

easybooking



WIE GÄSTE ZU STAMMGÄSTEN WERDEN

Begeistern - Binden - Belohnen

E-Book: Ausgabe #9



NEUSTART.

Die letzten Wochen haben uns alle vor besondere Herausforderungen gestellt und auch der Tourismus wird noch etwas Zeit benötigen, um sich wieder zu stabilisieren. Aber ein erster Schritt in Richtung erfolgreiche Tourismuswirtschaft ist gemacht: die **Unterkunftsbetriebe** haben wieder **geöffnet!**

In den vergangenen Wochen haben wir es als unsere Aufgabe gesehen, Gastgeber in dieser schwierigen Zeit zu unterstützen und mit kostenlosen Online-Schulungen und Info-Materialien beratend zur Seite zu stehen. Außerdem wollten wir eines: **Mut machen und motivieren!**

Deshalb haben wir Vermieter gebeten, ihre persönlichen Erfahrungen der letzten Zeit mit uns zu teilen, uns davon zu erzählen, wie sie mit der ungewohnten Situation umgehen, uns an Erlebnissen teilhaben zu lassen, die ihnen besonderen Mut gemacht haben und ihre ganz persönlichen Learnings & Tipps weiter zu geben. Damit auch andere Gastgeber wieder Mut finden.

Die Rückmeldungen waren **großartig** und auf eine Frage haben wir besonders schöne Antworten erhalten: „Welches Ereignis hat dich besonders motiviert?“

„Stammgäste, die anbieten, nach der Krise 5x in einer Saison zu kommen, um uns zu helfen. Stammgäste, die Anzahlungen nicht zurückfordern, um uns zu unterstützen.“ 📍 *Scheulinghof • Mayrhofen*

„Alle langjährigen Stammgäste warten schon wieder sehnsüchtig auf ein Wiedersehen.“ 📍 *Haus Alpengruss • Neustift*

„Stammgäste, die im Voraus schon den nächsten Urlaub bezahlen wollten, damit wir gut durch die Krise kommen.“

📍 *Gästehaus Stotter • Neukirchen am Großvenediger*

„Ich habe ein paar Anrufe von Stammgästen erhalten, die gesagt haben: „Auch wenn wir dieses Jahr nicht kommen können - wir bleiben Ihnen treu!““ 📍 *Ferienwohnung Beim Bicher • Grabenstätt*

„Die Stammgäste, die mir alles Gute gewünscht haben und gesagt haben dass sie sich schon auf den nächsten Urlaub bei uns freuen.“ 📍 *Hotel Dietrichsteinerhof • Faak am See*

Scheinbar gibt es eine Gruppe, die Vermietern in dieser schwierigen Zeit ganz besonders zur Seite gestanden ist: die Stammgäste.

Und genau deshalb möchten wir den Fokus unseres aktuellen E-Books auf diese wertvolle Gästegruppe legen. Ganz nach dem Motto: Gäste begeistern – Gäste binden – Gäste belohnen.

GÄSTE BEGEISTERN

Vom Angebot zur Begeisterung



Jeder neue Gast ist ein potentieller Stammgast. Je besser ihm der Aufenthalt in deiner Unterkunft gefällt, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass er wieder kommt. Ganz egal, ob es sich dabei um einen Business-Reisenden handelt, der von der unkomplizierten Übernachtung in deinem schicken City-Appartement begeistert ist, um eine fünfköpfige Familie, die den Aktivurlaub in deiner kinderfreundlichen Berghütte liebt oder das gemütliche Pensionisten-Ehepaar, das die ruhige Lage deines romantischen Weinguts schätzt.

Wenn dein Angebot die Bedürfnisse deiner Gäste nicht nur befriedigt, sondern darüber hinaus für Begeisterung sorgt, ist der erste Schritt gesetzt. Unsere Tipps dazu:

Kommuniziere deine Angebote klar und deutlich:

- An wen richtet sich dein Angebot?
- Was erwartet deine Gäste in deiner Region vor Ort?
- Wovon profitieren sie bei der Wahl deiner Unterkunft?

Präsentiere dich als Person - nicht nur deinen Betrieb:

- Wer nimmt deine Gäste persönlich in Empfang?
- Was begeistert dich und dein Team als Gastgeber?
- Worauf können sich Reisende besonders freuen?

Antworte schnell und hilfreich:

- Beantworte Fragen möglichst schnell und fasse deine Angebote nach.
- Gib konkrete & hilfreiche Rückmeldungen und bleib immer höflich & geduldig.
- Danke für deine Gäste mit – benötigen sie spezielle Infos zur Anreise wie z.B.: eine Vignette?

Mach die Buchung so einfach wie möglich:

- Funktioniert die Angebotslegung schnell & einfach?
- Werden individuelle Wünsche bei der Buchung berücksichtigt?
- Stehen die bevorzugten Zahlungsmethoden zur Wahl?

Sorge für hohe Qualitätsstandards vor Ort:

- Punkte mit Sauberkeit & bester Hygiene in deiner Unterkunft.
- Biete hochwertige Speisen und Lebensmittel an.
- Ist die Ausstattung in Schuss – von dichten Fenstern bis zum Wasserdruck?

Punkte mit Freundlichkeit & Persönlichkeit:

- Kennt dein Team die Vornamen deiner Gäste?
- Wird auf individuelle Wünsche vor Ort – z.B.: beim Essen – eingegangen?
- Überrasche deine Gäste z.B.: mit persönlichen Begrüßungs-Kärtchen am Zimmer.

Vermittle ein Gefühl von Sicherheit:

- Schütze du die Privatsphäre deine Gäste (Anklopfen!) und ihr Hab & Gut (Tresor, versperrte Gepäckräume etc.).
- Sei direkt erreichbar für deine Gäste und gib für Notfälle deine Mobilnummer bekannt.
- Informiere deine Gäste aktiv über Geschehnisse aus der Region und zeige, dass du immer up to date bist!

Begeistere mit Service & Zusatzangeboten:

- Profitieren deine Gäste von zusätzlichem Komfort wie z.B.: hauseigenen Shuttlediensten oder Kinderbetreuung?
- Können Gäste auch spontan angebotene Zusatzleistungen wie z.B.: Massagen/Wanderungen/Weinverkostungen buchen?
- Kümmere dich um Kooperationen mit Partner-Betrieben in deiner Region und punkte mit vergünstigten Eintritten bei Sehenswürdigkeiten.

**Glückliche
Stammgäste sind der
beste Dank für deine
Bemühungen!**

”



GÄSTE BINDEN

Von der Abreise zur Wiederkehr

#THANKYOU

Gästebindung:

Deine Gäste haben den Aufenthalt bei dir genossen, da du sie vom ersten Moment an bestens betreut und vor Ort begeistert hast. Jetzt steht die Abreise bevor und damit da Risiko, dass du sie nie mehr wieder siehst. Aber was kannst du dagegen tun?

Gästebindung ist das Stichwort zum Erfolg. Auch hierfür haben wir ein paar Tipps für dich:

Sag Danke:

Ein freundliches „Vielen Dank und gute Reise“ gehört selbstverständlich zu einer höflichen Verabschiedung, wenn jemand dein Haus verlässt. Aber wenn es dir möglich ist, dann nimm dir doch **3 Minuten Zeit und bedanke dich etwas persönlicher** bei deinen Gästen für ihren Besuch. Ein kurzer Rückblick auf die bei dir verbrachten Tage oder die Frage nach den weiteren Reiseplänen können ein guter Einstieg sein.

Überrasche die Abreisenden vlt. auch mit einem kleinen **Abschiedsgeschenk** – eine Erinnerung an deine Unterkunft oder ein Schmankehl aus deiner Region bieten sich für den runden Abschluss des Aufenthaltes bei dir an.

i Tipp: Schenke ihnen etwas, das sie häufig verwenden und dadurch oft an dich denken... Beispielsweise ein Lesezeichen, wenn du beobachtet hast, dass deine Gäste gerne lesen, oder eine selbstgemachte Salzmischung für ein typisches Essen deiner Region.

Bitte um Feedback:

Wir alle fühlen uns geschmeichelt, wenn jemand unsere Meinung wissen möchte. Ebenso gerne haben wir das Gefühl, mit unserem Input etwas zu verändern. Ähnlich geht es auch deinen Gästen: möchtest du ihr **Feedback und eventuelle Verbesserungsvorschläge** erhalten, fühlen sie sich wertgeschätzt und eingebunden. Dafür eignen sich natürlich ganz klassische Bewertungsbögen, die als Fragebogen im Zimmer aufliegen. Kombiniert mit einem kurzen Gespräch vor der Abreise wird das Ganze aber noch persönlicher und wertvoller – für dich und deine Gäste.

#STAMMGÄSTE

Sorge für Empfehlungen:

Wenn deine Gäste sehr zufrieden mit ihrem Aufenthalt waren, wünschst du dir natürlich, dass die das auch weitersagen. Mit jeder Empfehlung, die sie aussprechen – zB: wenn sie ihren Freunden zu Hause vom Urlaub erzählen – erreichen sie nicht nur weitere potentielle Gäste, sondern auch sie selbst fühlen sich nochmals mit dem erlebten Urlaub in deiner Unterkunft verbunden.

Animiere deine Gäste also beispielsweise mit eigens angefertigten **Empfehlungs-Gutscheinen inklusive Willkommens-Rabatt** zur Weiterempfehlung. Und das Beste dabei wäre, wenn auch deine bereits bekannten Gäste von einem Danke-Rabatt für den nächsten Aufenthalt profitieren, wenn durch ihre Werbung neu gewonnene Gäste bei dir anreisen.

Die **„Digital-Natives“ unter deinen Gästen** – also jene, die mit dem Internet und den Sozialen Netzwerken aufgewachsen sind – sind auch im Urlaub rund um die Uhr online mit ihren Freunden vernetzt. Biete ihnen doch ein Weiterempfehlungs-Motiv, das sie fotografieren und online posten können? Ein lebensgroßer Papp-Aufsteller in deiner Unterkunft, ein tolles Landschafts-Motiv im Freien oder lustige Masken & Accessoires fürs Fotoshooting im Zimmer bieten sich an.

Noch einen Schritt weiter denken kannst du mit einem **eigenen Hashtag zu deiner Unterkunft**, den deine Gäste bei ihren Online-Postings mitveröffentlichen können. Wie z.B.: #hausbergblicktirol, #urlaubbeipaula oder #ferienhofammergau



i Übrigens: auch wir haben ein Weiterempfehlungsprogramm, von dem alle profitieren. Wer von JULIA überzeugt ist und sie erfolgreich weiter empfiehlt, hat die Chance auf einen **100€ Amazon-Gutschein**. Die Empfehlung geht ganz einfach über unser Online-Formular:

www.landingpage.easybooking.eu/weiterempfehlung

GÄSTE BELOHNEN

Vom Gast zum Stammgast

Bleib in Kontakt:

Haben Urlauber Gefallen an deiner Region und deinen Angeboten gefunden, oder hat sich gar eine freundschaftliche Beziehung zwischen ihnen und dir als Gastgeber entwickelt? Dann Sorge dafür, dass der Kontakt bestehen bleibt. Dazu stehen dir verschiedenste Kanäle zur Verfügung wie beispielsweise:

- **Social Media Plattformen** wie Facebook, Instagram und Youtube für Aktuelles aus deiner Region, persönliche Einblicke in dein Team, Neuerungen in deiner Unterkunft
- **Newsletter** mit saisonalen Angeboten und Veranstaltungsinformationen
- Eigens gestaltete **Postkarten** deiner Unterkunft mit persönlichen Grüßen
- Persönlich verfasste **E-Mails oder SMS-Nachrichten**
- **Anrufe** und persönliche Information über Angebote

Aber Achtung: achte dabei unbedingt darauf, deine potentiellen Stammgäste nicht durch zu häufige und allgemeine Werbeinhalte zu vergraulen. Stammgäste sollen sich über die **persönliche Ansprache** freuen und von einem gewissen Informationsvorsprung profitieren. Für alle Kanäle gilt daher unser Tipp: Je gezielter, authentischer und persönlicher, desto besser.

i Übrigens: wir haben viele weitere E-Books zum kostenlosen Download für dich vorbereitet. Mit dabei sind auch hilfreiche Tipps zur Gestaltung von Newslettern oder zur Nutzung von Sozialen Netzwerken als Vermieter. Schau doch einfach mal rein unter: www.landingpage.easybooking.eu/e-books

Das Auto fährt vor und dir bekannte Gesichter steigen aus? Die Kinder der anreisenden Familie fallen dir wie selbstverständlich in die Arme? Oder der Empfang deiner Gäste fühlt sich an wie der Besuch von Freunden? Dann hast du es geschafft und aus deinen Gästen sind richtige Stammgäste geworden.

Gratuliere! Du kannst stolz darauf sein, dass deine Unterkunft, deine Angebote und dein Team sichtlich für Begeisterung gesorgt haben! 😊

Um deiner Freude Ausdruck zu verleihen und die Beziehung zu deinen Stammgästen auch weiterhin zu so gut zu pflegen, haben wir ein paar Tipps für dich:



Persönlicher Willkommensgruß:

Jeder Gast wird herzlich in Empfang genommen, doch zu deinen Stammgästen hast du nach mehreren Jahren oft schon eine persönlichere Beziehung, als zu anderen.

Mach dir das **Tante-Emma-Prinzip** zu **nutzen** und ergänze deine Gästekartei um persönliche Informationen wie zb.: beliebte Freizeitaktivitäten, Lieblings-Essen oder gemeinsame Erlebnisse. Je besser du deine Stammgäste kennst, desto leichter fällt dir ein persönlicher Gruß als Willkommens-Überraschung. **Wie wäre es z.B.:** mit den **geliebten Pralinen** deiner Region für Frau Mair? Einem **Gruppenfoto** des letzten Aufenthalts von Familie Müller? Oder einem neuen Wanderführer für die **Kletter-Gruppe**, die dich jeden Sommer besucht?

Wiederkehrer-Bonus, Treue-Rabatt & Freundschafts-Preis:

Wie immer man es auch nennen möchte, Stammgäste freuen sich als Zeichen der Dankbarkeit oft über ein kleines **Entgegenkommen** bei der Buchung. Denn Belohnungen motivieren. Und Gästetreue darf belohnt werden.

Exklusivität vor Ort:

Natürlich erfahren all deine Gäste einen rundum perfekten Gästeservice, das ist klar. Aber trotzdem kannst du deinen Stammgästen ein **besonderes Verwöhn-Highlight** bieten und ihnen das Gefühl geben, etwas Besonderes zu sein. Ob eine gute Flasche Wein beim Abendessen und ein besonderes Dessert oder der Ausflugsgutschein inklusive Shuttledienst in deiner Region – das obliegt ganz dir und deinen Angeboten.



Zeit für Stammgäste:

Wir alle schätzen es, wenn sich jemand Zeit für uns nimmt. Vor allem wenn wir wissen, dass dieser eigentlich keine hat. Und auch deine Stammgäste wissen, dass du als Vermieter mehr als genug um die Ohren hast. Umso mehr wissen sie es zu schätzen, wenn du dir abends ein Stündlein Zeit nimmst, um einen heißen Tee oder ein gutes Glas Wein mit ihnen zu genießen und ihre persönlichen Geschichten zu hören. Unser Tipp: notiere dir im Nachhinein die ein oder anderen Gedanken dazu – so kannst du beim nächsten Aufenthalt wieder darauf eingehen und deinen Gästen das Gefühl von ernsthaftem Interesse & Verlässlichkeit geben.

Bonusprogramme für Ausgewählte:

In der Gastronomie wird häufig mit Bonuskartensystemen gearbeitet, um Kunden zur Konsumation zu animieren. Es spricht natürlich nichts dagegen, dieses Konzept etwas abgeändert auch für deinen Betrieb zu nutzen und Stammgästen beispielsweise beim 5. Aufenthalt einen 50%igen Belohnungs-Rabatt zu gewähren.

Community-Building für Stammgäste:

Wenn Jahr für Jahr dieselben Gästegruppen anreisen, wäre es durchaus denkbar, eine eigene **Stammgäste-Community** ins Leben zu rufen und die Gäste untereinander zu vernetzen. Dafür bieten sich mehrere Möglichkeiten: von einem gemütlichen Zusammenführen in deiner Unterkunft – beispielsweise eine exklusive Weinverkostung mit allen Stammgästen – über einen gemeinsamen Stammgäste-Ausflug bis hin zu einer digitalen Vernetzung mittels Facebook-Gruppe. Wer weiß, vielleicht verstehen sich die Stammgäste untereinander gut und gemeinsam macht der Urlaub bei dir noch mehr Spaß?

Verewigung für Stammgäste:

Etwas ungewöhnlich aber umso interessanter kann auch die Idee sein, deinen Gästen ein für alle sichtbares „Danke“ zu widmen.. Ganz egal, ob es sich dabei um eine über all die Jahre **zusammen-gestellte Fotocollage** im Esszimmer handelt, eine beschriftete **Stammgäste-Bank** im Garten deiner Unterkunft oder einen eigens kreierter **Cocktail an deiner Hotelbar** handelt. Die Tatsache, dass du deine Gäste als Teil deines Erfolgs sichtbar machst, zeigt ihnen deine Wertschätzung.

👍 Und noch ein letzter Tipp für dein Marketing:

Stammgäste besuchen dich immer wieder, weil sich dich und deine Angebote schätzen. Mit sehr großer Wahrscheinlichkeit sind sie also jederzeit dazu bereit, ihre Erfahrungen auch zu teilen. Bitte deine Gäste doch bei Zeiten einfach um eine kurze Empfehlung als Feedback, die du auf deiner Webseite einbauen kannst – oder frage sie direkt um eine **positive Google-Bewertung**. Auch hier fühlen sich deine Stammgäste in ihrer Meinung wertgeschätzt und du profitierst als Gastgeber zeitlich vom kostenlosen Marketing.

#STAMMGÄSTE

Noch mehr kostenloses Wissen für dich:

Wenn dir unsere Tipps gefallen haben, gibt es gute Neuigkeiten: wir haben noch weitere, spannende E-Books für dich. Klick dich einfach durch - da ist sicher das ein oder andere interessante Thema für dich dabei!

➔ [Zur E-Book Übersicht](#)

www.landingpage.easybooking.eu/e-books



easybooking Wir sind Tourismus.

Seit **14 Jahren** machen wir das Leben von Vermietern schon einfacher. Und zwar mit **JULIA**, der virtuellen Rezeptionistin. Vielleicht bist auch du schon einer der rund 6.000 Vermieter, der dank **JULIA** mehr Buchungen erhält und endlich wieder Zeit hat fürs Wesentliche? Und falls du noch auf der Suche nach Unterstützung bist, dann kontaktiere uns gern - **wir freuen wir uns auf dich!**



1 Innsbruck:

Hypo-Passage 2
A-6020 Innsbruck

2 Berlin:

Zossener Straße 41
D-10961 Berlin

3 Eisenstadt:

Hartlsteig 1a
A-7000 Eisenstadt

easybooking - zadego GmbH

Hypo-Passage 2 • A-6020 Innsbruck (Österreich)

AT: +43 5 0908 • DE: +49 30 311 947 10 • CH: +41 44 515 58 51

E-Mail: office@easybooking.eu

www.easybooking.eu

Lass uns Freunde werden: [f](#) [@](#) [v](#) [e](#)