

Schutzkonzepte sind relevant für Gästebewertungen

Das Schweizer Unternehmen re:spondelligent hat in einer Studie untersucht, wie wichtig die Schutzkonzepte bei den Gästebewertungen sind.



Viele Gäste legen hohen Wert auf ein gutes Schutzkonzept.

Bild: Kelly Sikkema / Unsplash

Seit diesem Frühling werden im Restaurant nicht mehr nur das Essen und der Service von Gästen bewertet. Auch in Hotels gibt es neben Kommentaren zu Zimmer und Lage immer öfters Feedbacks zu den Corona-Massnahmen.

Mit steigenden Fallzahlen steigen auch die Bewertungen von Schutzkonzepten in Restaurants, Hotels und auf Campings. Gäste schauen ganz genau hin und haben zeitweise in fast jeder zehnten Online-Bewertung Feedback zu den Schutzmassnahmen gegeben. Dies geht aus der Studie des Unternehmens re:spondelligent hervor.

In Restaurants wird der Abstand kritisiert, in Hotels das Desinfektionsmittel

Neben dem Einhalten der Schutzmassnahmen im Ganzen, beurteilen Gäste vor allem das Einhalten der Abstandsregeln, das Desinfektionsmittel und die Schutzmasken beim Personal, schreiben die Autoren der Studie.

In Restaurants schauen Gäste vor allem bei den Abständen zwischen den Tischen sehr genau hin und beurteilen grosse Abstände positiver als Trennelemente. Restaurants erhalten zudem im Verhältnis mehr Rückmeldung zu ihren Schutzkonzepten als Hotels.

Desinfektionsmittel muss heute nicht nur vorhanden sein, sondern gut riechen

In Hotels und auf Campingplätzen können naturgemäss Abstände besser eingehalten werden und neben den allgemeinen Schutzmassnahmen gibt es am häufigsten Feedback zum Desinfektionsmittel. Wenn es zu Beginn der Pandemie Feedback zu Desinfektionsmittel und Masken gab, war das meistens, weil Sie vorhanden waren oder eben nicht. Seit Herbst gibt es für diese zwei Themen vermehrt spezifischeres Feedback, konkret, ob die Maske korrekt getragen wird und ob das Desinfektionsmittel gut riecht.

Die Wahrnehmung der umgesetzten Corona-Massnahmen beeinflusst das Gesamterlebnis von Gästen und somit die Bewertung massiv. Wichtig dabei ist, sowohl positiv wie auch negativ. Je knapp 44 Prozent der Bewertungen zum Schutzkonzept hatten eine Verbesserung oder Verschlechterung der Gesamtbewertung zur Folge.

Gäste vertrauen anderen Gästen und planen intensiver

Auch Stammgäste planen einen Restaurantbesuch oder Hotelaufenthalt wieder intensiver. Dabei vertrauen sie einerseits anderen Gästen und lesen Bewertungen online, andererseits informieren sie sich über die konkreten Schutzkonzepte vor Ort.

Für Gastgeberinnen und Gastgeber sei es daher zentral, ihre Schutzkonzepte auf der eigenen Webseite transparent zu kommunizieren und auch Kanäle wie Google und Tripadvisor dafür zu nutzen, heisst es. Ausserdem können mit einem gut geschulten Team und klarer Kommunikation vor Ort, Missverständnisse und Unklarheiten vorgebeugt werden, halten die Verfasser der Studie fest. (htr)

Über die Studie und die re:spondelligent GmbH

Für diese Auswertung wurden Online-Bewertungen von allen relevanten Bewertungsportalen vom April bis im Oktober 2020 untersucht, in allen Sprachen. Die Auswertung wurde mit Daten von Restaurants, Hotels und Campings aus der ganzen Schweiz gemacht. Die Auswertung wurde von re:spondelligent durchgeführt. re:spondelligent analysiert, neben dem «Corona-Radar», über 100 relevante Kriterien für Restaurants, Hotels und Campings in Online-Bewertungen. Den Link zur Studie finden Sie [hier \(https://respondelligent.com/studien/corona-radar/\)](https://respondelligent.com/studien/corona-radar/).