

# **Wie können wir die Onlinebewertung des Bewertungsportals "TrustYou" im Bereich "Serviceperformance" quantitativ erhöhen?**

## **Zusammenfassung der Studienarbeit für das Maritim Hotel Berlin**

Die vorliegende Studienarbeit von Marie Drefers, Jenny Lubahn, Anne Santiago, Ediz Sarper und Ann-Cathrin Schweppe beschäftigt sich mit der Frage:

*Wie können wir die Onlinebewertung des Bewertungsportals „TrustYou“ im Bereich „Serviceperformance“ quantitativ erhöhen?*

Daher ist das Ziel dieser Arbeit, die Teilnehmerzahl der Onlinebewertungen für das Maritim Hotel Berlin, zu erhöhen.

Das Maritim Hotel ist ein erfolgreiches Veranstaltungshotel. Deshalb liegt das Augenmerk darauf eine geeignete Alternative zu finden, die mit "TrustYou" verbunden ist.

"TrustYou" ist eine Metasuchmaschine, die Bewertungen von verschiedenen Plattformen sammelt. Des Weiteren verschickt "TrustYou", unternehmensbezogene Auswertungen, so genannte Reports. Diese werden monatlich an das Hotel versandt. Durch unsere Recherchen sind wir auf verschiedenen Bewertungstypen gestoßen.

Das Hotel generiert über "TrustYou" keine Abbruchzahlen, daher konnten wir diese nicht analysieren. Allerdings konnten wir eine Aufwandsanalyse durchführen, die uns einen besseren Überblick verschaffte, was der Grund für eventuelle Abbrüche oder sogar keine Bewertung ist. Auch durch die Analyse haben wir herausgefunden, welche Webseite am geeignetsten ist. Trotz dessen, entschieden wir uns für eine andere Webseite, auf Grund des Bekanntheitsgrades.

Dies führe dazu, dass wir einige Verbesserungsvorschläge erarbeitet haben, wie z. B. „5 Wege zu mehr Kundenbewertungen“ von Marcel Licht. Zu den fünf Wegen haben wir in den Kapiteln eigene Ideen eingebracht, die auch als Hilfestellung dienen sollen. Aus diesen Hilfestellungen geht hervor, dass das Personal auf die Vorschläge sensibilisiert werden sollte.

Die Vorschläge, die das Maritim Hotel Berlin bekommt, sind sehr schnell umsetzbar und die Kosten gering.