

A photograph of wooden letter tiles arranged on a white marble surface. The tiles are spelling out the word 'VERTRIEB' in a horizontal line. Each tile has a letter and a small number in the bottom right corner. The tiles are surrounded by other scattered letter tiles, including 'F', 'G', and 'S'.

# Herzlich willkommen

## Gleich geht es los...

### Administratives

- Das Webinar dauert ca. 25 Minuten
- Anschliessend stehen wir für Fragen zur Verfügung
- Das Webinar wird aufgezeichnet und zusammen mit der Präsentation zur Verfügung gestellt

graubünden

# Webauftritt und eigener Shop: Hotels



# Inhalt

- Webauftritt
- Eigene Website
- Eigene Buchungsstrecke
  
- Fragen

# Referent

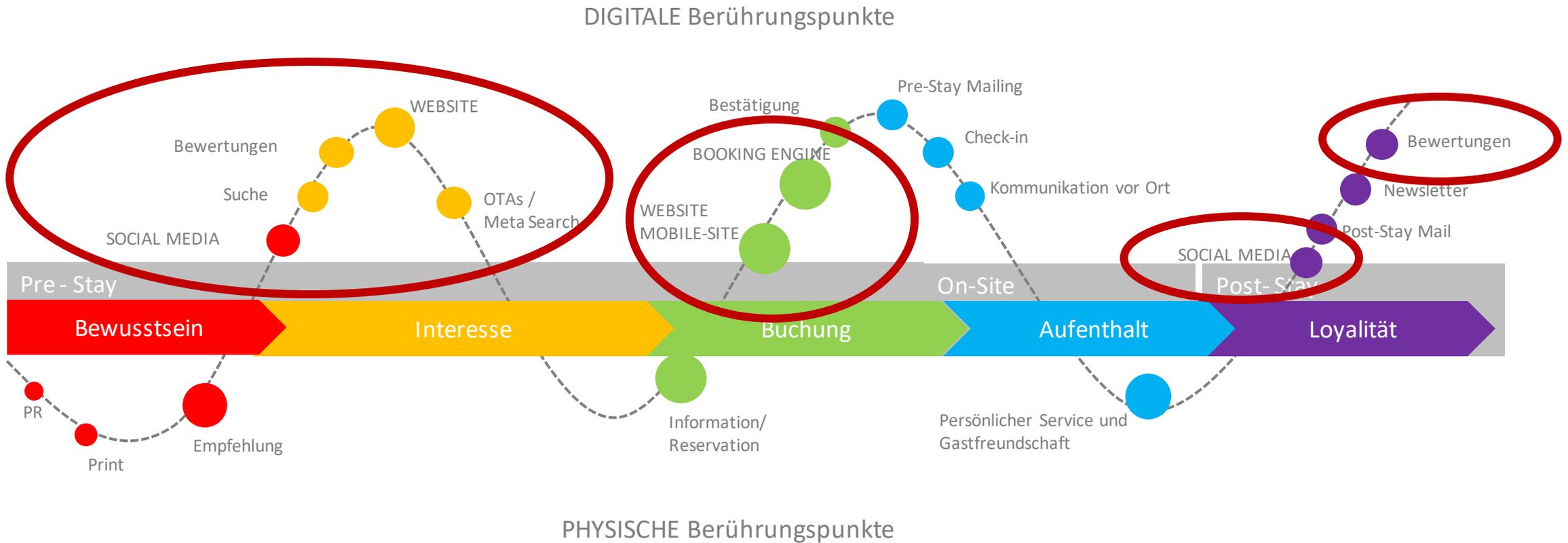


Romedi Conradin  
Senior Manager Services

Graubünden Ferien Shared Services

bei Graubünden Ferien seit 2011

# Digital Customer Journey (Kundenerlebnis)



# Der heutige Reisende bucht seine Unterkunft online (4 von 5)



# Aufgabe (Hotels)

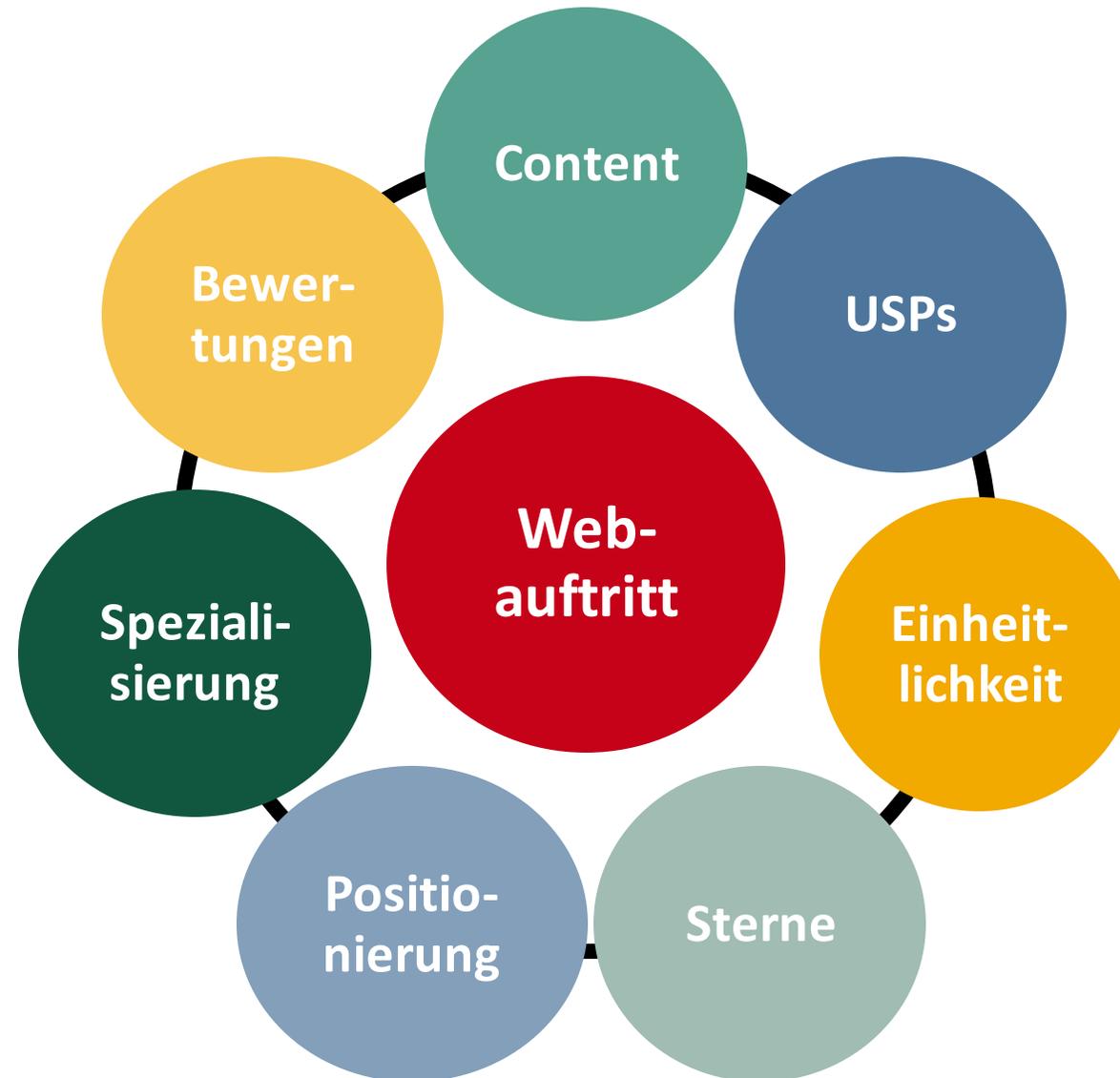
Suchen Sie über Ihre präferierte Suchmaschine den Betrieb „**Hotel Oberland in Lauterbrunnen**“ und vermerken Sie im Teams-Chat, was Ihnen positiv und negativ am Webauftritt des Objekts auffällt?



# Webauftritt



# Einflussfaktoren rund um den Webauftritt



# Auftritt auf beeinflussbaren Plattformen

## Wiedererkennung

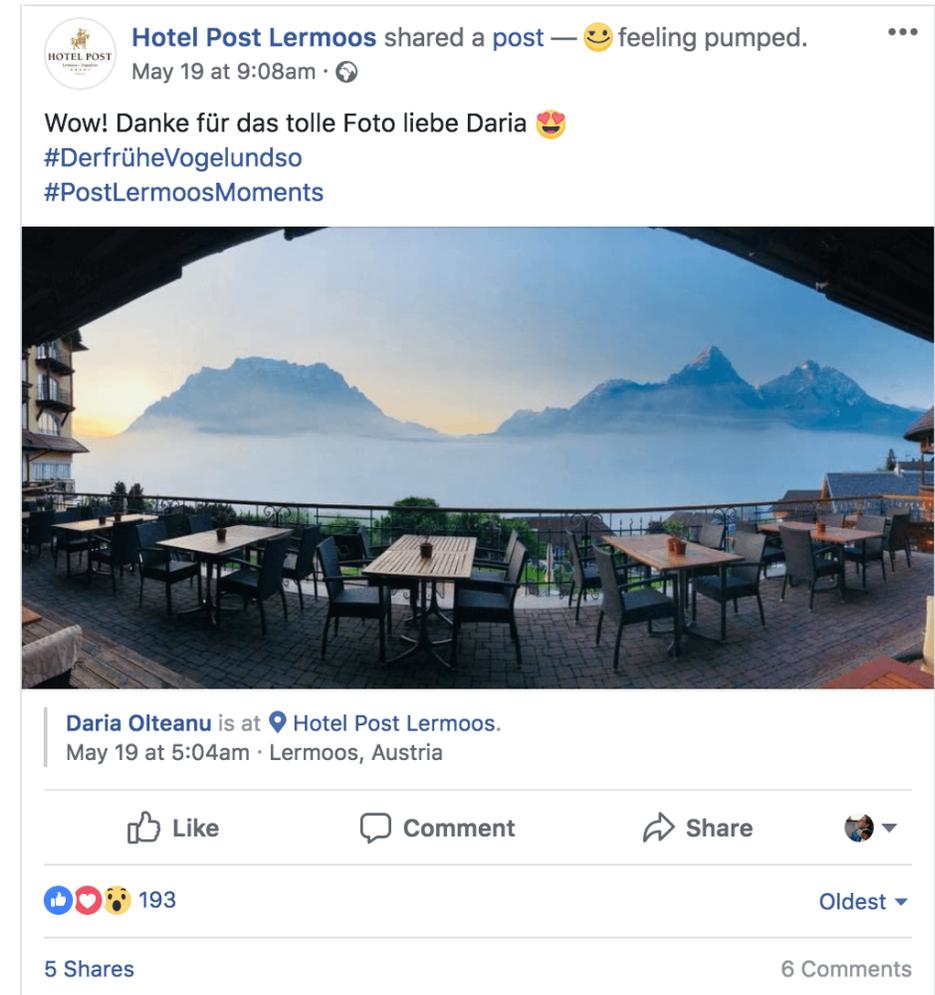
- Gleiche Bezeichnung des Objekts → Wiedererkennung (Gäste vergleichen über mehrere Plattformen)
- Gleiche, qualitativ gute Bilder → Wiedererkennung
- Gleiche Bezeichnung von Details (bspw. Zimmerkategorien)

## Beeinflussbare Faktoren

- Gute Datenqualität sicherstellen
- Höheres Ranking durch höhere Provision
- Höheres Ranking je nach Bewertungen

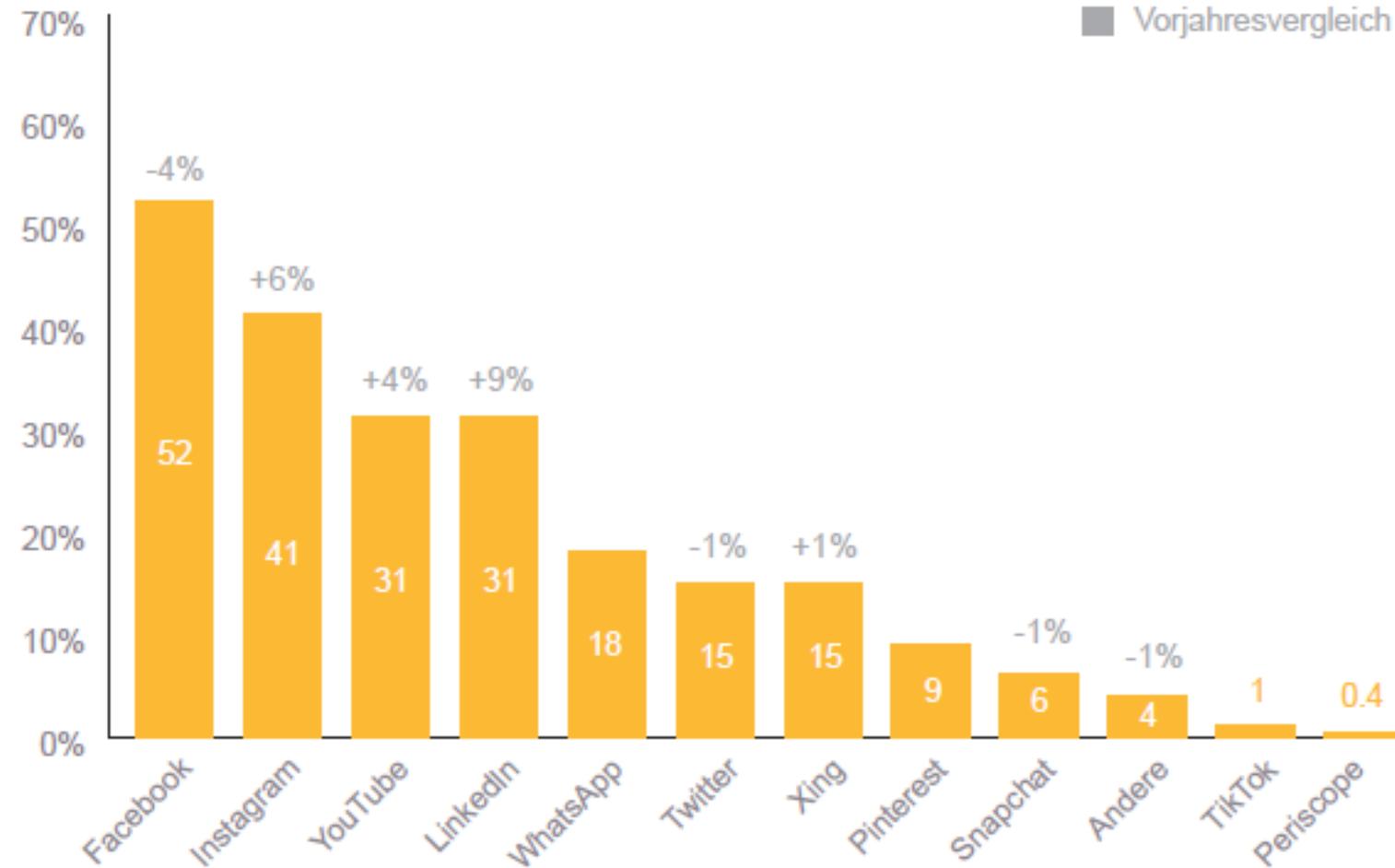
# Social Media

- Potenzielle Gäste werden inspiriert und zu einem Besuch animiert.
- Bestehende Gäste werden zu Fans und Botschafter\*innen gemacht.
- Die Community wird gezielt aktiviert.



# Wichtigste Social Networks

Auf welchen Netzwerken folgen Sie Unternehmen / Institutionen?\*



# Suchmaschinen

- Seien Sie präsent auf Suchmaschinen
- Nutzen Sie die Möglichkeiten von Google und Co.
- Sitemap wird von eigener Website übernommen
- Google Business Profile pflegen

Google hotel abc

Alle Bilder Maps Videos Shopping : Mehr Suchfilter

Ungefähr 318'000'000 Ergebnisse (0.57 Sekunden)

Ergebnisse für **7000 Chur** · Region auswählen

**Hotel ABC Chur**  
https://www.hotelabc.ch

**Hotel ABC Chur**  
Das sehr zentral gelegene 4-Stern-Hotel ABC in Chur ist mit schlichten, aber edlen Materialien und stilvoller Kunst eingerichtet. 48 Zimmer, 1 Suite und 9 ...

**Zimmer**  
Unsere Infrastruktur · 1 Suite im Top Floor mit Wohnzimmer ...

**Unser Team**  
Der ideale Standort ermöglicht für Sie Kulturerlebnisse, Shopping ...

**Kontakt**  
Wir bieten Ihnen von Montag bis Freitag von 6.30 – 10 Uhr und ...

**Style, charm and flair**  
Hotel ABC. The very centrally situated 4-star Hotel ABC in ...

**Studios**  
Preise für Langzeitaufenthalte. Suite (44 m<sup>2</sup>), auf dem Top ...

Weitere Ergebnisse von hotelabc.ch »

**ABC Swiss ... | Preise für deinen Urlaubszeitraum prüfen**

Preise bei Google für eine Übernachtung  
Durchschn. CHF 237

ab CHF 245  
PREISE ANSEHEN

**ABC Swiss Quality Hotel**  
Website Wegbeschreibung Speichern  
Anruf  
4.7 ★★★★★ 759 Google-Rezensionen  
4-Sterne-Hotel  
VERFÜGBARKEIT PRÜFEN  
Adresse: Ottostrasse 8, 7000 Chur  
Telefon: 081 254 13 13

Preise vergleichen  
Sa., 30. März So., 31. März 2

Alle Optionen  
ABC Swiss Quality Hotel CHF 245 >  
Reserving.com CHF 221 >

# Übersicht Google-Suche

Alle Maps Bilder News Videos Mehr Einstellungen Suchfilter

Ungefähr 1'980'000 Ergebnisse (0.71 Sekunden)

**Anzeige** · www.hotel-adler.ch/ · 044 266 96 96

### Hotel Adler Zürich - Offizielle Webseite

In der belebten Fussgängerzone der Altstadt mit vielen Restaurants und Geschäften. Willkommensgeschenk bei einer Direktbuchung. Klimatisierte Zimmer. Frühstück inklusive. Traditionelles Restaurant. Gratis WiFi.

<b>Restaurant</b> Traditionelle Schweizer Küche Käse- und Fleischspezialitäten	<b>Anreise</b> Wir freuen uns auf Sie Im Hotel Adler Zürich
<b>Spezialangebote</b> Aktuelle Spezialangebote und Packages	<b>Meetingräume</b> Mieten Sie unseren historischen Meetingraum für bis 12 Personen

hotel-adler.ch

### Hotel Adler Zürich | Restaurant Swiss Chuchi | Altstadt Zürich

Das **Hotel Adler Zürich** bietet einen 3 Sterne Superior Standard im Herzen der Altstadt. Im Swiss Chuchi Restaurant geniessen Sie feinste Schweizer Gerichte.

Zum Hotel · Social Wall Hotel Adler Zürich · Geschichte des Hotel Adler ... · Meeting

#### Hotel Adler Zürich | Preise für deinen Urlaubszeitraum prüfen

Preise bei Google für eine Übernachtung

Durchschn. CHF 147

Heute Abend

So., 6. Dez. **PREISE ANSEHEN**

www.booking.com > ... > Hotels in Stadtzentrum

### Hotel Adler Zürich, Zürich – Aktualisierte Preise für 2020

01.10.2009 — Das im 16. Jahrhundert erbaute, malerische **Hotel Adler** befindet sich im Herzen von Niederdorf, der wunderschönen Altstadt von Zürich mit

### Hotel Adler Zürich

Website Route Speichern

4.4 ★★★★★ 631 Google-Rezensionen

3-Sterne-Hotel

**VERFÜGBARKEIT PRÜFEN**

**Adresse:** Rosengasse 10, 8001 Zürich

**Telefon:** 044 266 96 96

**Anzeigen · Preise vergleichen**

Morgen So., 29. Nov. 2 Personen

**ANGEBOT** 32 % unter dem Normalpreis

<b>B</b> Booking.com Kostenlose Stornierung bis 28. Nov.	CHF 184 >
<b>H</b> Hotels.com	CHF 185 >
<b>A</b> Agoda	CHF 164 >
<b>e</b> ebookers.ch	CHF 165 >

## SEA SEO Google Business Profile

**Anzeige** · www.maler-24.ch/

### Maler Offerten Chur - 5 Maler Offerten in 2 Minuten

Vergleichen Sie Top Bewertete **Maler**. PLZ angeben & Offerten erhalten

Bewertung Öffnungszeiten

<b>Maler Gollner Chur</b> 5.0 ★★★★★ (2) · Maler Halde 2 · 081 250 46 50	ROUTE
<b>Maler Walser AG</b> 5.0 ★★★★★ (9) · Maler Segantinstrasse 5 · 081 284 67 76 Geöffnet · Schliesst um 16:30	WEBSITE ROUTE
<b>Maler Gollner Chur</b> Keine Rezensionen · Maler Calandastrasse 3 · 081 250 46 50	WEBSITE ROUTE

Alle anzeigen

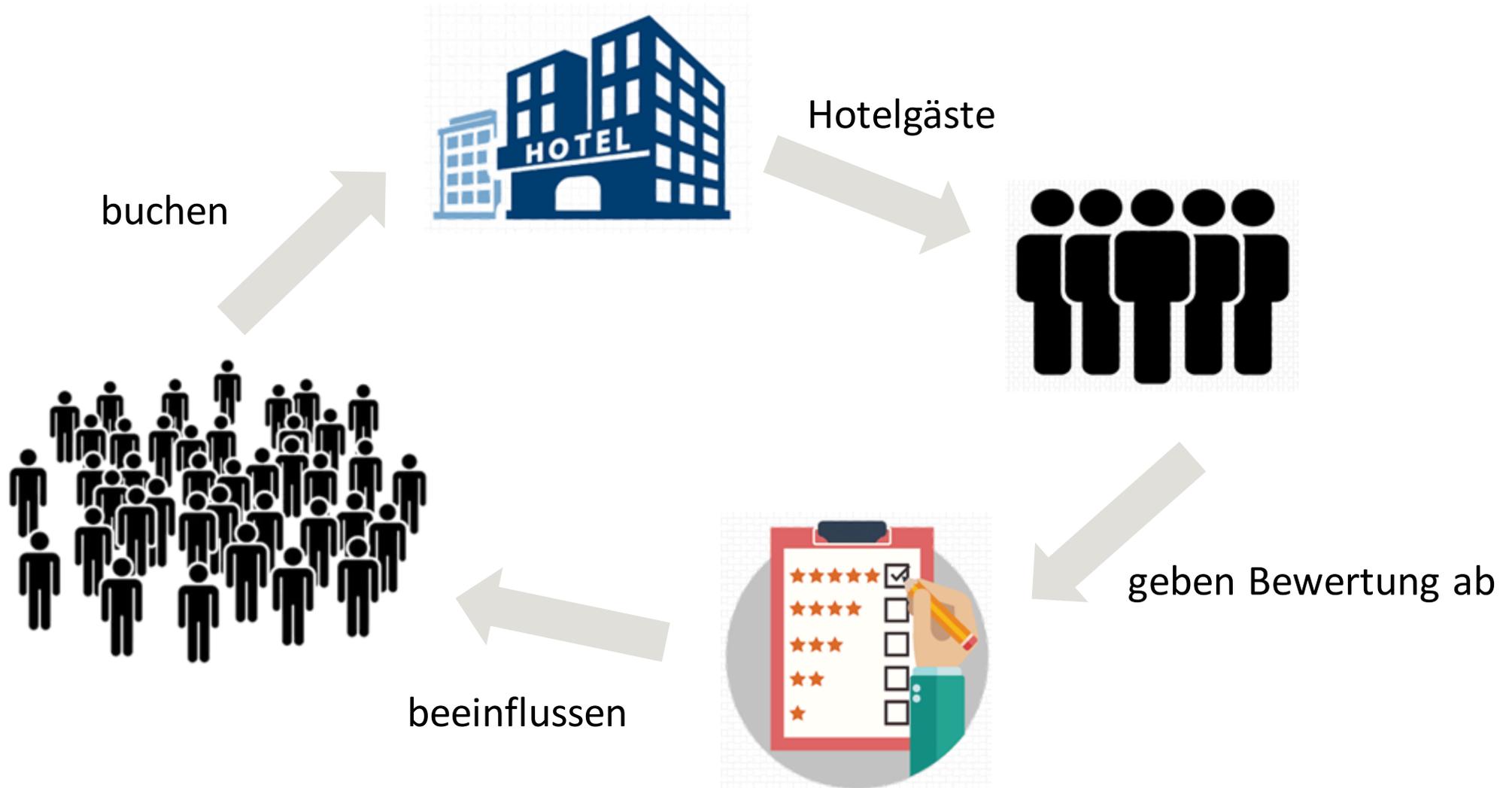
# Auftritt auf nicht beeinflussbaren Plattformen

- Webseiten mit veralteten Daten / falschen Angaben

→ Anbieter ausfindig machen, kontaktieren mit Bitte um Löschung



# Einfluss von Bewertungen



# Bewertungen

- Viele Plattformen fragen Bewertungen von Gästen ab und zeigen diese auch an.
- Bewertungen ernst nehmen und wenn immer möglich bearbeiten / beantworten  
→ vor allem negative Kritik.

**Relevanteste Bewertungen** (117 Bewertungen)

Weiterempfehlung **99%**      Gesamtbewertung **5,8 / 6**

Hotel	<b>5,8</b>	Service	<b>5,8</b>	Gastronomie	<b>5,8</b>
Zimmer	<b>5,7</b>	Lage	<b>5,8</b>	Sport & Unterh.	<b>4,2</b>

**Silvia** (56-60)  
Alleinreisend · August 2023 · 1-3 Tage · Sonstige

**Alles bestens!**  
 **6,0 / 6**

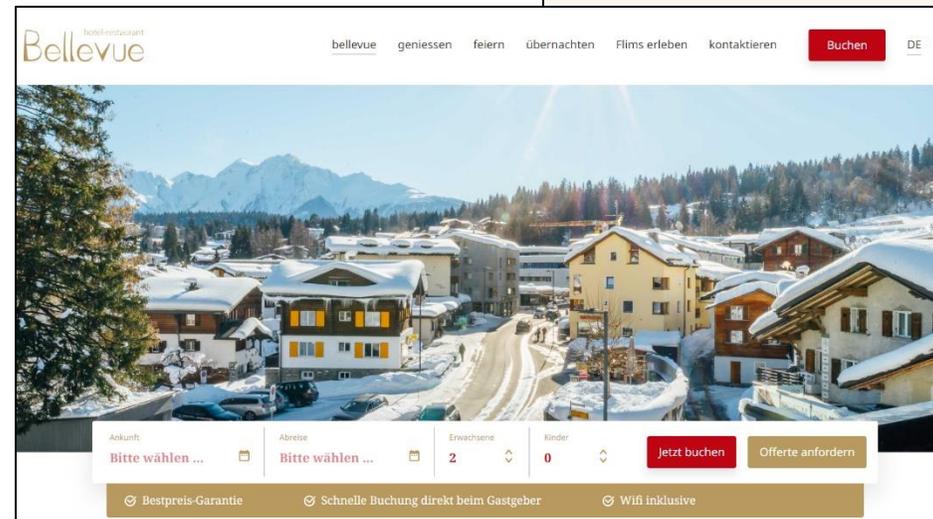
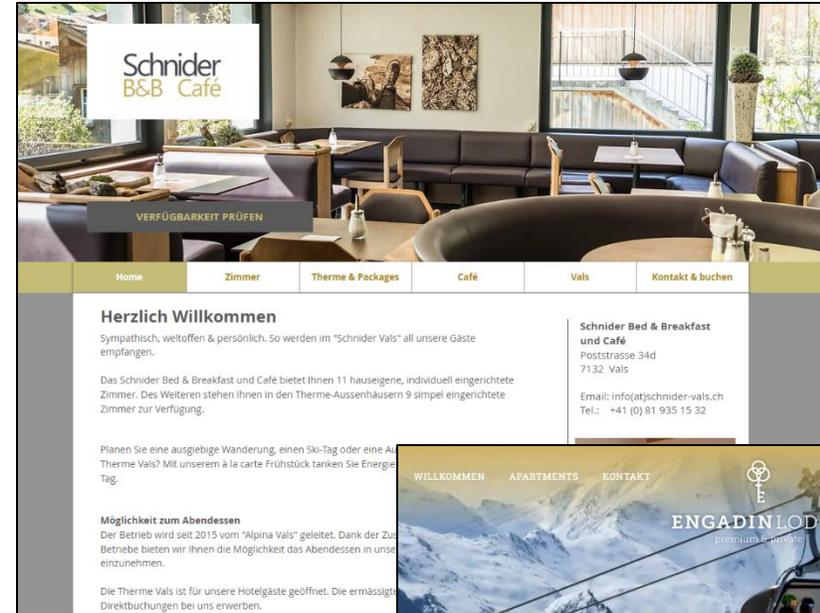
Das Hotel liegt zentral und liegt in der Nähe vom Bahnhof. Das Personal ist sehr nett und zuvorkommend und gibt noch regionale Tips. Das Zimmer ist top in Ordnung. Auf dem Tisch steht eine Karaffe und ein Glas mit der Bitte das wirklich gute Quellwasser aus dem Wasserhahn zu genießen.  
Das Frühstück ist wundervoll. Die...

# Eigene Website



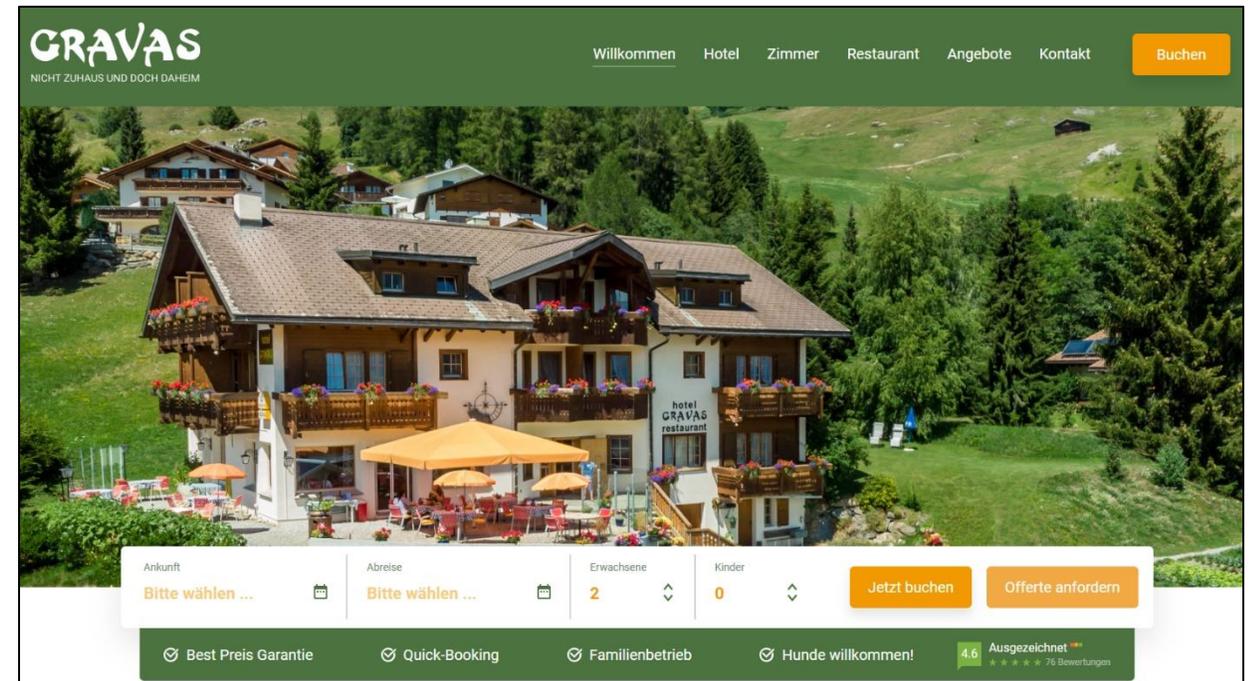
# Eigene Website

## Schaufenster und Kommunikationsplattform



# Eigene Website

- Im Rahmen der Möglichkeiten
- Wenn möglich: professionelle Agentur
- Keine kostenlosen Produkte nutzen (oder nur mit Zusatzfunktionen)



# Professionelle Agenturen

Kommunikationsagenturen Graubünden

<https://agenturen-gr.ch/>

# Eigene Website

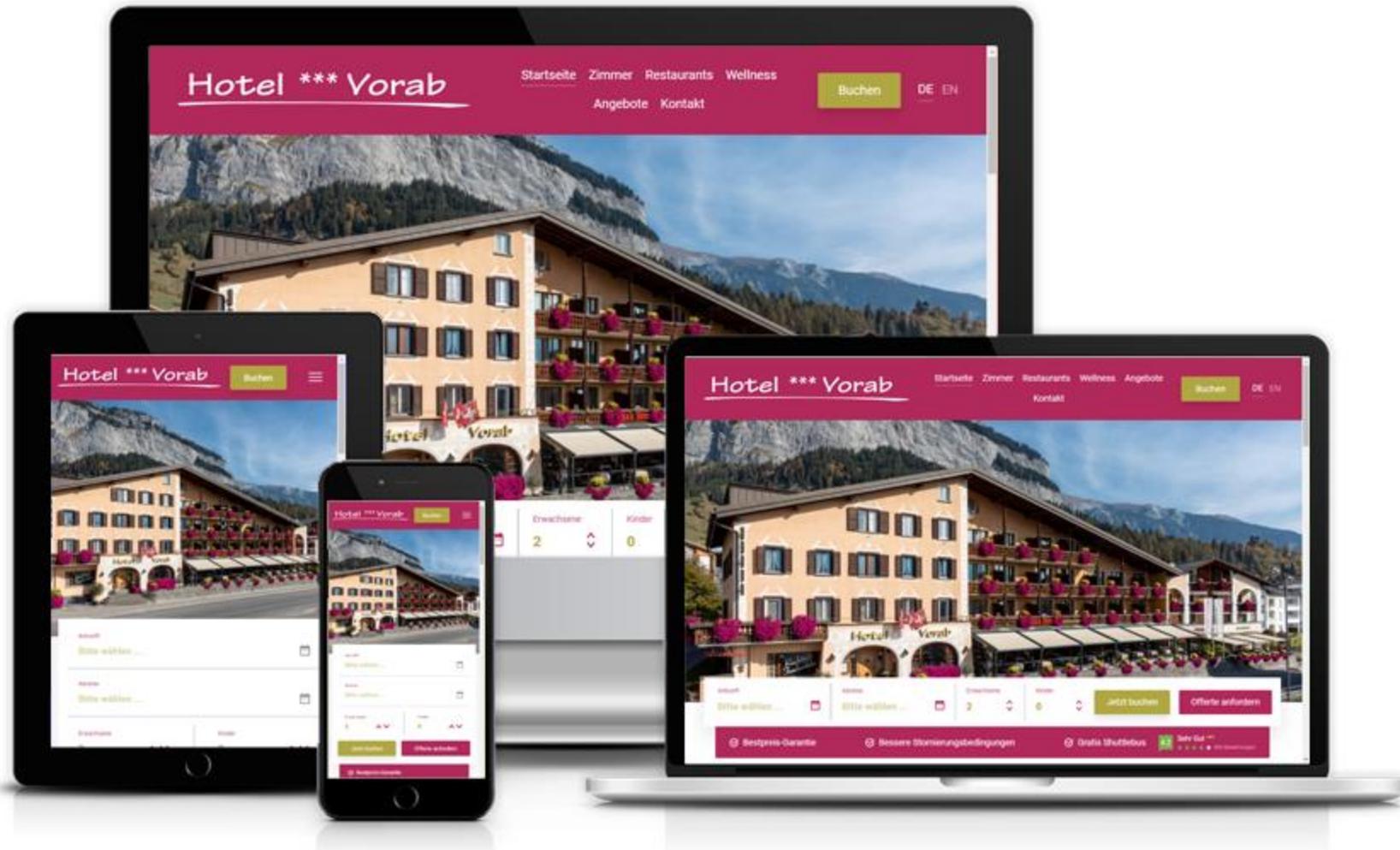
Möglichst kurze, einprägsame Domain mit Namen der Unterkunft verwenden.

Bsp.

[www.hotelvorab.ch](http://www.hotelvorab.ch)

[www.eden-ilanz.ch](http://www.eden-ilanz.ch)

# Optimierung für mobile Geräte



# Meta-Daten

```
</script>
<meta charset="utf-8">
<meta http-equiv="x-ua-compatible" content="ie=edge">
<meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1, shrink-to-fit=no">
<title>Hotel ABC Chur</title> == $0
<meta name="description" content="Das sehr zentral gelegene 4-Stern-Hotel ABC in Chur ist mit schlichten, ab
<meta name="robots" content="index, follow">
<meta property="og:site_name" content="Hotel ABC">
<meta property="og:title" content="Hotel ABC Chur">
<meta property="og:description" content="Das sehr zentral gelegene 4-Stern-Hotel ABC in Chur ist mit schlich
<meta property="og:url" content="https://www.hotelabc.ch/">
<meta property="og:type" content="website">
<meta property="og:image" content="/bilder/seo/_800xAUTO_crop_center-center_none/socialMediaFallbackImage.jp
```

- Meta-Daten sind relevant für Suchmaschinen
- Titel und Beschreibung werden daraus übernommen



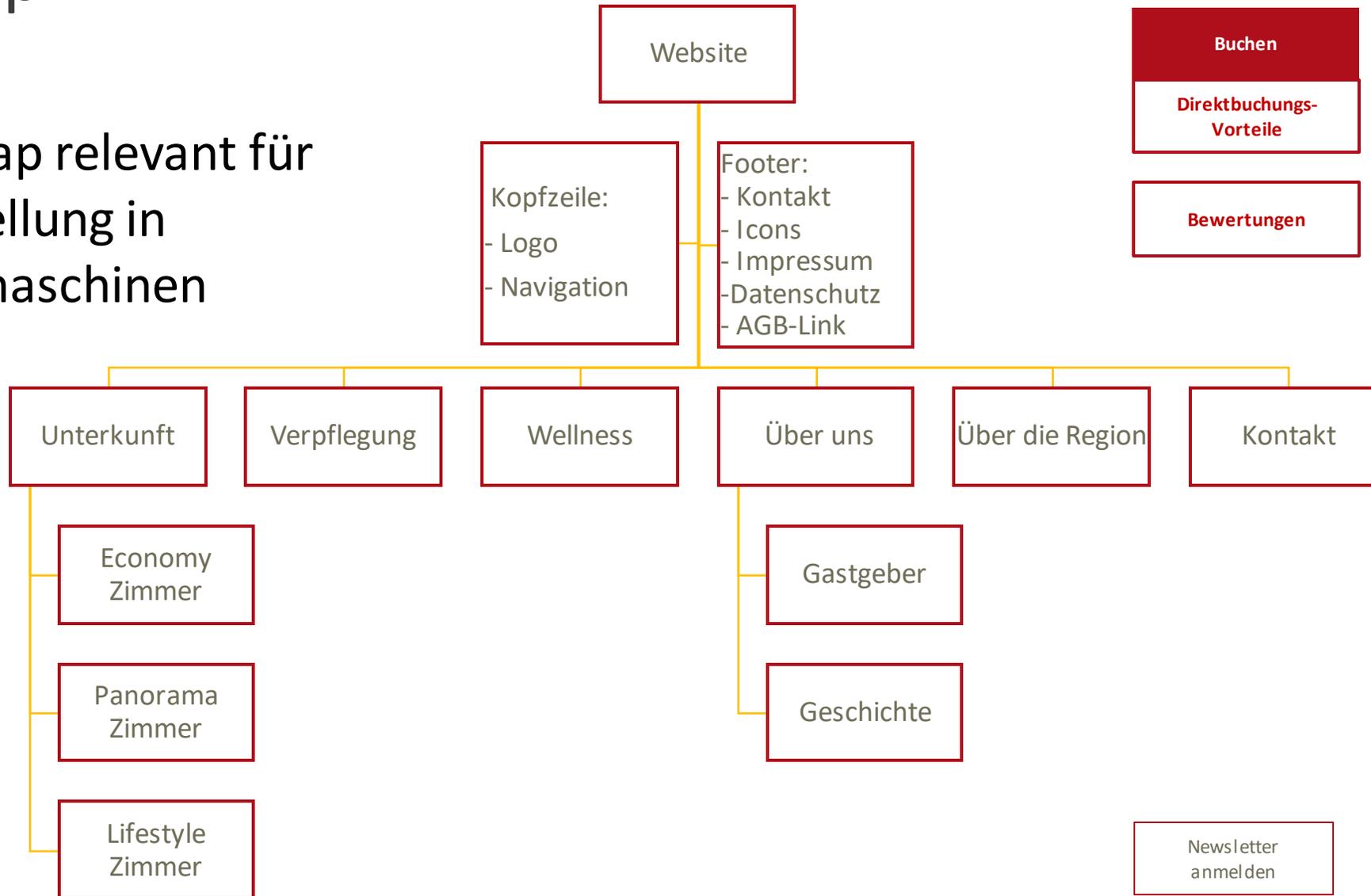
## Hotel ABC Chur

Das sehr zentral gelegene 4-Stern-**Hotel ABC** in **Chur** ist mit schlichten, aber edlen Materialien und stilvoller Kunst eingerichtet. 48 Zimmer, 1 Suite und 9 ...

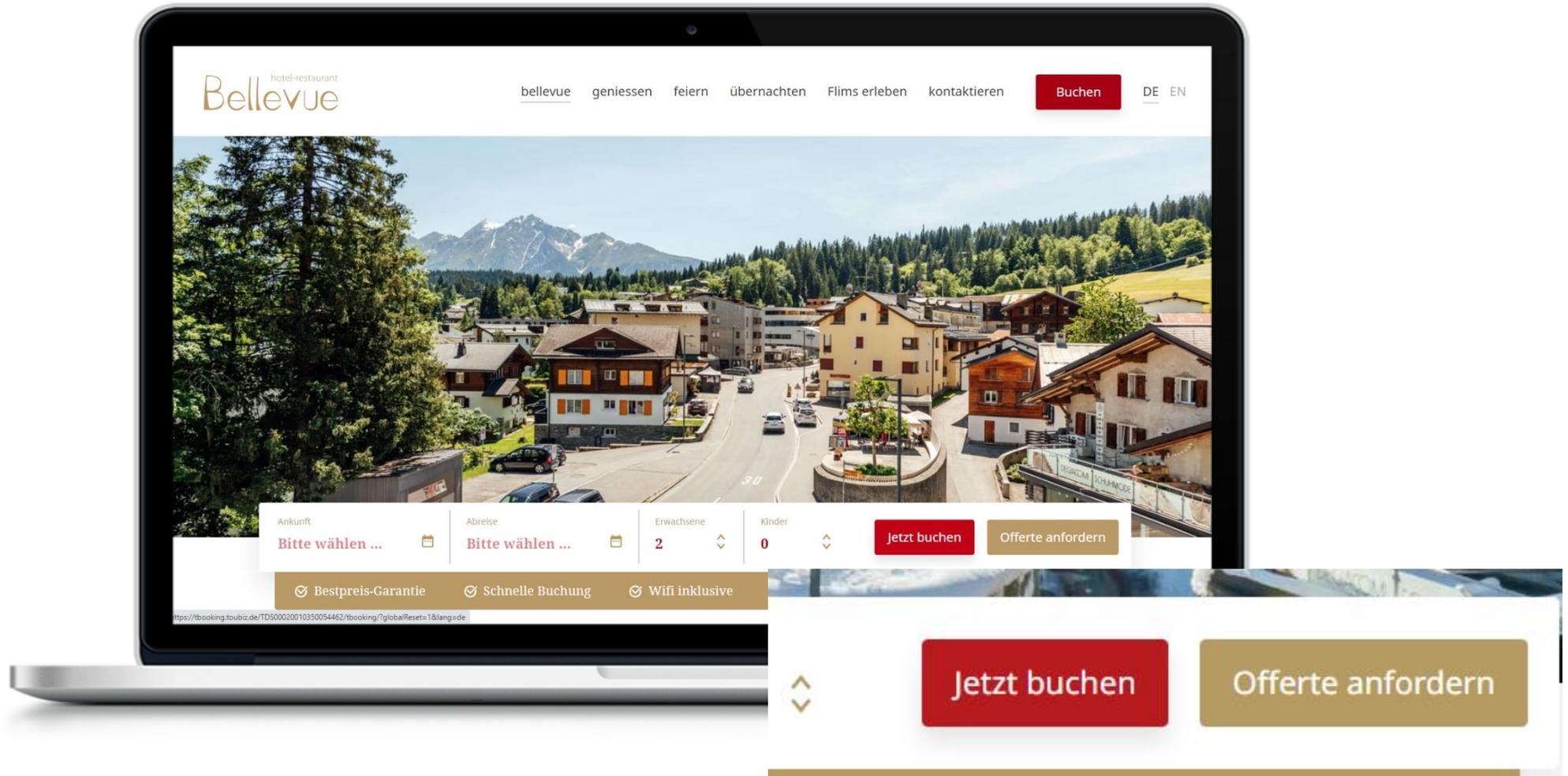
### Zimmer

# Sitemap

- Sitemap relevant für Darstellung in Suchmaschinen



# Buchungsbutton

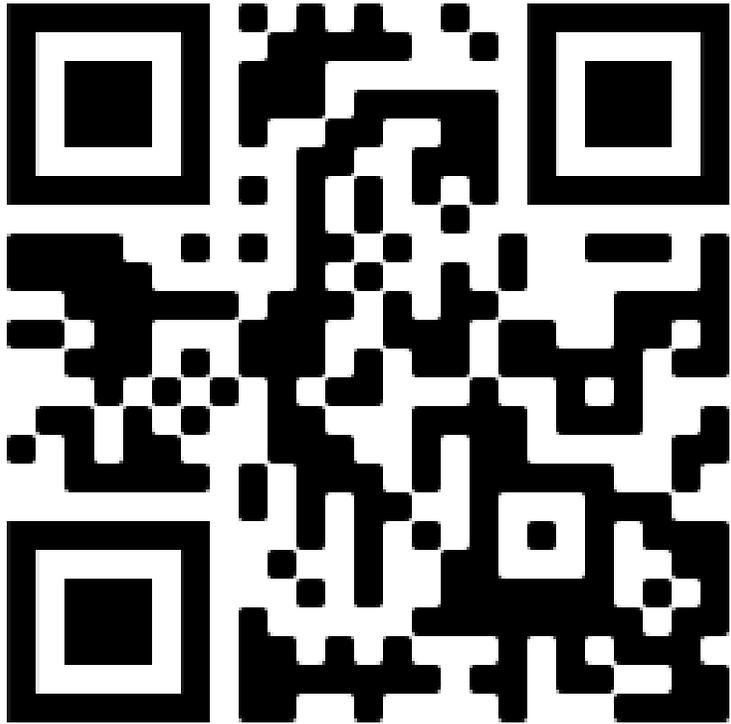


# Tipps & Tricks «Website»

- Technisch auf dem neusten Stand
- Kurze Ladezeiten
- Verschlüsselt mit SSL-Zertifikat
- AGB und Datenschutzmassnahmen publizieren
- Für mobile Geräte optimiert (Darstellung und Funktionen)
- Website ist aktuell und überzeugt mit attraktiven Inhalten (professionelle Bilder, Videos etc.)
- Mehrsprachig verfügbar (abh. von Zielgruppen)



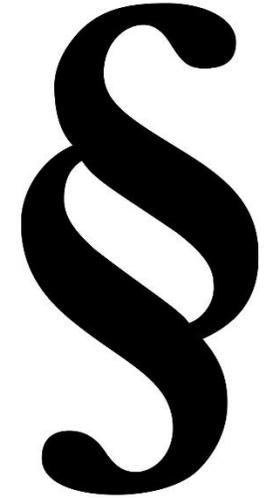
# Speed-Test



Link zum Test  
[cutt.ly/PopupSpeed](https://cutt.ly/PopupSpeed)

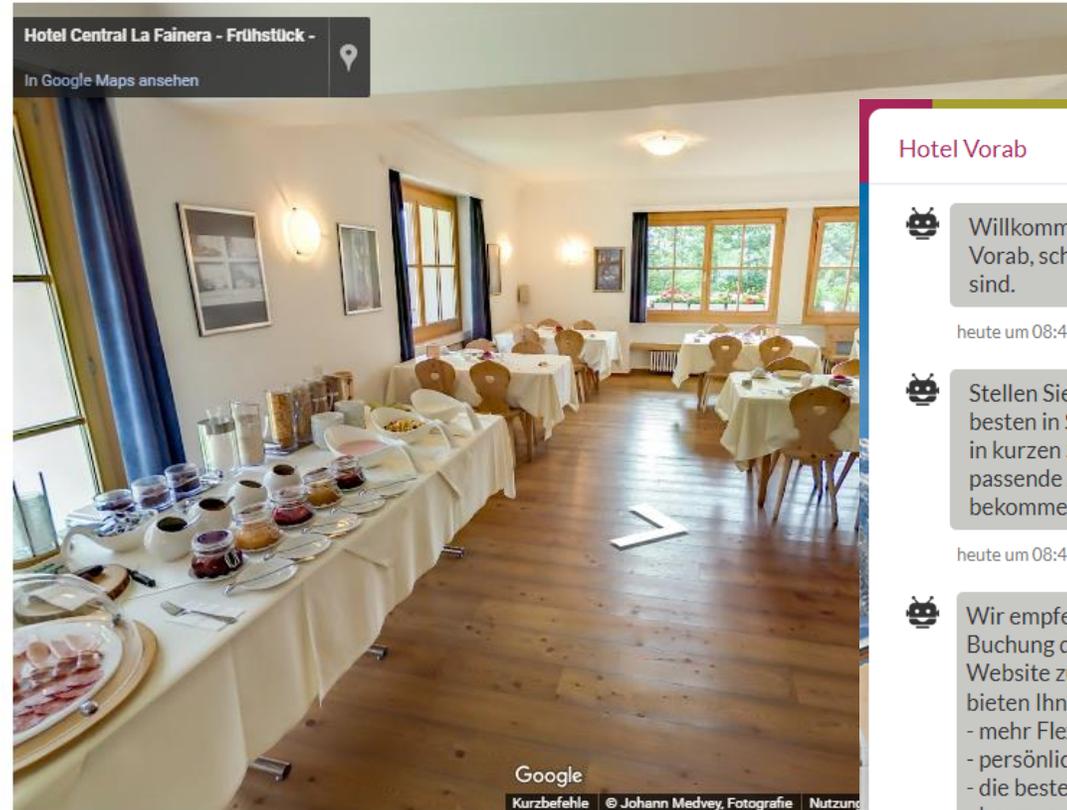
# Cookies und Datenschutz

- Neues Schweizer Datenschutzgesetz
- DSGVO der EU => sobald sich Angebot auch an Bürger\*innen aus dem Europäischen Wirtschaftsraum richtet (neben EU-Ländern u. a. auch Liechtenstein)



# Trends

- Virtuelle Rundgänge
- Chatbots



**Hotel Vorab**

 Willkommen im Hotel Vorab, schön, dass Sie da sind.

heute um 08:40 Uhr

 Stellen Sie Ihre Fragen am besten in Stichworten oder in kurzen Sätzen, um eine passende Antwort zu bekommen.

heute um 08:40 Uhr

 Wir empfehlen Ihnen die Buchung direkt über unsere Website zu tätigen, denn wir bieten Ihnen 🙌

- mehr Flexibilität
- persönliche Beratung
- die besten Preise
- bessere Stornierungskonditionen

[Gleich buchen](#)

[Angebote](#)

heute um 08:40 Uhr

Gib deine Nachricht ein 

# Eigene Buchungsstrecke



# Buchungsstrecke auf der eigenen Website

- Die meisten PMS-Systeme bieten bereits eine Buchungsstrecke an, zum Beispiel «Simplebooking».
- Destinationen bieten meist ebenfalls eine kostenlose oder kostengünstige Buchungsstrecke für die eigene Unterkunftswebseite an.

Welche Vorteile haben  
Direktbuchende bei Ihnen?

# Direktbuchungen



Bestpreis-Garantie



Geschenk / Gutschein



Stornobedingungen



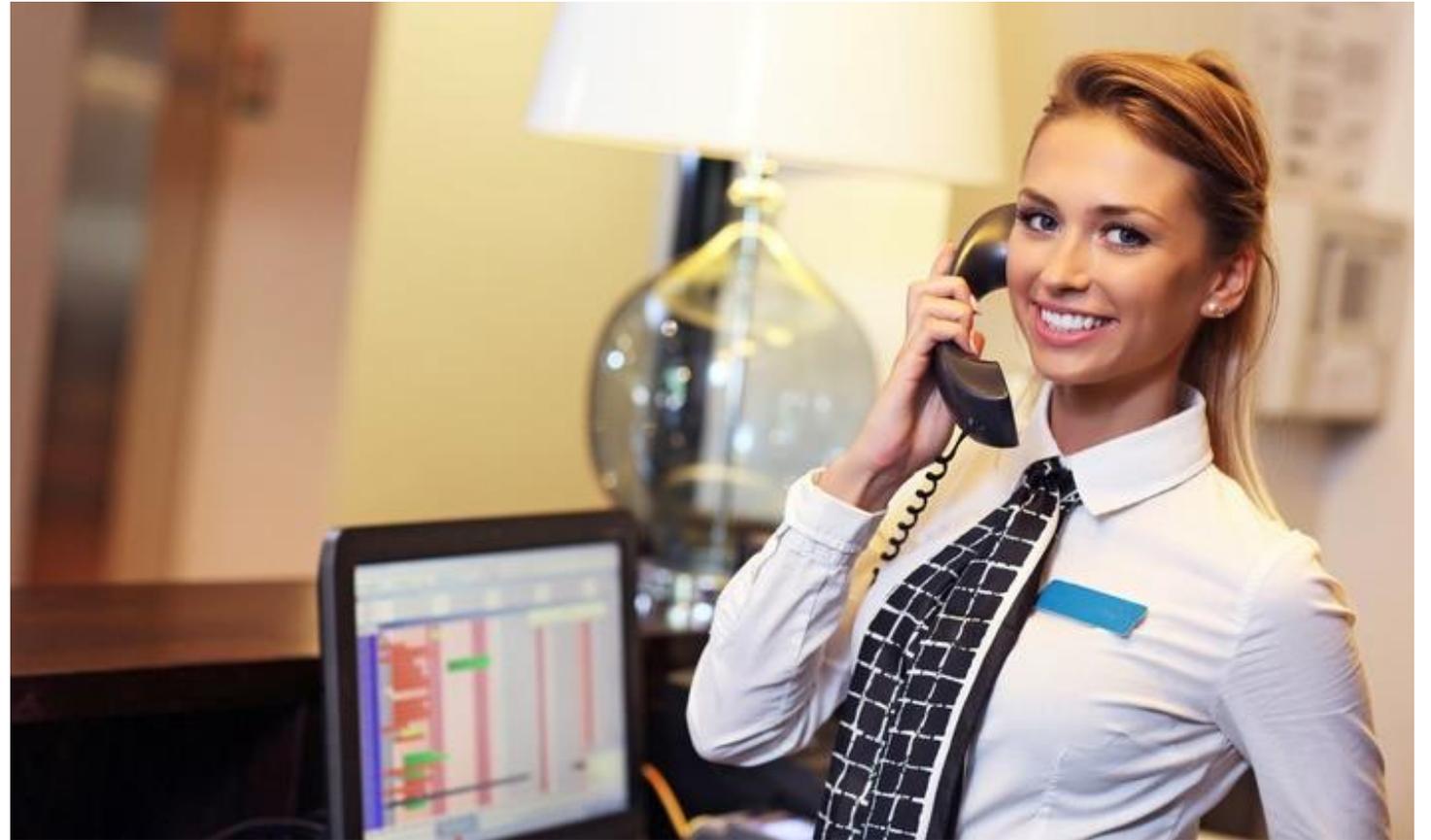
Upgrade



Zusatzangebote

# Direktbuchungen

Haben Ihre  
Mitarbeitenden die  
Kompetenz, Angebote  
spontan am Telefon zu  
kommunizieren?



# Direktbuchungen fördern

- ✓ Vorteile für Direktbuchende aufzeigen
- ✓ Neue Gäste vor Ort zu Direktbuchenden machen
- ✓ Verhindern, dass Stammgäste über OTAs buchen

## Direkt buchen und profitieren!

### 10% Rabatt ab 3 Nächten:

Profitieren Sie von 10% Rabatt auf den Übernachtungspreis.

### Grössere Auswahl an Zimmerkategorien:

Nur direkt bei uns finden Sie alle verfügbaren Zimmerkategorien.

### Zusatzleistungen direkt buchbar:

Ob Kulinarik oder Wellness, buchen Sie Ihre Zusatzleistungen direkt dazu und gestalten Sie Ihren Aufenthalt ganz nach Ihren individuellen Wünschen.

### Supplement:

Süsse Überraschung sowie eine Flasche Hauswein aus der Bündner Herrschaft bei Anreise auf dem Zimmer.  
Tiefgaragenparkplätze zu vergünstigten Konditionen.

### Flexible Umbuchungs- und Stornierungsbedingungen:

Wir halten für Sie die passende Rate bereit. Außerdem profitieren Sie von unseren flexiblen Umbuchungs- und Stornierungsbedingungen.

### Bestpreis-Garantie:

Buchen Sie direkt über unsere Website und sichern Sie sich Preisvorteile gegenüber Buchungen über Online- und Reiseportale.

### Persönliche Ansprechpartner:

Ihr persönlicher Ansprechpartner steht Ihnen bei all Ihren Fragen und persönlichen Wünschen zur Verfügung.

# Gästerziehung



**HotellerieSuisse**

**BOOKING-TIPP:**  
Den besten Deal  
gibt's direkt  
beim Hotel.

Schlau  
bucht, wer direkt  
beim Hotel  
bucht.

[booking-tipp.ch](http://booking-tipp.ch)

The advertisement features a man with grey hair and a mustache, wearing a dark suit, white shirt, and a patterned tie. He is smiling and looking towards the camera. The background is a blurred indoor setting, likely a hotel lobby. The text is overlaid on the image, with the main headline in a red banner and the key message in white text. A key icon is used to highlight the tip, and the website URL is at the bottom right.

# Tipps & Tricks «Direktbuchungen»

- Prominent Möglichkeit integrieren, online zu buchen
- Mitarbeitende mit Kompetenzen ausstatten
- Vorteile einer Direktbuchung prominent aufführen und kommunizieren

# Fragen



Grazia fitg.  
Grazie.  
Danke.

Graubünden Ferien  
graubuenden.ch  
contact@graubuenden.ch