

Selbst-Audit: 10 Fragen an Ihre Gästekommunikation

Haken Sie jede Frage ab, die Sie mit einem klaren Ja beantworten können. Die Auswertung unten zeigt, wo Sie Zeit und Bewertungen verlieren.

- ☐ **1. Wissen Sie, wie viele Gästeanrufe Sie nachts und am Wochenende verpassen?**
Nicht schätzen. Zählen. Verpasste Anrufe tauchen sonst nur als schlechte Bewertung wieder auf.
- ☐ **2. Antworten Sie auf Airbnb- und Booking-Nachrichten in unter einer Stunde?**
Die Antwortzeit fließt in Ihr Ranking ein und entscheidet mit über Ihre Sichtbarkeit.
- ☐ **3. Bekommt jeder Gast nach der Buchung automatisch eine erste Nachricht mit den wichtigsten Infos?**
Check-in, WLAN, Anfahrt, Kontaktweg. Beantwortet die häufigsten Fragen, bevor sie gestellt werden.
- ☐ **4. Haben Ihre Gäste einen schnellen Direktkanal wie WhatsApp statt nur OTA-Postfach und Telefon?**
Chat ist für beide Seiten schneller und entlastet Ihr Telefon spürbar.
- ☐ **5. Gibt es eine schriftliche Eskalationsmatrix: wer wird wann angerufen, was wartet bis morgen?**
Ohne Matrix entscheidet nachts der Zufall. Unsere Vorlage dazu gibt es ebenfalls kostenlos.
- ☐ **6. Wissen Aushilfen und Vertretungen, was sie entscheiden dürfen (Late-Checkout, Kulanz, Handwerker)?**
Ohne klare Befugnisse wird entweder zu viel versprochen oder gar nichts entschieden.
- ☐ **7. Liegt neben jedem Telefon ein Notfall-Protokoll für Feuer, Medizin und Einbruch?**
Im Ernstfall zählt die vorgelesene Adresse mehr als jede Improvisation.
- ☐ **8. Ist Ihre Erreichbarkeit geregelt, wenn Sie krank oder im Urlaub sind?**
Ein einzelner Engpass-Mensch ist das häufigste Risiko kleiner Betriebe.
- ☐ **9. Loben Ihre Bewertungen die Erreichbarkeit, statt sie zu bemängeln?**
Lesen Sie die letzten 20 Bewertungen gezielt daraufhin durch.
- ☐ **10. Wissen Sie, wie viele Stunden pro Woche Gästekommunikation Sie tatsächlich kostet?**
Erst mit dieser Zahl können Sie entscheiden, was sie Ihnen wert ist.

AUSWERTUNG

HÄKCHEN	EINSCHÄTZUNG
9 bis 10	Stark aufgestellt. Prüfen Sie noch, was Ihre eigene Zeit kostet.
6 bis 8	Solide Basis mit klaren Lücken, meist nachts und bei Vertretung. Genau dort entstehen schlechte Bewertungen.
0 bis 5	Ihre Erreichbarkeit hängt an Glück und Ihrem Handy. Das kostet Buchungen, auch wenn es sich noch nicht so anfühlt.

Nächster Schritt: In einer kostenlosen 30-Minuten-Demo rechnen wir gemeinsam durch, was Ihre aktuellen Lücken kosten und ob sich eine Auslagerung für Ihren Betrieb lohnt. Ehrliche Einschätzung, kein Verkaufsdruck.