

Medienmitteilung

Bewertungsportale haben grossen Einfluss auf Hotelbuchungen bei Geschäftsreisen

86 Prozent der Geschäftsreisenden weltweit haben einmal oder mehrmals ihre Hotelbuchung aufgrund von Gästebewertungen getätigt – in der Schweiz sind es sogar 88 Prozent der Reisenden. 93 Prozent vertrauen manchmal oder immer solchen Bewertungen. AirPlus, einer der führenden internationalen Anbieter von Abrechnungslösungen, empfiehlt Unternehmen, Reviews in ihre Reiseprogramme zu integrieren.

Zürich, 11. April 2019 – Mit der zunehmenden Digitalisierung steigt auch die Macht der Verbraucher. Portale mit Verbraucherbewertungen üben Einfluss auf Kaufentscheidungen aus. Das gilt auch für die Reisebranche, so etwa im Falle von Hotelbewertungen und -buchungen. 28 Prozent der von AirPlus befragten 2180 Geschäftsreisenden in 24 Ländern wählen ihr Hotel grundsätzlich auf Basis von Gästebewertungen. Weitere 58 Prozent lassen sich bei der Hotelauswahl zumindest gelegentlich von Bewertungen leiten. Die Schweizer Geschäftsreisenden sind etwas zurückhaltender. Hierzulande sind es nur 18 Prozent der Reisenden, die ihr Hotel stets aufgrund von Online-Bewertungen wählen.

Bewertungen haben hohe Glaubwürdigkeit – Vertrauen je nach Nation unterschiedlich
Am stärksten ausgeprägt ist dieser Trend in den Emerging Markets. Nicht weniger als 97 Prozent der indischen und 95 Prozent der chinesischen Geschäftsreisenden wählen ihr Hotel immer oder zumindest von Zeit zu Zeit aufgrund von Bewertungen (Schweiz: 88 Prozent). Dabei besitzen Bewertungen für viele eine hohe Glaubwürdigkeit. 27 Prozent der Befragten vertrauen grundsätzlich den Bewertungen, weitere 66 Prozent tun dies zumindest manchmal. Allerdings gibt es von Nation zu Nation ein unterschiedlich hohes Vertrauen in die Reviews: Während 57 Prozent der indischen Geschäftsreisenden immer auf Bewertungen vertrauen, sind es in der Schweiz lediglich 18 Prozent und in den Niederlanden sogar nur 10 Prozent.

Es ist an der Zeit, die Bewertungsportale im Sinne des Unternehmens zu nutzen

Angesichts von monatlich 456 Millionen Besuchen von TripAdvisor, dem weltweit beliebtesten Hotelbewertungsportal, kann das Thema auch von Reiseverantwortlichen in Unternehmen nicht mehr ignoriert werden. «Bewertungen von Leistungsträgern, insbesondere von Hotels, werden auch für Geschäftsreisen immer wichtiger. Wir raten deshalb dazu, dass Unternehmen diese den Mitarbeitenden zugänglich machen», sagt Andy Stehrenberger, Geschäftsführer von AirPlus in der Schweiz. Die Bewertungen durch die eigene Belegschaft bieten eine hervorragende Gelegenheit, um die hauseigenen Reisevorstellungen zu unterstützen. Die Mitarbeitenden vertrauen den Bewertungen von Kollegen und folgen durch die Buchung der vom Unternehmen bevorzugten Adressen dem Unternehmenskurs.

Wie wäre es mit dem Aufbau einer «geschickten Verlinkung»?

Reiseverantwortliche sollten prüfen, ob der Anbieter ihres Hotel-Buchungstools Bewertungsmöglichkeiten anbietet. Falls dies nicht der Fall sein sollte, könnte ein unternehmenseigener Link zu einem öffentlichen Bewertungsportal eingerichtet werden. «Zahlreiche unserer Kunden verlinken bereits auf Portale, die geeignete Hotels für Corporate Travel beinhalten», so Stehrenberger. «Befürchtungen, dass die Mitarbeiter die Buchung über andere Portale vornehmen, haben sich nicht bewahrheitet. Wir konnten vielmehr beobachten, dass Informationen entsprechend eingeholt, die Leistungen letztlich aber im eigenen System gebucht werden.»

Der Vorteil der Verlinkung zu den Portalen: mehr Informationen – wie die zahlreichen Angaben zu Lage, Ausstattung und Verkehrsanbindungen der Hotels, die zum Standard der Portale gehören. Und schliesslich können durch die Bewertungen auf den Portalen schlechte Adressen von den guten getrennt und ausgeschlossen werden.

Über AirPlus International:

AirPlus ist ein führender internationaler Anbieter von Lösungen für das tägliche Management von Geschäftsreisen. 49'000 Firmenkunden setzen bei der Bezahlung und Auswertung ihrer Geschäftsreisen auf AirPlus. Unter der Marke AirPlus International werden die Produkte und Dienstleistungen weltweit vertrieben. Der AirPlus Company Account ist das erfolgreichste Abrechnungskonto innerhalb des UATP. Weitere Informationen auf www.airplus.com.

Kontakt:

AirPlus International AG
Tobias Frei
Telefon: +41 (0)43 210 37 50
E-Mail: tfrei@airplus.com

PrimCom
Simon Benz
Telefon: +41 (0)44 421 41 21
E-Mail: s.benz@primcom.com