

## Tourismus (2) – Hotelbewertungen im Internet als Hilfe bei der Urlaubswahl

# Siegreich

Das Berghotel Zirm in Olang macht vor, wie die beliebter werdenden Hotelbewertungsseiten im Internet **erfolgreich genutzt** werden können.



Als einziges Hotel Italiens mit dem HolidayCheck-Award ausgezeichnet: das Berghotel Zirm in Olang.

**Olang** – Hotelbewertungsseiten im Internet erfreuen sich großer Beliebtheit. Immer mehr Menschen greifen für ihre Reiseplanung auf die Meinungen und Erfahrungen anderer Urlauber zurück, die diese auf den spezialisierten Portalen im Internet veröffentlichen.

Interessiert sich jemand für ein bestimmtes Hotel, kann er die diesbezüglichen Angaben des Reisebüros, des Reiseveranstalters oder eines Katalogs mit den abgegebenen Bewertungen im Internet abgleichen und damit vom Erfahrungswert der Gäste profitieren, die bereits vor Ort waren. Außerdem ist es möglich, für ein bestimmtes Urlaubsland, eine Gegend oder einen Ort jene Hotels herauszufiltern, die von den Touristen in Summe am besten bewertet wurden und damit als „am beliebtesten“ gelten.

Den vermutlich umfangreichsten Überblick über Hotelbewertungen bietet derzeit das Portal [www.holidaycheck.de](http://www.holidaycheck.de), das rund 658.000 Bewertungen und etwa 470.000 Urlaubsbilder und Reisevideos zu insgesamt fast 35.000 Hotels bereitstellt. Etwa 4300 Hotelbewertungen beziehen sich dabei auf Häuser in Südtirol, die – wie ein erster Blick auf die Holidaycheck-Seite zeigt – in den meisten Fällen sehr gute Beurteilungen von ihren Gästen erhalten.

Am besten von allen Südtiroler Hotels schneidet das Berghotel Zirm in Olang ab: Allein im vergangenen Jahr ist das Vier-Sterne-Haus etwa 80-mal von Urlaubern bewertet worden; der Notendurchschnitt liegt bei äußerst hohen 5,7 (von 6) Sonnen – für den allgemeinen Hotelbereich; für die Zimmer und die Gastronomie gab es sogar je 5,9 Sonnen (Lage, Einkaufsmöglichkeiten und Sportangebote in der Nähe wurden etwas niedriger bewertet). Alle Gäste, die ein Urteil abgaben, empfahlen das Berghotel Zirm uneingeschränkt weiter.

Die vielen positiven Bewertungen haben dem Olinger Vier-Sterne-Haus nun eine Auszeichnung eingebracht. Zum dritten Mal in Folge verleiht das Internetportal [holidaycheck.de](http://holidaycheck.de) im März den „Holidaycheck-Award“ an die 99 beliebtesten Hotels weltweit. Neben 31 spanischen und 23 türkischen Hotels haben sich für das Jahr 2007 neun griechische und sechs ägyptische Hotels einen Award sichern können; außerdem vier Häuser in Österreich, drei in der Dominikanischen Republik, drei in Deutschland und drei in Indonesien sowie je zwei in Kenia, Kuba, auf den Malediven, in der Schweiz, in Tunesien und Zypern und je eines in Thailand, in Venezuela, auf den Kapverden und in den Vereinigten Arabischen Emiraten. Als einziges Haus Italiens einen Beliebtheits-Award

**Als einziges Hotel Italiens ausgezeichnet**

erhält das Berghotel Zirm in Olang. „Der hohe Durchschnitt bei den Gästebewertungen und die hundertprozentige Weiterempfehlungsrate haben dieses Top-Ergebnis möglich gemacht“ freut sich Evelin Schraffl von der Hoteliersfamilie Schraffl. „Wir sehen die große Zustimmung als Bestätigung für die geleistete Arbeit und freuen uns, mit dem HolidayCheck-Award einen der begehrtesten Publikumspreise der Reisebranche zu erhalten.“

Allerdings, merkt Evelin Schraffl an, komme die Auszeichnung, eben so wie die guten Gästebeurteilungen nicht von ungefähr. „Wir pflegen einen sehr engen und persönlichen Kontakt zu unseren Gästen; oft bekommen wir in Gesprächen Anerkennung und Komplimente für unser Hotel und unseren Service“, so die Hotelierin, „und in diesem Zusammenhang machen wir die Urlauber dann gerne darauf aufmerksam, dass sie ihr positives Urteil im Internet öffentlich machen können.“

Auf der Homepage des Berghotel Zirm wurde außerdem ein gut sichtbares Feld eingerichtet, das mit dem Internetportal [Holidaycheck](http://holidaycheck.de) verlinkt ist: Hier können potenzielle Gäste in die bisherigen Bewertungen für das Haus einsehen; Urlauber, die bereits im Hotel waren, haben die Möglichkeit, das Haus zu bewerten.

Abgesehen vom Hotelbewertungsportal nutzt Familie Schraffl aber auch andere Möglichkeiten, die das Internet für die Vermarktung des Hotels bietet. Nach einer Suchmaschinenoptimierung ist die Website des Berghotel Zirm auf den vordersten Plätzen auf den Ergebnissen von Suchmaschinen gelistet und wer bei Google nach „Berghotel Zirm“ oder „Zirm“ sucht, kommt direkt auf die Seite des Olinger Familienbetriebs.

„Unser Werbebudget, das vorher fast ausschließlich für Schaltungen in Printmedien bestimmt war, investieren wir nun vorwiegend in Internet-Werbung“, erläutert Evelin Schraffl. Der Grund: „Kunden informieren sich heute in erster Linie im Internet, wenn sie eine Reise planen, und da nützt es wenig, ein tolles Hotel mit perfektem Service zu bieten – wie es in Südtirol vielfach der Fall ist –, dieses Hotel aber nur wenige kennen und finden.“

Die Annahme der Hotelierin scheint zu stimmen, denn der Erfolg gibt dem Vorgehen des Berghotel Zirm recht. „Durch die sehr positiven Bewertungen und andere Aktivitäten im Bereich Web-Marketing haben wir unsere Nächtigungen um geschätzte zehn Prozent steigern können“, so Evelin Schraffl, „vor allem in der Nebensaison hatten wir Zuwächse.“

Evelyn Kirchmaier  
© evelyn@swz.it