



Besuchen Sie uns auch bei Facebook und Twitter.

Facebook

Twitter

RSS

Suchen...



Startseite

hogarente

Aktuelles & Mitglieder-News

Wir über uns

Mitgliedschaft und Vorteile

Partnerschaften

Preferred Partner

Partner

Fördermitglieder

Soziales Engagement

DEHOGA bundesweit

Linkliste

Service in the City

Rechtsberatung

Ausbildung & Karriere

Umwelt

Beratung & Service

Daten & Fakten

Hotelsterne

DEHOGA Medien

Presse

WEITERBILDUNG
GASTGEWERBE

BEWERBERPOOL PERSONECT

azubis & fachkräfte.
für die gastgeber berlins

 Dieser Service steht
Mitgliedern des DEHOGA Berlin
exklusiv zur Verfügung.

 Sie befinden sich hier: [Partnerschaften](#) [Partner](#) [CA Customer Alliance GmbH](#)

CA Customer Alliance GmbH

Kontaktdaten:

CA Customer Alliance GmbH
 Leipziger Straße 26, 10117 Berlin
 Tel.: 030. 521070200
 Fax: 030. 69088369
 E-Mail: info@customer-alliance.com
 Web: www.customer-alliance.com



360° Bewertungsmanagement

Bewertungen sind neben Lage und Preis das wichtigste Kaufkriterium für Gäste

„Wir haben den Aufenthalt in Ihrem Hotel sehr genossen. Der Ausblick war atemberaubend. Leider erschien uns die Dame an der Rezeption bei unserer Ankunft ein wenig gestresst. Wir vergeben 4 von 5 Sternen. Viele Grüße, Heike und Klaus.“

Wir alle kennen sie - Kundenrezensionen - Was dem einen Hotelier ein Lächeln ins Gesicht zaubert, ärgert den anderen. Das weiß auch Torsten Sabel, COO des Berliner Unternehmens Customer Alliance, dem ersten 360° Bewertungs-Managementsystem für die Hotellerie. Seiner Meinung nach sind Online-Kundenbewertungen und deren Management essentiell für die heutige Hotelbranche. „Sie sind persönliche Empfehlungen - mit großer Reichweite.“

87% aller Hotelgäste lesen vor der Buchung eines Hotelaufenthalts auf Online-Bewertungs-Portalen die Kundenrezensionen. Da es immer mehr Portale mit Bewertungen gibt, ist es für Hotels aufwendig, den Überblick zu behalten und einheitliche Analysen zu erstellen. Weiterhin fallen für Hotels Provisionsgebühren an, wenn Zimmer über externe Portale gebucht werden und es gibt keine Garantie, dass der bewertende Gast wirklich das Hotel besucht hat.

So entstand die Vision, Kundenbewertungen aller Online-Bewertungs-Portale zu bündeln und direkt auf der Homepage des jeweiligen Hotels ansprechend abzubilden. Die Idee konnte mit der Gründung von Customer Alliance verwirklicht werden. Mittlerweile lassen sich die Bewertungen mithilfe eines sogenannten Widgets - einem kleinen Vorschauenfenster - auf der hoteleigenen Homepage darstellen und auch provisionsfreie Direktbuchungen durchführen.

Das System ist so einfach wie genial: Hotelspezifische Bewertungsfragebögen werden nach dem Aufenthalt des Gastes an dessen E-Mail-Adresse geschickt. Die Gastkommentare werden mittels einer Software nach positiven und negativen Merkmalen ausgewertet. Der Hotelier hat dann sofort die Möglichkeit, direkt mit dem Gast in Kontakt zu treten und beispielsweise Negativerfahrungen auszuräumen. Dies kann bei Erfolg zur Änderung oder Löschung der Rezension durch den Gast führen.

Die Online-Fragebögen kann der Gast im Gegensatz zu Hotel-Feedbackbögen bequem am Smartphone unterwegs beantworten. Sie werden garantiert veröffentlicht und gehen nicht auf dem Weg zur Hotelleitung „verloren“. Die Rücklaufquote von 25 % im Vergleich zu unter 5 % bei Hotel-Feedbackbögen unterstreicht dies.

Jedes fünfte Berliner Hotel verlässt sich bereits auf das 2009 gegründete Unternehmen. Bei 10.848.797 Gästen und 24.896.201 Übernachtungen in Berlin im Jahre 2012 eine kluge Entscheidung. Tragfähige Allianzen haben die Hotelbranche seit jeher gestärkt.

Kundenbewertungen sind neben Lage und Preis das wichtigste Entscheidungskriterium für Gäste. Deshalb ist ein professionelles Bewertungsmanagement essentiell für den unternehmerischen Erfolg.

Ein kostenloser Beratungstermin kann direkt auf der Webseite www.customer-alliance.com oder unter der Tel.: 030. 521070200 vereinbart werden.

UNSERE PARTNER



PARTNERBROSCHÜRE

Hier gibt es
unsere
Partnerbroschüre
als PDF zum
Download >



Zurück

030. 318048-0
info@dehoga-berlin.de

FREITAG **JUL**
05