

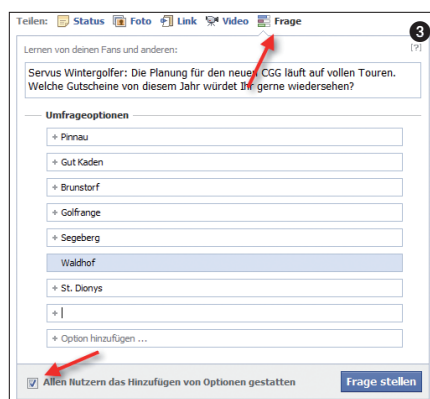
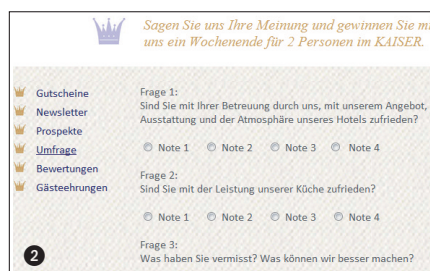
# Direktes Feedback

Mit Hilfe leistungsfähiger Web-Tools können Hoteliers im Handumdrehen eine Online-Umfrage erstellen. Bei der Auswahl von Fragen sowie der Rekrutierung der Teilnehmer ist allerdings Sorgfalt geboten

**Waren die vergangenen Jahre** geprägt von ersten Gehversuchen auf Facebook, Twitter und Co., ist es mittlerweile an der Zeit, aus dem unspezifischen Geplauder in den sozialen Netzwerken konkrete Kanäle und Projekte entstehen zu lassen – Social Media 2.0 sozusagen. Neben dem direkten Zimmerverkauf oder dem Anwerben neuer Mitarbeiter sollte das Sammeln von qualitativem Feedback ganz oben auf der Agenda stehen. Dies kann passiv geschehen, beispielsweise durch Social Media Monitoring, also dem Mitlesen in einschlägigen Bewertungsplattformen. Oder aber der Hotelier wird aktiv und befragt seine Fans, Gäste oder Interessenten nach Vorschlägen zur Optimierung seines Angebots. Mandarin Oriental recherchiert beispielsweise via Facebook, welche Form des Frühstücks die beliebteste ist. Die Antwort: weder Continental noch American, dafür aber das gemischte Buffet.

Das Erstellen einer Umfrage auf Facebook ist simpel, denn auf der eigenen Fanpage gibt es als Alternative zu Statusmeldungen oder dem Upload von Bildern und Videos die Option »Frage stellen«. Hier wird nicht nur die Frage definiert, sondern auch die Antwortmöglichkeiten festgelegt. Vorsicht ist allerdings vor der Option weiter unten auf der Seite geboten, die es dem Nutzer erlaubt, eigene Antwortmöglichkeiten hinzuzufügen. Das kann zu unerwarteten Ergebnissen führen: So fragte Motorola seine Fans im Frühjahr, welche Apps man sich von den Entwicklern wünscht. Die Mehrzahl der Teilnehmer erwartet aber gar keine App, sondern vielmehr, dass Motorola den Bootloader öffnet, sodass die Nutzer selbst Zugriff auf die Systemebene der Android-Smartphones bekommen.

Unterdessen ist »Frage stellen« bei Facebook stark limitiert. Wer eine detailliertere



- 1 Mandarin Oriental stellt Detailfragen zum Produkt
- 2 Das Hotel Kaiser verlost unter den Teilnehmern Übernachtungen
- 3 Vorsicht: »Optionen hinzufügen« kann ungewollte Beiträge zur Folge haben

## Facebook-Umfragen

- <http://apps.facebook.com/meine-umfragen/>
- <http://www.2ask.de/Anleitungen-und-Leitfaeden--375d.html>
- [http://www.interrogare.de/cms/fileadmin/Dateien/PDF/e.boss\\_Best\\_Practices\\_BFE.pdf](http://www.interrogare.de/cms/fileadmin/Dateien/PDF/e.boss_Best_Practices_BFE.pdf)

Befragung der Nutzer durchführen will, nutzt besser das Tool »Umfragen«. Hier kann das Design beeinflusst, der Fragetyp ausgewählt und die Dankesnachricht definiert werden, die dem Nutzer nach Ausfüllen der Befragung angezeigt wird. Die Zielgruppe ist hierbei stark auf Nutzer beschränkt, die eine gewisse Affinität zum jeweiligen Hotel haben.

Wesentlich breitere Zielgruppen können Hoteliers erreichen, wenn sie die Umfrage auf ihrer eigenen Internetseite platzieren. Dienstleister wie SurveyPark (Globalpark), Surveygizmo, Onlineumfragen.com, 2ask und viele andere liefern hierzu fertige Lösungen, die nach Abschluss der Umfrage auch detaillierte Berichte und Statistiken erstellen.

Ebenso wichtig wie die Auswahl des Werkzeugs ist auch die richtige Definition der Fragen und ein aktivierender Einladungstext. Der Umfragespezialist Ed Haltermann hat eine Liste der zehn häufigsten Fehler zusammengetragen ([www.surveygizmo.com/survey-blog/10-common-survey-mistakes-part-1](http://www.surveygizmo.com/survey-blog/10-common-survey-mistakes-part-1)). Daniel Rieber vom Marktforschungsinstitut Interrogare hat mit seinem Team Kriterien für eine gute Einladung gelistet (sh. Kasten). In jedem Fall ist eine Belohnung der Teilnehmer vorgesehen, eventuell verknüpft mit einem Gewinnspiel, um möglichst viel Feedback einzuholen.

Wer über den Horizont der eigenen Site hinaus gehen möchte, der sollte dem Beispiel von Gilchrist and Soames folgen, einem britischen Hersteller exklusiver Guest Supplies. Mangels Kundendatenbank nutzte man die Crowdsourcing-Plattform von Clickworker zur Rekrutierung von Umfrageteilnehmern und sammelte auf diesem Weg in 48 Stunden rund 1000 Fragebögen.

FRANK PUSCHER