ren treu und loyal
dann für Sie so
ertvoll, wenn er
e positiven Erfah-
n Freundes- und
kreis spricht. Sie
ladurch eventuell
ndenstamm auf-
früher oder spä-
e exklusive Grup-
n Betracht kommt.
nständen können
sogar einen für Sie
eschäftszweig be-

wird allerdings
hneller in Umlauf
ls gute Nachrich-
Sie deshalb be-
f der Hut vor dem
Empfehler! Der-
schlechte Erfah-
it Ihnen gemacht
sich nicht davor
las zu kommuni-
enn Sie es aber
eventuelle Fehler
umachen, wer-
cher gestärkt aus
ion hervorgehen.
l vor allem zwei
tscheidend: eine
eaktion (1) unab-
n der Schuldfrage
Kunde, der sich
aufgehoben und
treut fühlt, wird
iter wohlgesinnt
en Sie besonders
ichtigen Situation
ice-Plus-Faktoren

Thema „Ihr
mehr wert" am
r 2007 im Semi-
agungszentrum
utrach.
Anmeldung unter
aelvivell.de.

(siehe unten), dass die Funktionen für den Kundenkontakt künftig in einem Service-Center zusammengefasst sind. Dazu gehören der Ausdruck oder E-Mail-Versand von Angeboten sowie der Versand von Trip Pages mit zusätzlichen Informationen und Angeboten für den Kunden. Hier können die weitergegebenen Angebote wiedergefunden und direkt in die Buchungsmaske übernommen werden. Außerdem lassen sich zu jedem Vorgang Termine anlegen.

die Großen machen", sagt Faradi.
Nach dem jetzigen Stand der Dinge will Interactive mit einem „relativ geringen Preis" auf den Markt gehen. Zielgruppe des Travel CMS Midoffice sind kleine, unabhängige Reisebüros.

Hoteltipps für Insider

Bistro Portal und Deutscher Reisering schalten eigene Datenbanken frei

Aachen/Berlin. Jahrelang überließen Reisebüros und Technikanbieter das Thema Hotelbewertung Portalen wie Holidaycheck. Doch jetzt kommt richtig Schwung in die Sache: Nahezu gleichzeitig schalten in den nächsten Wochen die Reisebüro-Kooperation Deutscher Reisering und das Preisvergleichssystem Bistro Portal Datenbanken frei, in denen Expedienten Hotels bewerten können.
Die Bistro-Mutter Traveltainment verfährt dabei zweigleisig (siehe *touristik aktuell* 34/07): Seit vier Wochen werden per Online-Fragebogen bereits Stimmen von Urlaubern eingesammelt. Ab Ende September kommen in einem separaten Tool auch Reisebüro-Mitarbeiter zum Zuge. Sämtliche Bewertungen tauchen in einer Ergebnisliste auf und können auch als Suchkriterium genutzt werden. So lassen sich etwa Hotels mit einer Weiterempfehlungsquote von mindestens 90 Prozent oder einer bestimmten Durchschnittsnote suchen. Zugänglich sind die neuen Funktionen gegen einen Aufpreis von neun Euro monatlich – allerdings nur für Bistro-Nutzer, die mit der Funktion Trip Page selbst auch bei ihren Kunden Bewertungen abfragen.
Der Deutsche Reisering will die Datenbank genau von der anderen Seite her aufziehen. „Hotelspezi" nennt sich ihr Projekt, in das vorerst nur Reisebüro-Mitarbeiter eingebunden sind. Diese hinterlassen bei jedem Eintrag ihre E-Mail und/oder Telefonnummer – um

Foto: shutterstock

Welchen Service bietet Hotel XY? Die neuen Datenbanken sollen eine Alternative zu den bisherigen Meckerforen à la Holidaycheck werden.

anschließend eventuelle Rückfragen von Kollegen beantworten zu können. Wenn die Plattform irgendwann mit ausreichend Informationen gefüttert ist, soll sie auch für Endkunden geöffnet werden, ohne dass diese die Expedientendaten einsehen können.
Im Gegensatz zu Holidaycheck soll Hotelspezi weder ein „Meckerforum" noch eine Plattform für klassische Hotelbewertungen oder -beschreibungen werden, „sondern konkrete Tipps für die Beratung geben", beschreibt Reisering-Vorstand Christian Krause das Konzept. So könnte es unter anderem darum gehen, für welche Kunden sich das Hotel besonders eigne und welchen Service es biete. Grundbedingung sei, dass die Informationen aktuell sind: „Nach zwei Jahren werden die Einträge automatisch gelöscht", kündigt Krause an.
Freigeschaltet wird die kostenlose Plattform, die von der Reisering-Software-Tochter Fairnetworks entwickelt wurde, Mitte Oktober. Und zwar für alle Reisebüros in Deutschland. „Es hat keinen Zweck, wenn wir die Datenbank nur für unsere Kooperation oder die RSG-Allianz nutzen würden", hofft Krause auf eine rege Teilnahme.

K. PRANGER / M. GÜRTLER