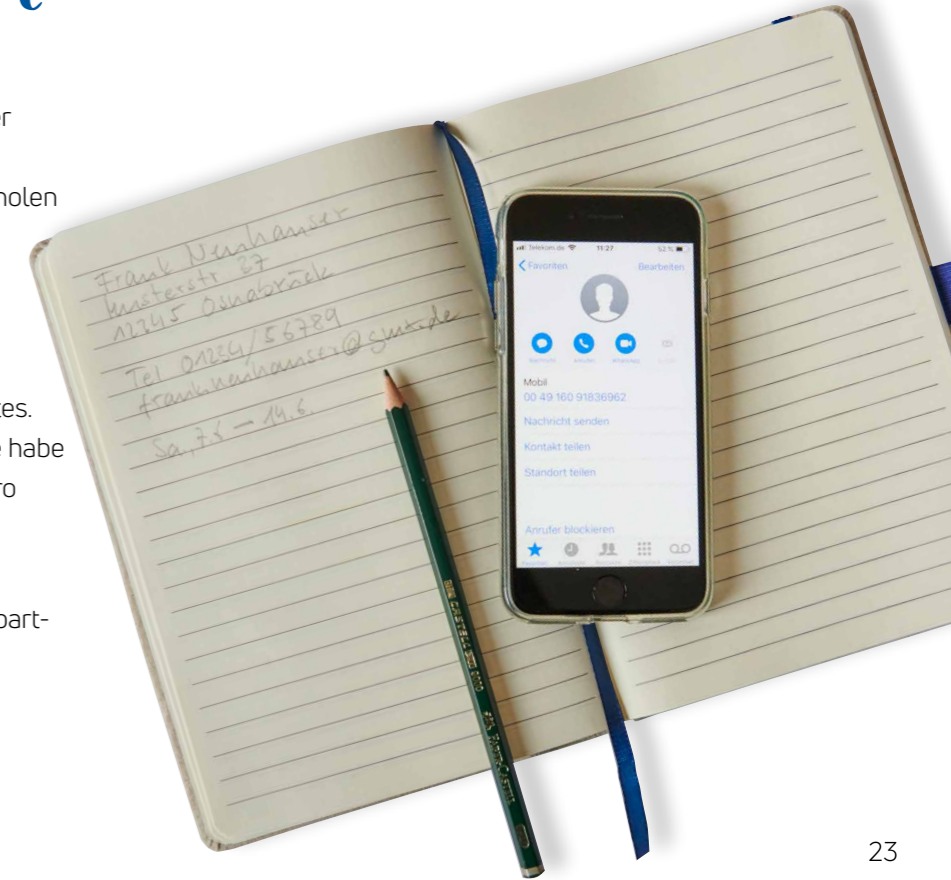
## So führen Sie ein professionelles *Telefongespräch*

Bei Fragen können Sie oder der Gast auch telefonisch miteinander in Kontakt treten. Eine gute Vorbereitung ist dabei alles. Haben Sie Zettel, Stift und Ihre Buchungsübersicht also griffbereit. Im besten Fall beantworten Sie einen Anruf nach dem zweiten Klingeln.

Wenn Sie den Hörer abnehmen, lächeln Sie. Gesichtsausdrücke spiegeln sich in der Stimme wider. Beachten Sie folgende Schritte bei der Annahme eines Telefonats:

1. Melden Sie sich klar und deutlich mit einer Begrüßung (z.B. Grüß Gott oder Guten Tag), nennen Sie Ihren Unterkunftsnamen und Ihren Nachnamen.
2. Notieren Sie sich den Namen des Anrufers. Lassen Sie sich komplizierte Namen buchstabieren.

3. Der Gast fragt nach einem Babybett oder möchte noch Frühstück hinzubuchen? Notieren Sie sich alle Daten und wiederholen Sie diese. So gehen Sie sicher, dass Sie alles korrekt aufgenommen haben.
4. Beenden Sie das Gespräch mit einem „Dankeschön“ und dem Namen des Gastes. Beispiel: „Vielen Dank, Herr Meier. Gerne habe ich das Frühstück zum Preis von 8,- € pro Person und Tag für Sie hinzugebucht.“
5. Legen Sie erst auf, wenn der Gesprächspartner aufgehängt hat.



Phase 3

## Verreisen & Erleben

Seinen Urlaub verbringt der Gast natürlich nicht nur in Ihrer Unterkunft. Er besucht die Umgebung und teilt seine Erlebnisse



oft über die sozialen Medien mit Freunden und Bekannten. Begeistern Sie Ihren Gast, indem Sie vor Ort als Ansprechpartner für ihn da sind und ihn mit Geheimtipps, wie Ihrem Lieblingsrestaurant und den schönsten Ecken Ihrer Region, versorgen. Selbst kleine Aufmerksamkeiten wie eine Gästemappe oder ein Schlecht-Wetter-Programm erfreuen die Gäste. Schaffen Sie ein einzigartiges Erlebnis!

## Für den *ersten Eindruck* gibt es keine zweite Chance

Nach erwartungsvoller Vorfreude und langer Anreise erreicht der Gast Ihr Haus. Was sieht er als erstes? Was fällt ihm sofort auf?

1. Achten Sie darauf, dass der Eingangsbereich sauber und ordentlich ist. Begrüßen Sie den Gast mit einem freundlichen Gesichtsausdruck und direktem Blickkontakt. Beispiel: „Guten Tag, herzlich willkommen. Ich hoffe Sie hatten eine gute Anreise? Haben Sie schon unsere Parkplätze gesehen? Gerne können Sie dort Ihr Auto abstellen.“
2. Suchen Sie auch während des Aufenthaltes Kontakt zum Gast und erkundigen Sie sich, ob alles zu seiner Zufriedenheit ist. So können Sie auf Beschwerden eingehen oder negative Erlebnisse korrigieren.
3. Als letzten Eindruck seines Urlaubes nimmt der Gast die Verabschiedung mit nach Hause. Es ist sehr wichtig, dass Sie ihm in diesem Moment Ihre volle Aufmerksamkeit schenken. Bleiben Sie dem Gast als aufmerksamer und herzlicher Gastgeber in Erinnerung. Nutzen Sie unbedingt die Gelegenheit, fragen Sie den Gast nach seiner Zufriedenheit und bitten Sie bei der Abreise um eine Bewertung. Diese Informationen sind für Sie als Gastgeber für die Weiterentwicklung Ihres Angebotes besonders wertvoll.





## Nützliche Infos

Einmal bei Ihnen angekommen, benötigt der Gast praktische Informationen zu Ihrem Haus und der Umgebung. Besonders gut geeignet sind eine Gästemappe, eine Prospekthecke und ein „Schwarzes Brett“. Auch hier sollte auf eine ansprechende Gestaltung und freundliche Texte geachtet werden.

### Gästemappe

Eine Gästeinformationsmappe gibt dem Gast zum einen Tipps zu verschiedensten Themen, wie z. B. Einkaufen, Gastronomie, Ausflügen in der Region, und vermittelt zum anderen auch „Spielregeln“, wie z. B. zu Mülltrennung, Nachtruhe, Frühstückszeiten, Nutzung von Telefon und Internet. Der Gast hat dadurch die Gelegenheit, praktische Informationen in Ruhe nachzuschlagen.

Die Gästemappe kann ganz individuell gestaltet werden. Schön ist es natürlich, wenn sie in Aussehen und Inhalt zu Ihrem Haus und Ihren Zielgruppen passt. Mit der Gästemappe stellen Sie sich außerdem als Gastgeber vor.

Sicherlich muss eine Gästemappe auch Regeln vermitteln. Diese sollten jedoch nicht als Verbote formuliert werden.

### Prospekthecke

Eine schön gestaltete „Prospekthecke“, vielleicht sogar kombiniert mit einem „Schwarzen Brett“, im Eingangsbereich ist für den Gast eine wertvolle Informationsquelle und wertet zudem den Eingangsbereich auf.

Auf Folgendes sollten Sie bei der Gestaltung einer Prospekthecke achten:

- Legen Sie nur aktuell gültige Prospekte aus der Region aus. Ihre Touristinformation und der Tourismusverband stellen Ihnen gerne Prospektmaterial zur Verfügung.
- Die Prospekte sollten ordentlich in einem Prospektständer, Wandregal oder offenen Schrank ausgelegt werden.
- Sofern genug Platz vorhanden ist, können Sie in der Prospekthecke sogar eine kleine Lesecke mit einer Sitzgelegenheit und einem kleinen Tisch schaffen.

### Schwarzes Brett

An einem sogenannten „Schwarzen Brett“ können aktuelle Informationen zu Angeboten im Haus oder zu zeitnahen Veranstaltungen im Ort aushängen. Die aktuelle Wettervorhersage ist ebenfalls eine schöne und hilfreiche Idee. Bei der Gestaltung gibt es wieder viele Möglichkeiten. Ob als Pinnwand oder Kreidetafel – alles ist möglich. Doch auch hier gilt – aktuell, ordentlich und ansprechend.

#### Tobias Rother, zu Gast in Bodenmais

„Dank der Vielzahl an Prospekten vor Ort hatten wir ein breites Angebot an Ausflugsmöglichkeiten und waren auch zu Veranstaltungen in der Region bestens informiert.“



## Service beeindruckt

Jeder Gast freut sich, wenn ihm im Urlaub etwas Organisation abgenommen wird. Begeistern Sie Ihre Gäste mit besonderen Leistungen und schaffen Sie so Erlebnisse, an die sie sich erinnern werden. Dabei muss nicht jeder Service kostenlos sein.



## Angebote

Zwischen Anreise und Abreise bieten sich viele Gelegenheiten, Gästen mit einer aufmerksamen Servicequalität in Erinnerung zu bleiben:

- Angebot von laktosefreien, glutenfreien Produkten etc.
- Brötchenservice
- Waschservice für Kleidung, z. B. für Wanderer und Radfahrer
- Leihräder inkl. Kindersitz mit Touren- und Einkehrvorschlägen
- Auswahl an verschiedenen Kopfkissen
- Lunchpaket, Picknickkorb für Ausflüge
- Gepäckservice, Einkaufsservice, Abholservice
- Notvorrat (Zahnbürste, Zahnpasta, Einwegrasierer, Sanitärartikel etc.), wenn Gäste mal etwas vergessen haben
- Attraktive Spielesammlung für Jung und Alt
- Kleine Bibliothek mit Zeitungen und Zeitschriften, zur Ansicht oder zum Ausleihen

## Phase 4 Reflektieren & Bewerten

Zuhause angekommen verarbeitet der Gast seine Eindrücke und lässt den Aufenthalt Revue passieren. Er erzählt Freunden und



Bekannten von seinen Erlebnissen und empfiehlt Ihre Unterkunft im besten Fall direkt weiter. Auch online

bewertet er seinen Aufenthalt im Buchungsportal und auf sozialen Netzwerken.

### Werden Sie aktiv!

Sie können dazu beitragen, dass Gäste Ihren Betrieb bewerten, indem Sie persönlich um eine positive Bewertung bitten.

### So reagieren Sie richtig

Bewertungen auf Buchungsplattformen können vom Vermieter kommentiert werden. Ob positiv oder negativ – wichtig ist, dass Sie wissen, wie Sie mit jeglicher Art von Bewertungen umgehen müssen. Reagieren Sie auf jede Bewertung, denn über eine persönliche Antwort freut sich jeder Gast.

- Bedanken Sie sich freundlich und sachlich für das Feedback. Bleiben Sie immer höflich, auch wenn die Kritik manchmal ungerechtfertigt erscheint.
- Greifen Sie das Gesagte noch einmal auf und antworten Sie individuell. So weiß der Kunde, dass Sie sich mit seiner Kritik befassen haben. Sehen Sie diese als konstruktives Feedback.
- Haben Sie keine Angst zuzugeben, dass Ihnen ein Fehler unterlaufen ist. Stehen Sie dazu! Entschuldigen Sie sich für entstandene Unannehmlichkeiten. Kommunizieren Sie, welche Maßnahmen Sie ergriffen haben, um die negativen Erlebnisse in Zukunft zu vermeiden.

„Sehr geehrte/r Frau/Herr, zunächst einmal herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, unser Hotel zu bewerten. Wir freuen uns über jedes Feedback – nur so erfahren wir, was unsere Gäste sich wünschen und können darauf reagieren.“

„Ihren Unmut und Ihre Kritik verstehen wir. Da uns Kundenzufriedenheit sehr wichtig ist, versuchen wir Ihre Anregungen schnellstmöglich umzusetzen.“

„Ihre Hinweise sind für die Entwicklung unseres Hotels sehr hilfreich. Wir würden uns sehr darüber freuen, wenn Sie sich persönlich von den Verbesserungen überzeugen. Als Gast sind Sie jederzeit wieder herzlich willkommen.“



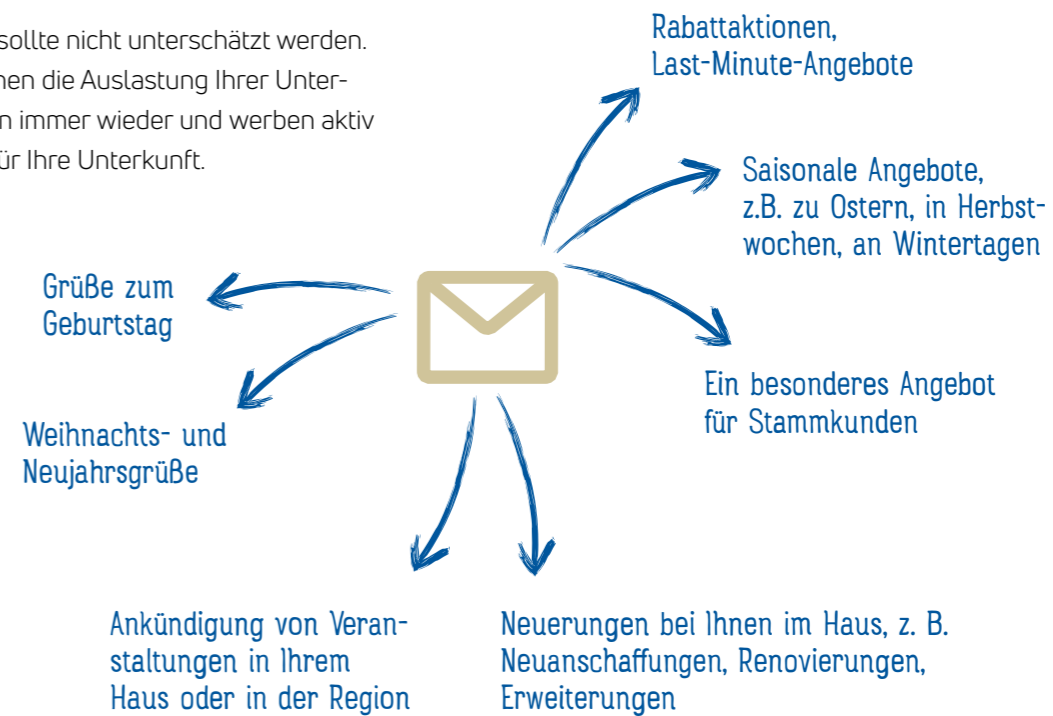
## Phase 5 Erinnern & Wiederkommen



Bleiben Sie auch nach der Abreise mit Ihren Gästen in Kontakt. So rufen Sie sich immer wieder in Erinnerung und gewinnen womöglich Gäste als Stammgäste. Schaffen und ermitteln Sie dazu Anlässe, um mit Ihren Gästen in Verbindung zu bleiben.

## So bleiben Sie in Kontakt

Die Gästebindung sollte nicht unterschätzt werden. Stammgäste erhöhen die Auslastung Ihrer Unterkunft – sie kommen immer wieder und werben aktiv und glaubwürdig für Ihre Unterkunft.



# Machen Sie jetzt den *Check!*

Überprüfen Sie jetzt Ihren Online-Auftritt und optimieren Sie ihn dort, wo Sie noch besser werden können!

Haken Sie ab, was Sie bereits erledigt haben!

## 1. Bilder

- Querformat, JPG/JPEG, 2048 Pixel an der langen Seite
- Übersichtliche Bilder aller Räume (mind. 4)
- Fotos bei Tageslicht, Ordnung & Sauberkeit
- Lage und Umgebung zu verschiedenen Jahreszeiten
- Urlaubssituationen nachstellen: gedeckter Esstisch, Blumen und Dekoration
- Keine Symbole, Gäste oder Texte auf den Aufnahmen

## 2. Beschreibungen

- Lage der Unterkunft
- Umgebung
- Unterkunftstyp, Größe & Etage
- Anzahl der Schlafzimmer und Größe der Betten
- Ausstattung des Wohnzimmers
- Küchenart & deren Ausstattung
- Ausstattung des Badezimmers
- Inklusivleistungen
- je 700 – 1.000 Zeichen als Fließtext
- keine Rechtschreibfehler, Abkürzungen, Sonderzeichen, Formatierungen und Stichpunkte

## 3. Konditionen

- Zahlungs- und Stornierungsbedingungen
- Haustiere (ggf. gegen Aufpreis)
- An- und Abreisezeiten
- Verpflegung (Frühstück, Brötchenservice)
- Zusätzliche Kosten (Kurbeitrag, Zustellbett etc.)

## 4. Preise

- Mietpreis als Endpreis inkl. Umsatzsteuer ausweisen
- Obligatorische Kosten im Endpreis inkludieren
- Einflussfaktoren berücksichtigen

## 5. Kommunikation

- E-Mail-Vorlage erstellen
- Telefon-Checkliste anlegen

# Tipps & Tricks

Alle wichtigen Themen für einen professionellen Auftritt finden Sie auch in den Lernvideos auf unserer Homepage.



**Worauf achtet ein Gast bei der Onlinebuchung?**



**So erstellen Sie professionelle Bilder**



**So verfassen Sie professionelle Beschreibungstexte**



**Wie reagieren Sie richtig auf Bewertungen?**



**So gestalten Sie Ihre Preise!**



<https://online-buchung-service.de/tipps-tricks/>



Sie haben Fragen oder brauchen Unterstützung bei der Pflege Ihrer Daten?

Wir *beraten*  
Sie gerne

OBS OnlineBuchungService GmbH  
Im Gewerbepark D33  
D-93059 Regensburg

Tel. 0941 46374849  
Fax 0941 46374859  
info@obsbg.de

[online-buchung-service.de](https://www.online-buchung-service.de)



Ihr Haus ist noch nicht online buchbar?

Wir sind Ihr  
*Partner*

Profitieren Sie von unserem Service und steigern Sie langfristig Ihre Auslastung.

Alle Informationen zu unserem Service und zur Anmeldung finden Sie auf [online-buchung-service.de](https://www.online-buchung-service.de).