



Besser  
präsentieren

Buchungen  
steigern

**Lina Manegold**  
**Besser präsentieren, Buchungen steigern**  
Tourismustag Nürnberger Land, 06.10.2020



# Wir stellen uns vor: OBS OnlineBuchungService GmbH

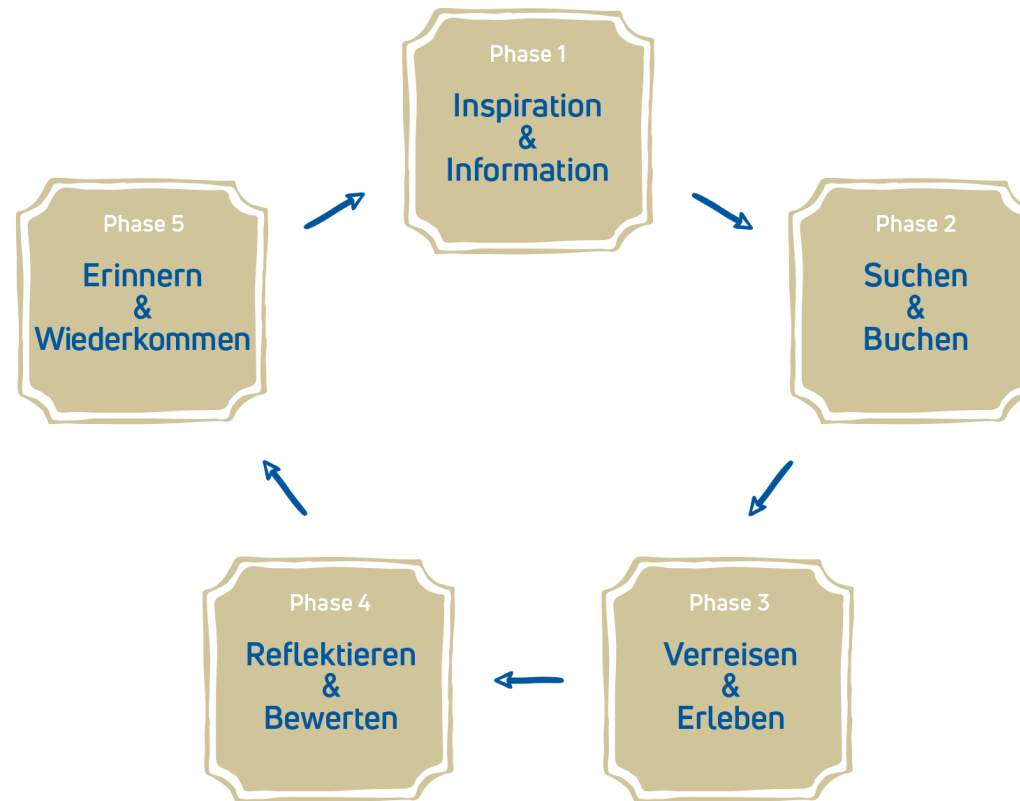
---

- 👍 Wir sind Ihr Ansprechpartner & Expertenteam in allen Fragen rund um den Onlinevertrieb.
- 👍 Wir machen Ihre Unterkunft auf vielen verschiedenen Internetseiten buchbar.
- 👍 Wir sind für Sie da – von der Schulung bis zur täglichen Betreuung.



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

---



# 1.

## Inspiration & Information

---

70%

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

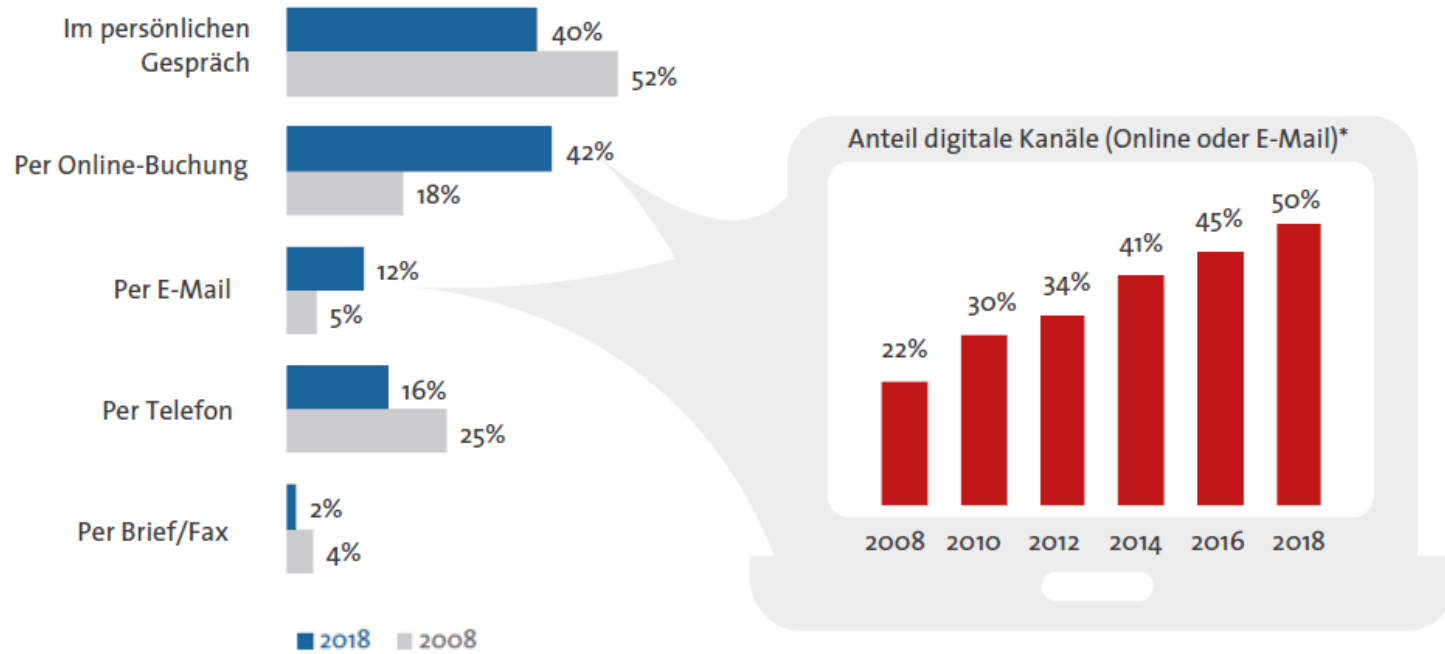
Quelle: ADAC Reisemonitor 2019



# 2.

## Suchen & Buchen

Mehr Urlaubsreisen per Online-Buchung als im persönlichen Gespräch



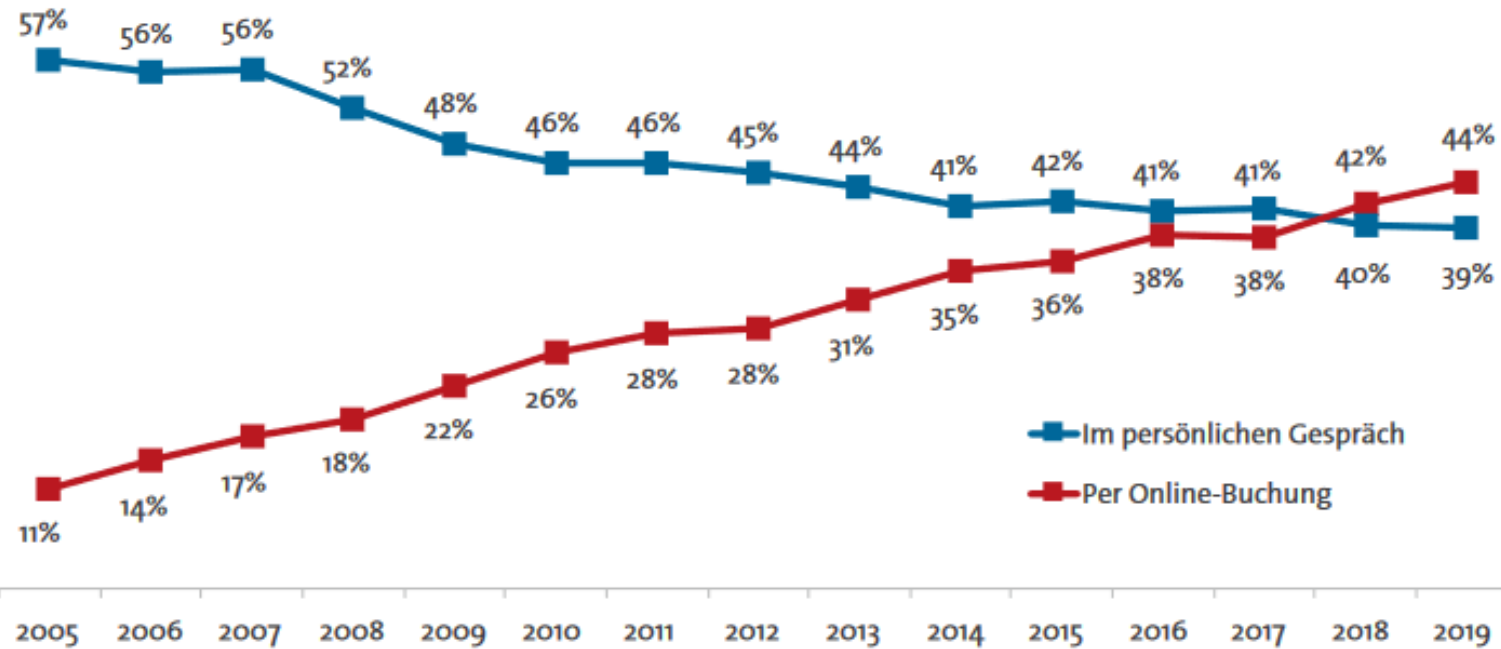
Quelle: vir Daten & Fakten zum Online-Reisemarkt 2019

# 2.

## Suchen & Buchen

### Langfristige Entwicklung der Buchungswege von Urlaubsreisen 5+ Tage

Basis: Urlaubsreisen 5+ Tage der deutschsprachigen Bevölkerung, 14+ Jahre, mit Vorabbuchung mind. eines Reisebestandteils; bis 2009: nur deutsche Staatsbürger; Mehrfachnennungen möglich · Quelle: Reiseanalyse 2010 bis 2020, FUR



Quelle: vir Daten & Fakten zum Online-Reisemarkt 2020

## 2.

# Suchen & Buchen - Problemstellung



Buchungsportale  
boomen

ABER...



100 Unterkünfte in Gastgeberverzeichnis  
Aber: nur 10 Unterkünfte online buchbar!



Quelle: booking.com





## 2.

# Suchen & Buchen – Worauf achtet ein Gast?



## 2.

# Suchen & Buchen – Bilder



## Wie & Was

- 👍 Querformat, JPG/JPEG, mind. 2048 x 1536 Pixel
- 👍 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

92%

der Gäste buchen eine Unterkunft mit Bildern eher als ohne.

Quelle: booking.com

## 2.

## Suchen & Buchen – Bilder

### Außenbereich



- 👍 Schatten vermeiden
- 👍 Auf Ordnung achten
- 👍 Auf Augenhöhe fotografieren, um einen realistischen Eindruck der Unterkunft zu vermitteln

### Schlafzimmer



- 👍 Aus der Raumecke fotografieren
- 👍 Alle Lampen anschalten (Nachtischlampe, Deckenlampe)

### Wohn - & Aufenthaltsräume



- 👍 Gemütlichkeit vermitteln durch Licht und Dekoration
- 👍 Fernseher ausschalten und Kabel verdecken
- 👍 Einrichtungsgegenstände, die die Zielgruppe ansprechen in Szene setzen

# 2.

## Suchen & Buchen – Bilder

### Badezimmer



- 👍 Handtücher ordentlich und sichtbar platzieren
- 👍 Toilettendeckel schließen
- 👍 Achtung: Nicht das eigene Spiegelbild fotografieren

### Ausstattung und extra Angebote



- 👍 Extras und Besonderheiten präsentieren
- 👍 Fotos der Ausstattungen machen (Küchengeräte, Grill, Terrasse, Holzofen etc.)

### Umgebung



- 👍 Sehenswürdigkeiten
- 👍 Freizeitmöglichkeiten
- 👍 Landschaften
- 👍 Auf sonniges Wetter achten
- 👍 Fotos in allen Jahreszeiten aufnehmen



# 2.

## Suchen & Buchen – Beschreibungstexte



### 1. Schritt

#### Recherche

- 👍 Stichpunkte notieren
- 👍 In Bewertungen von Gästen nach häufig gestellten Fragen suchen

### 2. Schritt

#### Inhalte sammeln

- 👍 Lage & Umgebung
- 👍 Größe & Etage
- 👍 Anzahl der Schlafzimmer und Größe der Betten
- 👍 Ausstattung von Küche, Wohnzimmer & Bad
- 👍 Besonderheiten & Inklusivleistungen

### 3. Schritt

#### Verfassen der Texte

- 👍 700 – 1.000 Zeichen als Fließtext
- 👍 Zusammenspiel zwischen Text und Bildern

### 4. Schritt

#### Letzte Überprüfung

- 👍 Keine Abkürzungen und Sonderzeichen
- 👍 Keine Formatierung (Fett, Unterstrichen, Kursiv)
- 👍 Keine Wiederholung von Satzzeichen
- 👍 Keine Rechtschreibfehler



## 2.

# Suchen & Buchen – Beschreibungstexte

### *Ruhiges Ferienhaus mit 72qm und sonnigem Balkon*

*Unser neugebautes Ferienhaus 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.*

#### **Titel der Kategorien:**

- 👍 **ansprechende Bezeichnung**
- 👍 **besondere Ausstattungsmerkmale hervorheben**
- 👍 **keine Abkürzungen wie „Fewo 1“**

## 2.

# Suchen & Buchen – Ausstattungsmerkmale



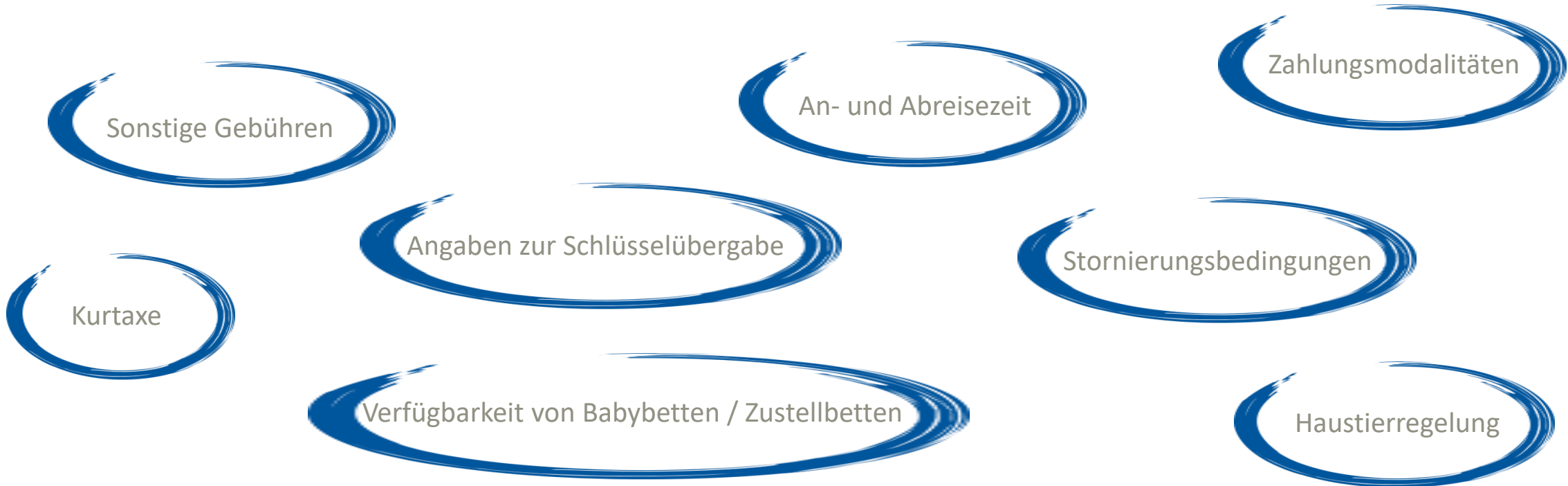
- Das Filtern nach bestimmten Kriterien (WLAN, Parkplatz, Haustiere etc.) erleichtert den Gästen die Suche und schränkt das Ergebnis ein.
- Sind die Ausstattungsmerkmale nicht gepflegt, wird die Unterkunft in der Suche erst gar nicht angezeigt.
- Achtung: keine widersprüchlichen Angaben treffen (z.B. „Haustiere erlaubt“ und „Allergikerfreundlich“)



## 2.

# Suchen & Buchen – Konditionen

- 👍 Buchungsrelevante Informationen wie Zahlungsbedingungen und Anreisezeiten werden auf der Buchungsbestätigung abgedruckt
- 👍 Sicherheit und Transparenz für Sie und für den Gast





## 2.

# Suchen & Buchen – Preisgestaltung





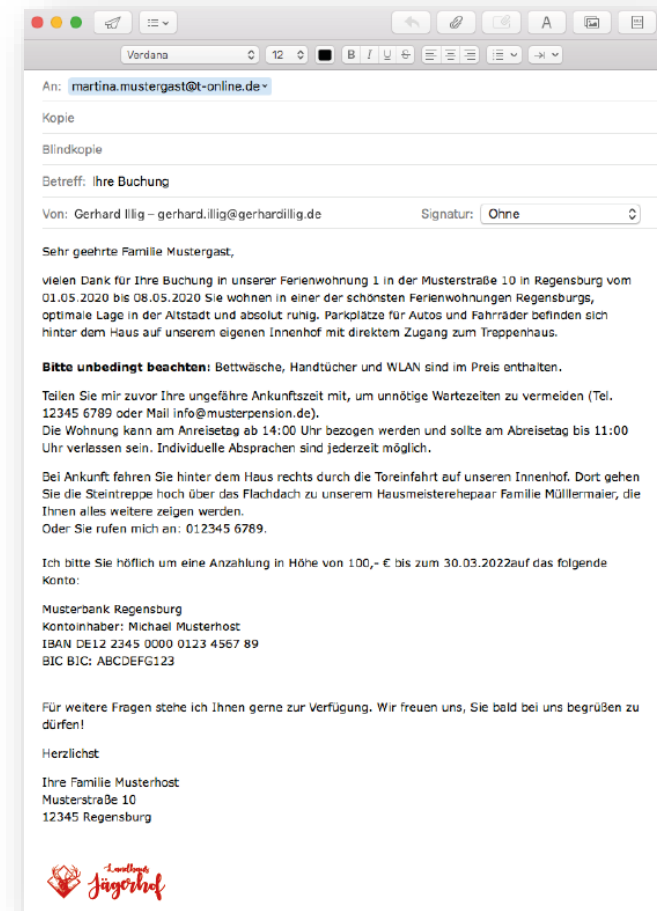
# 2.

## Suchen & Buchen – Erfolgreiche Kommunikation



### Eine professionelle E-Mail verfassen

- 👍 Persönliche und korrekte Anrede, keine Abkürzungen
- 👍 Fachausdrücke und Abkürzungen vermeiden
- 👍 Kurze, aktive Sätze
- 👍 Bei langen E-Mails durch Zwischenüberschriften und Absätze auflockern
- 👍 Signatur mit Grußformel und Kontaktdaten





## Verreisen & Erleben

---





# 4.

## Reflektieren & Bewerten

- 👍 Gäste bewerten ihren Aufenthalt online
- 👍 Reagieren Sie als Gastgeber auf Bewertungen
- 👍 Sehen Sie Kritik als konstruktives Feedback
- 👍 Antworten Sie sachlich und bleiben Sie freundlich
- 👍 Vor allem der potentielle, zukünftige Gast soll überzeugt werden

„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.“

# 5.

## Erinnern & Wiederkommen

- 👍 Bleiben Sie auch nach der Abreise mit Ihren Gästen in Kontakt
- 👍 So rufen Sie sich in Erinnerung und gewinnen Stammgäste



# Der einfachste Weg zu neuen Gästen

- 👍 Keine Teilnahmegebühr
- 👍 Keine Einrichtungs- und Schulungskosten
- 👍 Keine vertraglichen Mindestlaufzeiten
- 👍 Provision nur im Erfolgsfall



## Unsere Provisionssätze bei Buchung über...

- 1 eine von uns für Sie erstellte Webseite: 4 %
  - 2 Buchungslink auf Ihrer Webseite: 3 %
  - 3 professionelle Buchungsportale: 15 %
  - 4 regionale Tourismuseiten: max 15 %
- ★ Sie haben bereits einen bestehenden Vertrag mit Booking.com, Expedia oder HRS – pflegen Sie zentral über unseren Channelmanager: 3 %

Nettoprovision zzgl. USt.



„SEIT ICH ONLINE BUCHBAR BIN, IST MEIN HAUS DURCHGEHEND SEHR GUT BELEGT. WIR MÜSSEN EINFACH ÜBERALL GEFUNDEN WERDEN. DER GAST SUCHT IM INTERNET – MACHT MAN JA SELBST AUCH!“

# Ihre Unterkunft ist noch nicht online buchbar?

---

## Wir sind Ihr Partner!

- 👍 Profitieren Sie von unserem Service und Steigern Sie langfristig Ihre Auslastung.
- 👍 Melden Sie sich einfach über unsere Website an: [www.online-buchung-service.de/anmelden](http://www.online-buchung-service.de/anmelden).
- 👍 Im Anschluss kontaktieren wir Sie und besprechen alle weiteren Schritte.

# Wir sind gerne für Sie da

---



Online Buchung Service

**OBS OnlineBuchungService GmbH**

Im Gewerbepark D33, 93059 Regensburg  
Tel 0941/463748-49, Fax 0941/463748-59  
[www.online-buchung-service.de](http://www.online-buchung-service.de)

