



Die Macht der Bewertungen

Tripadvisor-Bewertungen machen das Reisen
schöner – und generieren Buchungen



03

Zusammenfassung

Wichtige Erkenntnisse

04

Die Bewertung: ein Steckbrief

Verschiedene Arten von Bewertungen

So sehen hilfreiche Bewertungen aus

10

Bewertungen helfen Reisenden bei der Entscheidungsfindung

Bewertungen sind für Reisende auf der ganzen Welt wichtig

Ausführliche Bewertungen sind am hilfreichsten

14

Die Macht der Bewertungen von Tripadvisor

Reisende teilen schöne Erfahrungen auf Tripadvisor

So sehen Unternehmensinhaber Tripadvisor

Bewertungen, auf die Reisende sich verlassen können

19

Fazit

Zusammenfassung

Wir glauben an die Macht der Bewertungen. Mit über einer Milliarde Bewertungen und Meinungen zu fast acht Millionen auf Tripadvisor vertretenen Unternehmen helfen wir jeden Monat mehreren hundert Millionen Nutzern, ihre Reisen noch schöner zu gestalten. Bei uns entdecken sie Unterkünfte, kulinarische Köstlichkeiten und Tipps für ganz und gar gelungene Reisen. All dies ist durch die Empfehlungen anderer Reisender möglich, die bereits vor Ort waren.

Diese tollen Erlebnisse zu ermöglichen, ist eines der wichtigsten Ziele von Tripadvisor. Für uns besteht kein Zweifel daran, dass Reisende sich nach wie vor sehr gerne von den Eindrücken und Erfahrungen anderer Reisender inspirieren und leiten lassen. Vor dem Hintergrund der COVID-19-Pandemie, die die Reisebranche langfristig und tiefgreifend verändert hat, wollten wir es jedoch ganz genau wissen: Welche Rolle spielen Bewertungen im Entscheidungsprozess von Reisenden heute? Haben verschiedene Arten von Bewertungen einen unterschiedlichen Einfluss auf Reisende? Wie sieht es mit der Länge von Bewertungen aus? Wie wichtig ist die Qualität von Bewertungen?

2021 haben wir eine dreiteilige Analyse durchgeführt, bei der 9.000 Verbraucher in fünf Ländern (USA, Vereinigtes Königreich, Italien, Singapur, Australien) befragt wurden. Wir wollten herausfinden, wie sich Bewertungen auf den Entscheidungsprozess auswirken. In diesem Bericht erfahren Sie mehr darüber,

- Worin sich die verschiedenen, derzeit verwendeten Arten von Bewertungen unterscheiden,
- Wie Bewertungen Reisenden helfen, bessere Buchungsentscheidungen zu treffen, und
- Warum ausführliche Bewertungen auf Tripadvisor im Vergleich zu anderen Plattformen für Reisende nach wie vor am aussagekräftigsten sind.

Darüber hinaus haben wir eine Umfrage unter ca. 1.000 Hotel- und Restaurantinhabern in fünf Ländern (USA, Vereinigtes Königreich, Italien, Frankreich, Spanien) durchgeführt. Ziel der Umfrage war zu ergründen, wie Unternehmer Tripadvisor sehen und wie wir im Vergleich zu anderen Plattformen abschneiden.

Wichtige Erkenntnisse



3 von 4

Befragten gaben an, dass Online-Bewertungen **äußerst oder sehr wichtig** für ihre Reiseentscheidungen sind.

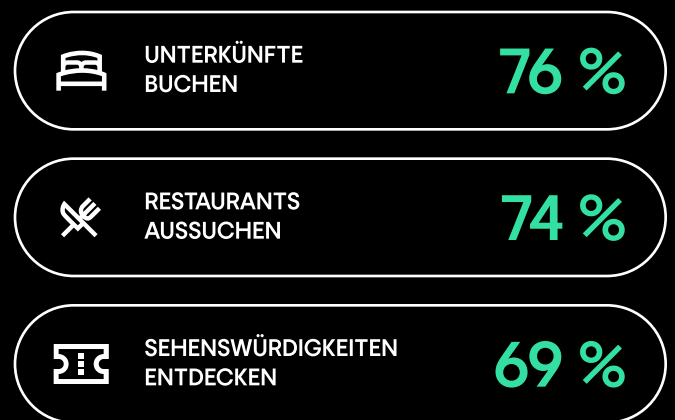
Dies trifft auf Bewertungen zu allen Unternehmen zu:

UNTERKÜNFTE	SEHENSWÜRDIGKEITEN	RESTAURANTS
82 %	77 %	70 %

88 % der Befragten sprechen **ausführlichen Bewertungen** eine hohe oder sehr hohe Qualität zu.

Tripadvisor liegt anderen Anbietern in der Kategorie "Unterkünfte" weit voraus: Alle Bewertungen sind ausführliche Bewertungen und diese Bewertungsart gefällt Reisenden auf der ganzen Welt am besten. Diese Bewertungen sind auf Tripadvisor außerdem dreimal länger als entsprechende Bewertungen bei führenden Online-Reisebüros und Online-Hightech-Firmen.

Reisende bevorzugen ausführliche Bewertungen gegenüber Bewertungsausschnitten und Gesamtwertungen, wenn sie:



Dies führt zu einer höheren Buchungsbereitschaft. **68 % sind eher zum Buchen bereit**, wenn sie zuvor eine ausführliche Bewertung gelesen haben.



Die Bewertung: ein Steckbrief



Musée d'Orsay



Jordan Y



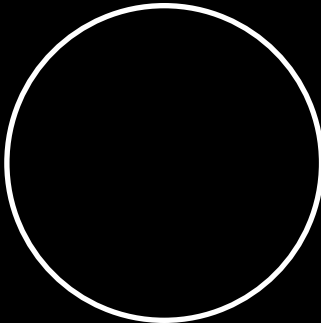
Neben den zahlreichen klassischen Gemälden und Marmorskulpturen werden auch viel Jugendstilmobiliar und Schmuckstücke ausgestellt.

In Zahlen



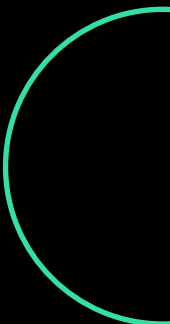
26 Millionen

Bewertungen wurden alleine 2020 auf Tripadvisor eingereicht.



40 %

der Reisenden sagten, dass ausführliche Bewertungen mit vielen Infos für sie beim Lesen von Bewertungen am wichtigsten sind.



Verschiedene Arten von Bewertungen

Fangen wir mit einigen begrifflichen Erläuterungen an.

Bewertungen auf Tripadvisor oder anderen Plattformen bieten verschiedene Arten von Informationen:

Gesamtwertungen geben einen Eindruck von der Qualität, die anhand einer Richtskala gemessen wird. Wenn Reisende eine Bewertung auf Tripadvisor einreichen, geben sie eine Gesamtwertung auf einer Skala von 5 (Ausgezeichnet) bis 1 (Ungenügend) ab. Auf anderen Plattformen gibt es außerdem Sterne-Klassifizierungen, positive und negative Wertungen oder Punktesysteme.

Bewertungsausschnitte sind wie eine Momentaufnahme des bewerteten Unternehmens. Sie können aus wenigen Wörtern oder einem einzigen Kommentar bestehen. Damit erhalten die Leser einen groben Eindruck von der Meinung des Bewerter, aber keine Details oder nuancierte Bewertung. Ein Bewerter könnte z. B. in Bezug auf ein Hotel einfach nur sagen: "Tolle Unterkunft!".

Jessica Stacy
1 Beitrag

Zeichen

Dez. 2021 • Familie

Als mein (behinderter) Sohn fünf Jahre alt war, besuchten wir Disneyland. Sein größter Wunsch: Stormtrooper treffen. Als wir an der Reihe waren, um ein Foto mit den Stormtrooper zu machen, schauten sie ihn an, drehten sich rum und gingen einfach weg. Mein Sohn war am Boden zerstört und hat lange geweint. Gestern waren wir in den Universal Studios. Wir standen wieder Schlange, diesmal für ein Foto mit dem Transformer Bumblebee. Aber gerade als wir dran waren, beendeten die Sicherheitskräfte die Fotosession. Deshalb gingen wir etwas nach vorne, um wenigstens ein Foto von der Seite zu erhalten. Da stoppte der Bumblebee-Schauspieler die Sicherheitskräfte und sorgte dafür, dass mein Sohn Zeit hatte, ein bisschen mit Bumblebee zu reden. Das war so ein rührender Moment, dass ich fast geweint hätte. Weil mein Sohn behindert ist, kommt er immer als Letzter dran. Hier war es endlich einmal anders. Alle Schauspieler waren unglaublich nett und herzlich. Wir kommen ganz bestimmt wieder. Wer immer auch im Bumblebee-Kostüm steckte: ein ganz großes Dankeschön!

Verfasst am 9. Dezember 2021
Diese Bewertung ist die subjektive Meinung eines Tripadvisor-Mitgliedes und nicht die von Tripadvisor LLC.

Bewertung für
Universal Studios Hollywood
Los Angeles, Kalifornien

Alle Schauspieler waren unglaublich nett und herzlich. Wir kommen ganz bestimmt wieder. Wer immer auch im Bumblebee-Kostüm steckte: ein ganz großes Dankeschön!

Ausführliche Bewertungen bieten in einem ganzen Textabsatz eine detaillierte Äußerung zum bewerteten Unternehmen. Der Text muss mehr als 140 Zeichen enthalten. Hier beschreiben Reisende ihre Erfahrungen im Detail. Für unser Hotel-Beispiel würde dies bedeuten: Kommentare zum Ablauf des Check-ins, zur Ausstattung und zum Service, besonderes Lob für einzelne Mitarbeiter etc.

Auf Tripadvisor sind alle diese Arten von Feedback zu finden. Im zweiten Teil dieses Berichts erläutern wir, welche Bedeutung und Auswirkungen die verschiedenen Bewertungsarten haben.

rva_dweller
3 Beiträge

Umwerfendes Abendessen bei wunderschöner Ambiente

September 2021

Mein Freund und ich stießen bei einem Abendspaziergang rein zufällig auf das Ad Hoc. Das warme Licht und das einladende Ambiente machten schon von draußen einen tollen Eindruck. Als wir dann einmal in einem netten Restaurant einen Tisch für ein romantisches Abendessen reservieren wollten, fiel uns das Ad Hoc sofort wieder ein. Das Personal war von Anfang an freundlich und aufmerksam und hat keine Mühen gescheut, um unseren Besuch zu einem wunderschönen Erlebnis zu machen. Die Inneneinrichtung ist wirklich herrlich: Weinflaschen vom Fußboden bis unter die Decke und sanftes, warmes Licht. Wir hatten beide ein Menü, ich das Fischmenü und mein Freund das Trüffelmenü. Dazu gab es passenden Wein. Alles war köstlich zubereitet und ansprechend präsentiert. Am Ende des Essens waren wir beide mehr als satt, aber da alles so lecker war, konnten wir dem Nachtschicht nicht widerstehen. Wir probierten etwas von allen drei vorgeschlagenen Desserts. Und zum Schluss gab es sogar noch ein Dankeschön für unseren Besuch: eine kleine Flasche Olivenöl für zu Hause. Besseres Essen oder freundlicheres Personal kann man sich einfach nicht wünschen. Vielen Dank an das Ad Hoc-Team für die wundervolle Zeit!

Verfasst am 27. Oktober 2021
Diese Bewertung ist die subjektive Meinung eines Tripadvisor-Mitgliedes und nicht die von Tripadvisor LLC.

Bewertung für Ad Hoc
Rom, Italien

Besseres Essen oder freundlicheres Personal kann man sich einfach nicht wünschen. Vielen Dank an das Ad Hoc-Team für die wundervolle Zeit!

oots412
221 Beiträge

Jeden Cent wert

Dez. 2021

Alle schwärmen davon - aus gutem Grund! Wir waren vor ein paar Tagen dort und es war einfach toll. Wir sind am Donnerstag gegen 19 Uhr zum Abendessen hingegangen. Nach nur 10 oder 15 Minuten Warten hatten wir auch schon einen Tisch. Die Speiseräume sind sehr hübsch: viel Platz und richtig gemütlich. Unser Kellner Anthony konnte alle unsere Fragen beantworten und hat sich gut um uns gekümmert. Das Essen war erstklassig. Natürlich haben wir uns zum Nachtschicht Key Lime Pie bestellt. Ich mag Baiser nicht so gerne, aber der Rest der Torte war ausgezeichnet. Eine Band hat im Restaurant Musik gemacht und wir sind nach dem Essen so lange geblieben, bis die Musikanten einpackten. Ein richtiger Glücksgriff auf Key West.

Verfasst am 21. Dezember 2021
Diese Bewertung ist die subjektive Meinung eines Tripadvisor-Mitgliedes und nicht die von Tripadvisor LLC.

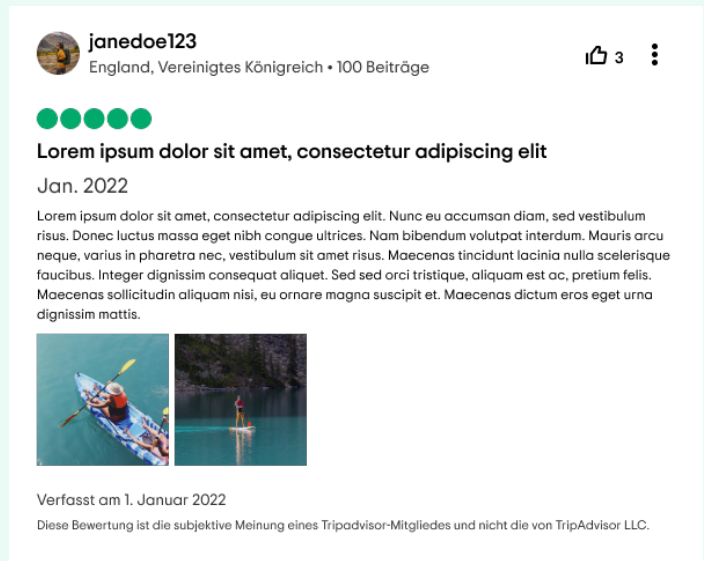
Bewertung für Blue Heaven
Key West, Florida Keys

Unser Kellner Anthony konnte alle unsere Fragen beantworten und hat sich gut um uns gekümmert. Das Essen war erstklassig.

So sehen hilfreiche Bewertungen aus

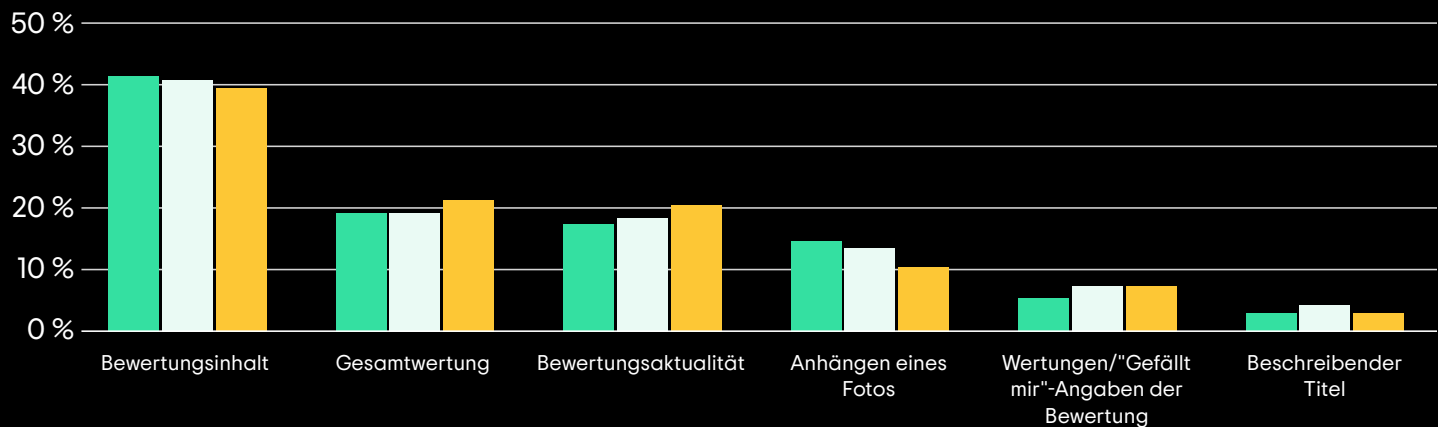
Insbesondere ausführliche Bewertungen zeichnen sich meist durch Folgendes aus:

- Beschreibender Titel
- Gesamtwertung
- Aktuelle Bewertung
- Inhalt, d. h. eine ausführliche Beschreibung
- Fotos
- "Gefällt mir"-Angaben oder "Hilfreich"-Wertungen von anderen Reisenden



Die wichtigsten Aspekte von Bewertungen

Der Inhalt ist von allen Aspekten, auf die Reisende Wert legen, mit Abstand am wichtigsten. Dies legt nahe, dass die Umfrageteilnehmer lieber gründliche Bewertungen mit detaillierten Informationen lesen. Bei Restaurantbewertungen spielt die Aktualität im Vergleich zu den anderen Aspekten eine größere Rolle.



F2.5 Welcher der folgenden Aspekte ist für Sie bei einer Online-Bewertung für eine Unterkunft am wichtigsten? (N = 3.000)

F4.5 Welcher der folgenden Aspekte ist für Sie bei einer Online-Bewertung für eine Sehenswürdigkeit am wichtigsten? (N = 2.999)

F6.5 Welcher der folgenden Aspekte ist für Sie bei einer Online-Bewertung für ein Restaurant am wichtigsten? (N = 3.001)

Gesamtwertungen geben zwar sofort einen ersten Eindruck und sind einfach zu verstehen, aber der Inhalt von Bewertungen ist den Reisenden am wichtigsten. Bei Unterkünften, Sehenswürdigkeiten und Restaurants sind ausführliche Bewertungen für 40 % der Befragten der wichtigste Aspekt. Gesamtwertungen stehen erst an zweiter Stelle.

An welchen Informationen sind Reisende bei Bewertungen genau interessiert? In Bezug auf Unterkünfte spielt die Sauberkeit die größte Rolle (57 % der Befragten). Dies ist angesichts der Pandemie durchaus nachvollziehbar. Punkte wie Service und Ausstattung sind nicht ganz so wichtig und oft angepriesene Vorteile wie vorzeitiger Check-in (9 %) oder WLAN (15 %) landen auf den letzten Plätzen.

Unterkünfte: die wichtigsten Punkte bei Bewertungen

Zunächst schauen die Befragten in Bewertungen zu Unterkünften auf die Sauberkeit. Punkte wie Service und Ausstattung sind weniger wichtig. Sie werden als angenehme Vorteile empfunden, die jedoch nicht ausschlaggebend für die Qualität des Aufenthalts sind.

Die 10 wichtigsten Punkte	Insgesamt	Nord-, Mittel- und Südamerika (N = 600)	Europa, Naher Osten, Afrika (N = 1.200)	Asiatisch-pazifischer Raum (N = 1.200)
Sauberkeit	57 %	62 % ▲	57 %	54 %
Standort	37 %	40 %	31 % ▼	43 %
Preis-Leistungs-Verhältnis	34 %	32 %	41 % ▲	29 %
Zimmer	30 %	25 %	34 % ▲	28 %
Sicherheit	21 %	26 %	16 % ▼	24 %
Service	19 %	19 %	20 %	19 %
Ausstattungen & Services	18 %	23 %	12 % ▼	22 %
WLAN	15 %	13 %	12 %	18 % ▲
Qualität der Speisen	14 %	8 %	22 % ▲	9 %
Früher/später Check-in	9 %	8 %	6 %	12 % ▲

▲/▼: statistisch höher oder niedriger als 2 andere Regionen bei einem Konfidenzniveau von 95 %
 Nicht aufgelistet: Ambiente (8 %), Strand (7 %), Pool (6 %), Geräuschpegel (6 %), Zimmerservice (4 %), hauseigenes Restaurant (3 %), Spa (3 %), Verfügbarkeit von Touren (2 %), medizinische Leistungen (2 %)

F2.6 Unten sind verschiedene Punkte aufgeführt, die in Bewertungen zu Unterkünften angesprochen werden können. Bitte wählen Sie maximal drei Punkte aus, die für Sie in einer Bewertung am wichtigsten sind. (N = 3.000)

Zunächst schauen die Befragten in Bewertungen zu Unterkünften auf die Sauberkeit.

Bei Sehenswürdigkeiten interessieren die Reisenden sich besonders für eine Beschreibung des Ortes (44 %) sowie für die Eintrittspreise (36 %). Damit möchten sie sich ein Bild von der Sehenswürdigkeit selbst machen und abschätzen können, ob ein Besuch in ihr Reisebudget passt. Dies ist gut nachvollziehbar, denn an Reisezielen gibt es so viele unterschiedliche Dinge zu sehen und zu erleben. Die meisten Reisenden beschäftigten sich außerdem erst später in der Reiseplanung mit Sehenswürdigkeiten. Andere Aspekte, wie z. B. die Unterkunft, sind oft vorrangig. Faktoren, die zeitlich näher am Reisedatum liegen, wie die Wettervorhersage und Informationen zu Vorausbuchungen, waren für die Reisenden kaum interessant (jeweils nur 14 %).



Restaurants: die wichtigsten Punkte bei Bewertungen

Bei Restaurantbewertungen spielt das Essen die größte Rolle, insbesondere in Nord-, Mittel- und Südamerika. Mehr als die Hälfte der Befragten halten auch den Service und das Preis-Leistungs-Verhältnis für wichtige Bestandteile einer Bewertung. Wartezeit, Parkmöglichkeiten, Reservierungsvorgang und andere logistische Aspekte sind deutlich weniger relevant, und zwar in allen Regionen. In der Region Europa, Naher Osten und Afrika ist das Preis-Leistungs-Verhältnis wichtiger als in anderen Regionen. Dieser Trend lässt sich auch bei Unterkünften erkennen. Möglicherweise achten Reisende aus dieser Region mehr auf gute Leistung für ihr Geld.

Die 10 wichtigsten Punkte	Insgesamt	Nord-, Mittel- und Südamerika (N = 600)	Europa, Naher Osten, Afrika (N = 1.201)	Asiatisch-pazifischer Raum (N = 1.200)
Speisen	80 %	87 % ▲	79 %	78 %
Service	56 %	67 % ▲	54 %	53 %
Preis-Leistungs-Verhältnis	55 %	40 % ▼	63 % ▲	56 %
Lage	28 %	28 %	25 %	31 %
Ambiente	25 %	29 % ▲	24 %	23 %
Wartezeit	19 %	19 %	20 %	19 %
Parkmöglichkeiten	8 %	6 %	8 %	8 %
Ausblick	6 %	6 %	5 %	7 %
Beste Besuchszeiten	6 %	6 %	5 %	7 %
Reservierungsvorgang	6 %	6 %	5 %	7 %

▲ / ▼ : statistisch höher oder niedriger als 2 andere Regionen bei einem Konfidenzniveau von 95 %
Nicht aufgelistet: Trinkgeldregelung (2 %)

F6.6 Unten sind verschiedene Punkte aufgeführt, die in Bewertungen zu Restaurants angesprochen werden können. Bitte wählen Sie maximal drei Punkte aus, die für Sie in einer Bewertung am wichtigsten sind. (N = 3.001)

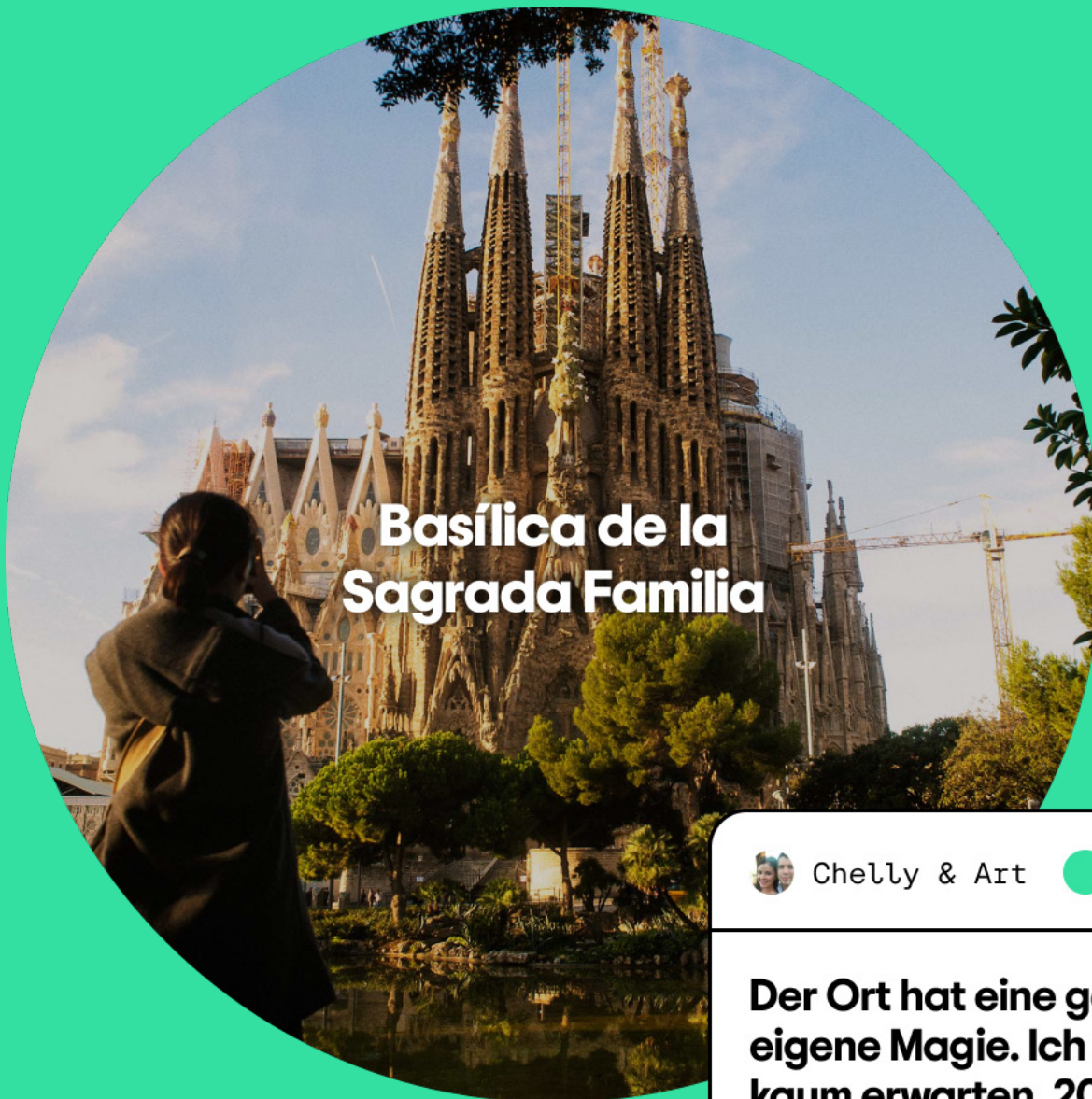
Bei Restaurantbewertungen spielt das Essen die größte Rolle.

Bei Restaurants sind natürlich detaillierte Informationen zu den Speisen und Getränken am gefragtesten (80 %). Parkmöglichkeiten (8 %), Wartezeit (19 %), die besten Besuchszeiten (6 %) und andere logistische Aspekte waren hingegen nicht so wichtig.

Reisende, die auf Tripadvisor Bewertungen lesen, sind (informations-)hungrige Leser – egal, ob eine Bewertung positiv oder negativ ausgefallen ist. Sie wollen z. B. wissen, was einen Besuch besonders macht und welches Gericht sie auf jeden Fall probieren sollten. Sie suchen nach Empfehlungen, nicht nur nach einer kurzen, sachlichen Beschreibung des Erlebnisses. Auf Tripadvisor haben sie die Möglichkeit, solche Empfehlungen von anderen Reisenden zu erhalten, die schon selbst vor Ort waren. Sie nutzen die Weisheit der Masse, um ihre Entscheidungen zu treffen.



Bewertungen helfen Reisenden bei der Entscheidungsfindung



**Basílica de la
Sagrada Família**

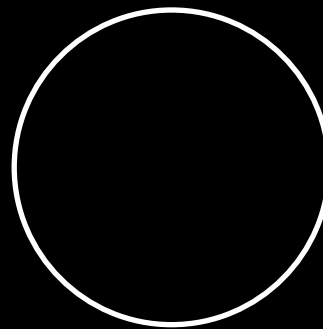


Chelly & Art



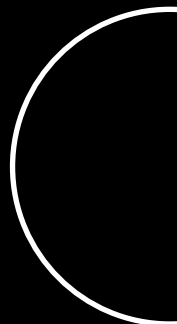
**Der Ort hat eine ganz
eigene Magie. Ich kann es
kaum erwarten, 2026
wiederzukommen, wenn die
Sagrada Família fertig ist.**

In Zahlen



3 von 4

Befragten gaben an, dass Online-Bewertungen äußerst oder sehr wichtig für ihre Reiseentscheidungen sind.



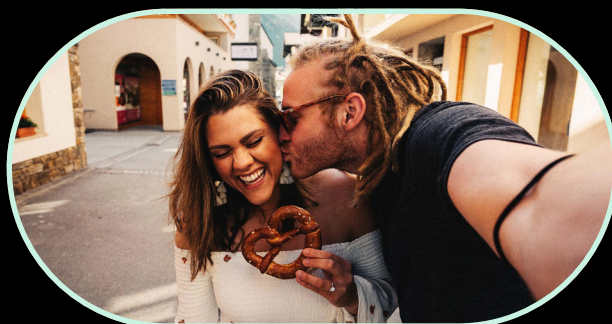
76 %

bevorzugen ausführliche Bewertungen, wenn sie nach Unterkünften suchen.



68 %

sind eher zum Buchen bereit, wenn sie zuvor eine ausführliche Bewertung gelesen haben.



Bewertungen sind für Reisende auf der ganzen Welt wichtig

Online-Bewertungen sind der Schlüsselfaktor schlechthin bei der Reiseplanung und Entscheidungsfindung.

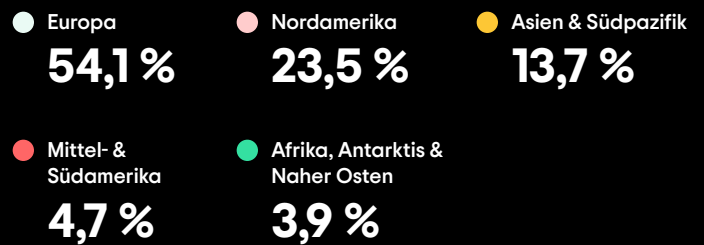
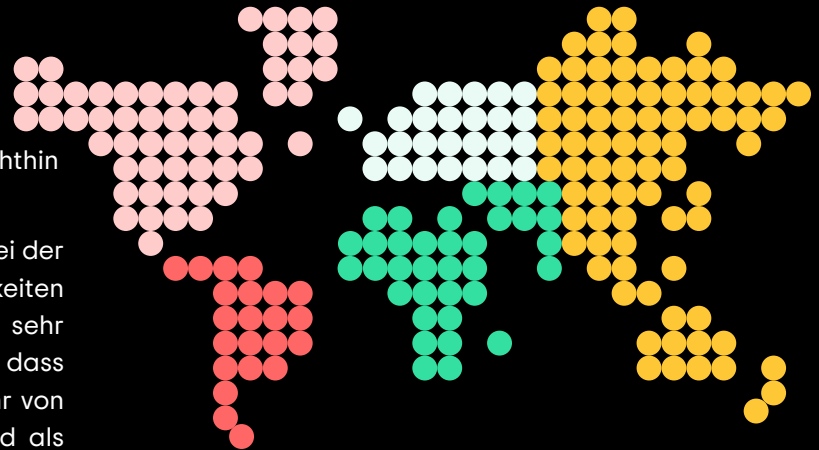
Für die Mehrheit der Befragten sind Bewertungen bei der Auswahl von Unterkünften (82 %), Sehenswürdigkeiten (77 %) und Restaurants (70 %) "äußerst oder sehr wichtig". Im regionalen Vergleich stellt sich heraus, dass Reisende aus dem asiatisch-pazifischen Raum mehr von der Aussagekraft von Bewertungen überzeugt sind als andere: Für ganze 85 % sind Bewertungen "äußerst oder sehr wichtig" in Bezug auf Unterkünfte.

Reisende aus allen Kontinenten reichten 2020 Bewertungen ein: 54,1 % bezogen sich auf Erlebnisse in Europa, 23,5 % auf Erlebnisse in Nordamerika, 13,7 % auf Erlebnisse in Asien und im Südpazifik, 4,7 % auf Erlebnisse in Mittel- und Südamerika und 3,9 % auf Erlebnisse in Afrika, der Antarktis und dem Nahen Osten.

Reisende nutzen verschiedene Tools, um Pläne zu schmieden. Bewertungen spielen dabei eine ganz besondere Rolle, denn sie geben ihnen Vertrauen und Vorfreude bei der Reiseplanung, die sich angesichts der COVID-19-Pandemie schwieriger gestaltet als zuvor.

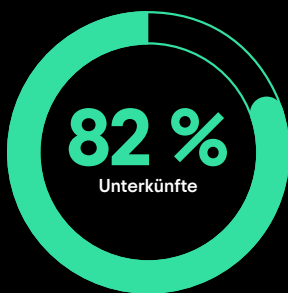
Dennoch lässt sich die Reiselust nicht bremsen und Reisende geben an, dass sie mehr Zeit in die Planung

investieren möchten. Als wir 2020 nach den Plänen der Reisenden für 2021 fragten, wollten sich drei Viertel (74 %) mehr Zeit für die Auswahl des Reiseziels nehmen. Zwei Drittel (66 %) wollten mehr Bewertungen lesen und für 72 % war es wichtig, sich bei der Unterkunftsauswahl mehr Zeit zu nehmen.



Die Bedeutung von Online-Bewertungen in der Buchungsphase ...

Äußerst oder sehr wichtig



79 % Nord-, Mittel- und Südamerika
 80 % Europa, Naher Osten, Afrika
 85 % ▲ Asiatisch-pazifischer Raum

74 % Nord-, Mittel- und Südamerika
 84 % Europa, Naher Osten, Afrika
 80 % ▲ Asiatisch-pazifischer Raum

67 % Nord-, Mittel- und Südamerika
 69 % Europa, Naher Osten, Afrika
 73 % ▲ Asiatisch-pazifischer Raum

▲/▼: statistisch höher oder niedriger als 2 andere Regionen bei einem Konfidenzniveau von 95 %
 F2.2 Wie wichtig sind Online-Bewertungen für Sie im Allgemeinen, wenn Sie eine Unterkunft buchen möchten? (N = 3.000)
 F4.2 Wie wichtig sind Online-Bewertungen für Sie im Allgemeinen, wenn Sie eine Sehenswürdigkeit buchen möchten? (N = 2.999)
 F6.2 Wie wichtig sind Online-Bewertungen für Sie im Allgemeinen, wenn Sie bei einem Restaurant reservieren möchten? (N = 3.001)

Ausführliche Bewertungen sind am hilfreichsten

Reisende bevorzugen die ausführlichen Bewertungen gegenüber den anderen beiden Bewertungsarten, um Entscheidungen zu treffen. Dies trifft insbesondere bei der Buchung von Unterkünften zu (76 %).

BEWERTUNGS-AUSSCHNITT:

Wenige Worte, unter 140 Zeichen

GESAMTWERTUNG:

Punkte- oder Sterne-Klassifizierung, keine Zeichen

Lorem ipsum dolor

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

Lorem ipsum dolor



AUSFÜHRLICHE BEWERTUNG:

Mehrere Sätze, über 140 Zeichen

Lorem ipsum dolor

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nunc eu accumsan diam, sed vestibulum risus. Donec luctus massa eget nibh congue ultrices. Nam bibendum volutpat interdum. Mauris arcu neque, varius in pharetra nec, vestibulum sit amet risus. Maecenas tincidunt lacinia nulla scelerisque faucibus. Integer dignissim consequat aliquet. Sed sed orci tristique, aliquam est ac, pretium felis. Maecenas sollicitudin aliquam nisi, eu ornare.

F. Welche dieser Bewertungsarten würden Sie bei der Buchung einer Unterkunft bevorzugen?

9 %

BEVORZUGEN BEWERTUNGS-AUSSCHNITTE.

15 %

BEVORZUGEN GESAMTWERTUNGEN.

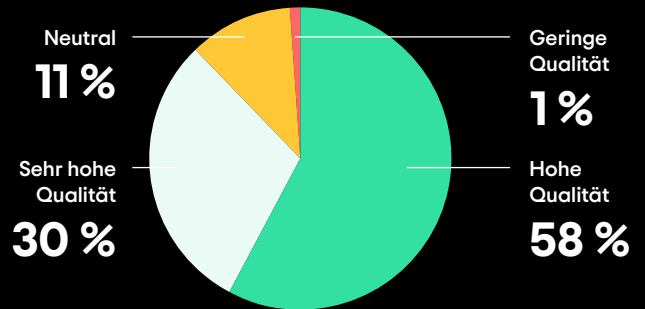
76 %

BEVORZUGEN AUSFÜHRLICHE BEWERTUNGEN.

Ausführlichen Bewertungen wird durchgehend mehr Qualität zugeschrieben als anderen Bewertungsarten. Für 88 % der Befragten haben ausführliche Bewertungen eine hohe oder sehr hohe Qualität.

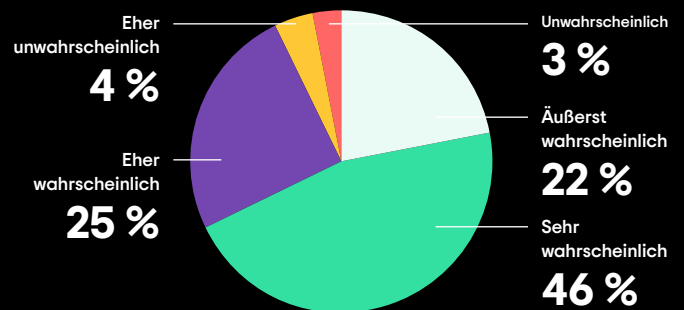
Ausführliche Bewertungen sind im Vergleich zu Gesamtwertungen und Bewertungsausschnitten am ausschlaggebendsten in der Planungs- und Entscheidungsphase. Und sie generieren Buchungen.

Qualität der Bewertung



88 % der Befragten sprechen ausführlichen Bewertungen eine hohe oder sehr hohe Qualität zu.

Unterkunftsbuchung wahrscheinlich

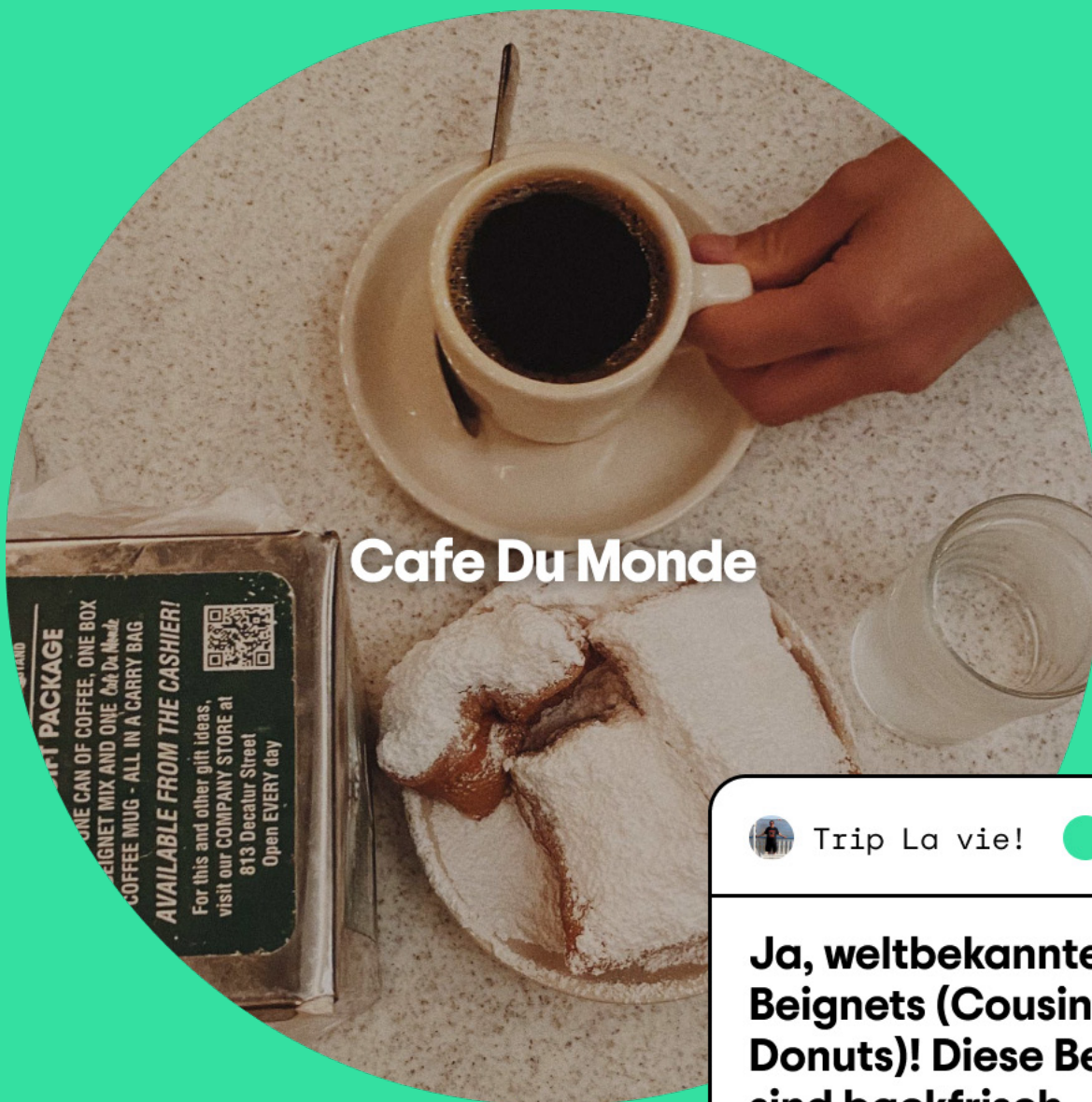


68 % gaben an, dass sie sehr oder äußerst wahrscheinlich eine Unterkunft buchen würden, nachdem sie eine ausführliche Bewertung dazu gelesen haben.

Daher sind ausführliche Bewertungen für Reisende am hilfreichsten, wenn sie vor der Buchungsentscheidung stehen. Für 68 % ist es wahrscheinlich oder sehr wahrscheinlich, dass sie aufgrund einer ausführlichen Bewertung bei einer Unterkunft buchen.

Wenn man bedenkt, wie viele Detailinformationen ausführliche Bewertungen meist enthalten, leuchtet es ein, dass Reisende dadurch eher zum Buchen animiert werden. Wenn man auf Reisen geht, ist immer eine Portion Ungewissheit und Unsicherheit im Spiel. Ausführliche Bewertungen bieten Kontext und konkrete Einblicke, durch die Reisende mehr Vertrauen fassen. Dies trifft sowohl auf kleine Reisen im Inland als auch auf Traumurlaube im Ausland zu.

Die Macht der Bewertungen von Tripadvisor



Cafe Du Monde



Trip La vie!



Ja, weltbekannte Beignets (Cousins der Donuts)! Diese Beignets sind backfrisch, zuckersüß und einfach unwiderstehlich!

In Zahlen



100 %

der Bewertungen für Unterkünfte auf Tripadvisor sind ausführliche Bewertungen.

688

Zeichen pro Unterkuftsbewertung (im Durchschnitt)



Bewertungen auf Tripadvisor sind

3 x

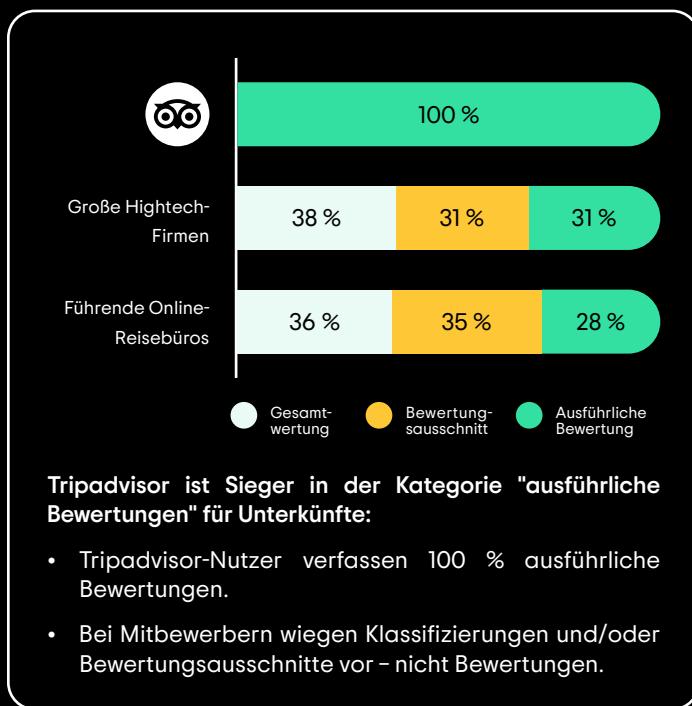
länger als bei den führenden Online-Reisebüros und anderen großen Online-Hightech-Firmen



Wenn Reisende auf Tripadvisor Bewertungen zu Unterkünften hinterlassen, sind alle diese Bewertungen zwingenderweise ausführliche Bewertungen. Sie müssen auch einen Bewertungsausschnitt und eine Gesamtwertung aufweisen. Damit ist Tripadvisor die beste Plattform für qualitativ hochwertige und detaillierte Bewertungen für Unterkünfte. So können unsere Nutzer mit Vertrauen Reisepläne schmieden und die Vorfreude genießen.

Unsere Auswertungen zeigen, dass auf Tripadvisor die meisten ausführlichen Bewertungen der gesamten Reisebranche zu finden sind.

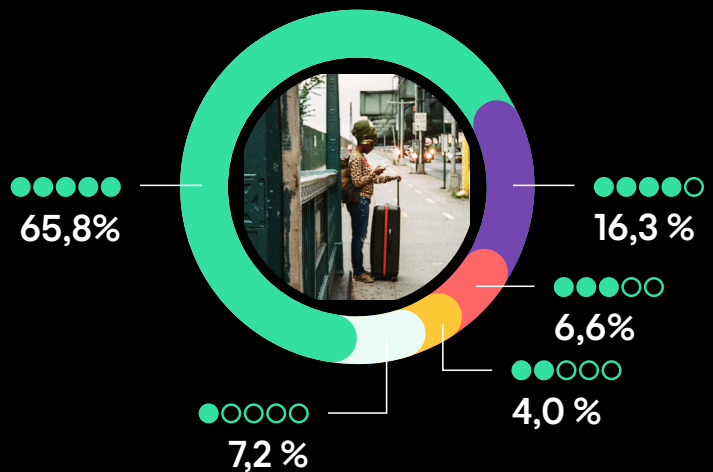
Keiner unserer Mitbewerber bietet überwiegend ausführliche Bewertungen an.



Reisende teilen schöne Erfahrungen auf Tripadvisor

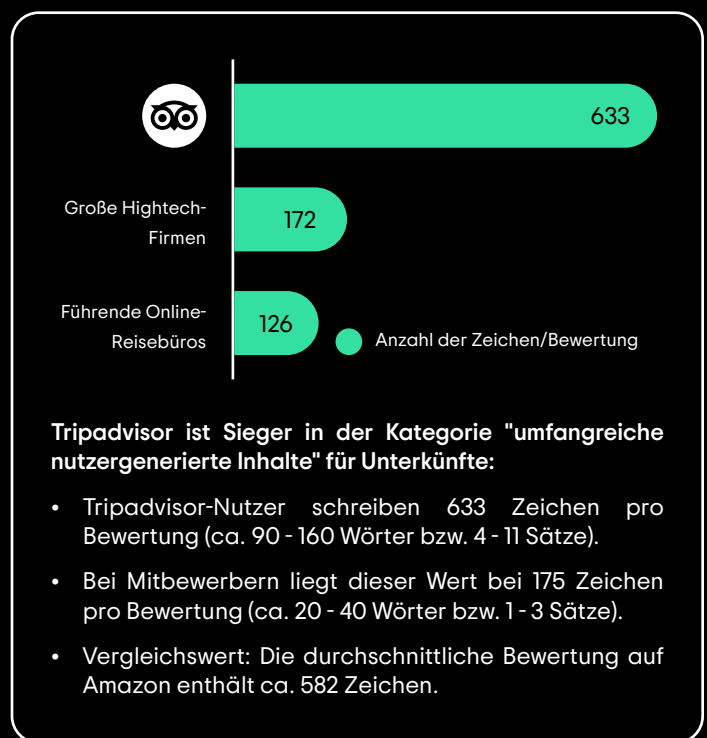
Die meisten Reisenden reichen Bewertungen auf Tripadvisor ein, weil sie ihre positiven Erfahrungen teilen und Unternehmen belohnen wollen, die ein besonders schönes Erlebnis ermöglichen.

Bewertungen aufgeteilt nach Gesamtwertung (prozentualer Anteil)



Gesamtwertungen mit 1 Punkt haben lediglich einen Anteil von 7,2 % an den 2020 eingereichten Bewertungen. Mehr als acht von zehn Bewertungen (82 %) erhielten eine Gesamtwertung von 4 oder 5 und fast zwei Drittel aller Bewertungen erhielten eine Gesamtwertung von 5 (65,8 %).

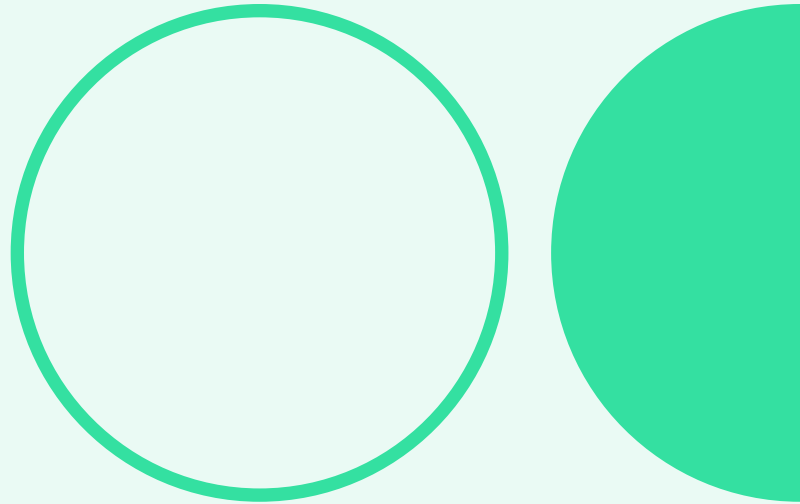
Bewertungen auf Tripadvisor sind dreimal länger als auf anderen Reiseplattformen.



Tripadvisor liegt den führenden Online-Reisebüros und großen Online-Hightech-Firmen weit voraus: Bewertungen auf Tripadvisor sind dreimal länger als auf jeder anderen Plattform. Reisende möchten die Best of the Best hervorheben und dafür gehen sie gerne ins Detail. Im Durchschnitt ist eine Bewertung ganze 688 Zeichen lang.

So sehen Unternehmensinhaber Tripadvisor

Hoteliere, Restaurantinhaber und Reiseveranstalter sind stets darum bemüht, dass sich ihre Gäste rundum wohlfühlen. Das ist echte Gastfreundschaft. Über Bewertungen erfahren sie, welche Früchte ihre Bemühungen tragen. In einer Umfrage unter Inhabern im Jahr 2021 bezeichneten 43 % der Befragten Tripadvisor als die zuverlässigste Plattform für konsistentes Feedback, als die Plattform mit den meisten Detailinformationen (30 %), als die Plattform mit den meisten korrekten Informationen (39 %) und als die Plattform, auf der gefälschte Bewertungen am ehesten erkannt werden (40 %).



Die Position von Tripadvisor in der Reisebranche

Auf welcher Bewertungsplattform haben Sie **detailliertes** Feedback erhalten, mit dem Sie das Kundenerlebnis optimieren konnten?

 **30,4 %**

Wir liegen 12 Prozentpunkte über Google.

Vergleichen und bewerten Sie die folgenden Bewertungsplattformen mit Hinblick darauf, wie **zutreffend** der Eindruck ist, den sie von Ihrem Unternehmen vermitteln.

 **39 %**

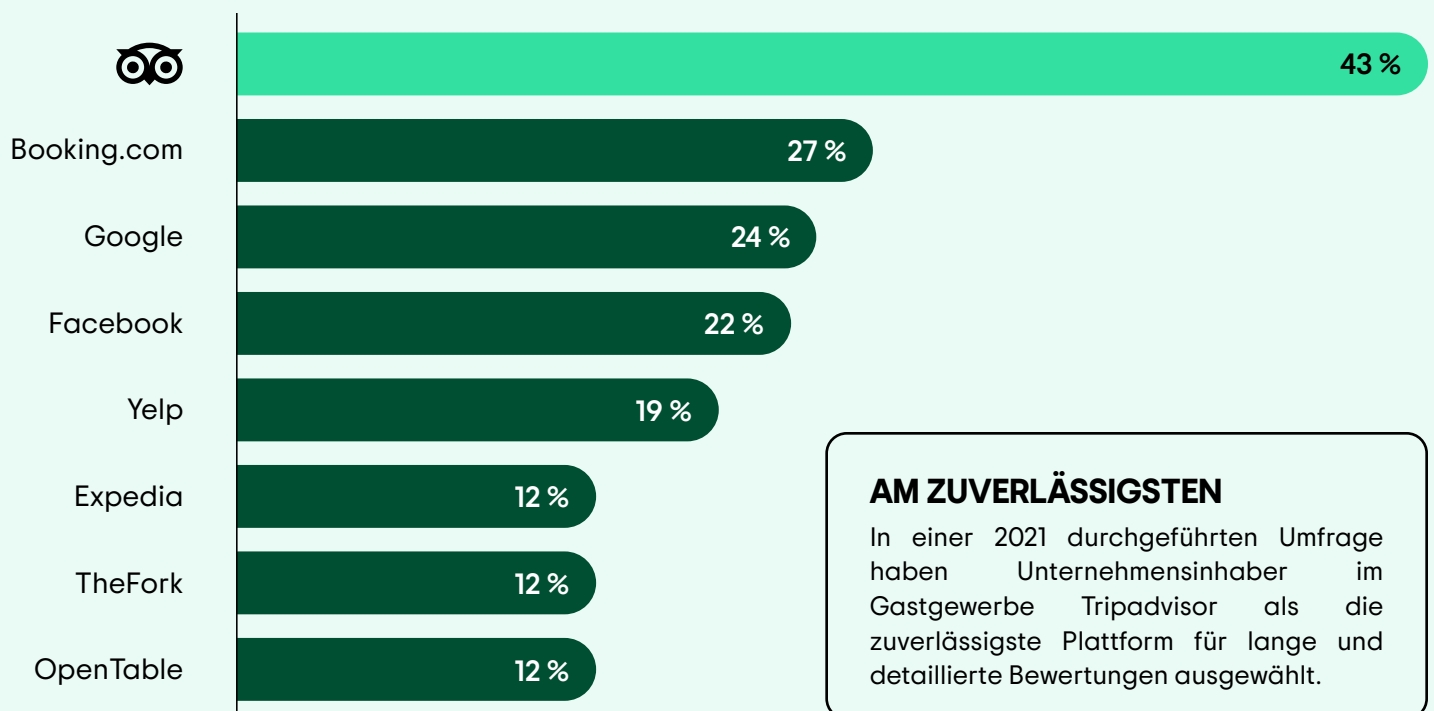
Wir liegen 12 Prozentpunkte über Facebook.

Vergleichen und bewerten Sie die folgenden Bewertungsplattformen mit Hinblick darauf, wie erfolgreich sie Maßnahmen zum **Erkennen und Entfernen gefälschter Bewertungen** ergreifen.

 **40 %**

Wir liegen 15 Prozentpunkte über Booking.com.

F: Vergleichen und bewerten Sie die folgenden Bewertungsplattformen mit Hinblick darauf, wie viele detaillierte Kundenbewertungen sie für Ihr Unternehmen bieten.



AM ZUVERLÄSSIGSTEN

In einer 2021 durchgeführten Umfrage haben Unternehmensinhaber im Gastgewerbe Tripadvisor als die zuverlässigste Plattform für lange und detaillierte Bewertungen ausgewählt.

Bewertungen, auf die Reisende sich verlassen können

Wir nehmen die Themen Integrität und Sicherheit für die auf Tripadvisor veröffentlichten Bewertungen sehr ernst. Unser eigenes Bewertungs-Überprüfungssystem sowie unser Moderationsteam sind ununterbrochen im Einsatz, damit alle auf der Plattform veröffentlichten Inhalte unsere Community-Standards erfüllen.

Tripadvisor verwendet ein ausgefeiltes, zweistufiges System zur Überprüfung von Bewertungen, um sicherzustellen, dass sie unseren Community-Standards entsprechen:

Die Moderation vor der Veröffentlichung findet statt, nachdem ein Reisender eine Bewertung eingereicht hat und bevor diese auf der Website oder in der App angezeigt wird. Die Bewertungen werden mittels eines Algorithmus geprüft und solche, die gegen die Richtlinien von Tripadvisor verstoßen, Falschinformationen oder Spam enthalten, werden automatisch entfernt. Alle der auf Tripadvisor eingereichten Reisebewertungen werden durch dieses proprietäre Bewertungsanalysesystem geprüft.

Bei der Moderation nach der Veröffentlichung geht unser Team Bedenken seitens der Nutzer in Bezug auf Bewertungen nach, die bereits auf der Website veröffentlicht wurden. Unser Moderationsteam arbeitet rund um die Uhr in 28 Sprachen, um schnell reagieren zu können. 2020 z. B. antworteten sie auf 85 % der gemeldeten Probleme innerhalb von vier Stunden.

Im selben Jahr entfernte unser Team über zwei Millionen Bewertungen (nur 8,6 % aller eingereichten Bewertungen) entweder automatisch über unseren fortschrittlichen Bewertungsprozess oder im Rahmen der manuellen Moderation. Es gibt zahlreiche Gründe, die zur Ablehnung oder Entfernung von Bewertungen bei Tripadvisor führen,



angefangen von der Verletzung der Community-Standards (z. B. durch Respektlosigkeit) bis hin zu gefälschten Bewertungen.

In Bezug auf gefälschte Bewertungen wurde nur ein sehr kleiner Anteil aller eingereichten Bewertungen (3,6 %) als betrügerisch identifiziert. Insgesamt traf dies auf 943.205 Bewertungen zu. Für 67,1 % der gefälschten Bewertungen konnte Tripadvisor die Veröffentlichung auf der Plattform von vornherein verhindern.

Wir sind davon überzeugt, dass Reisende nur zuversichtlich Entscheidungen treffen können, wenn wir dafür sorgen, dass alle Inhalte auf Tripadvisor unseren Community-Standards entsprechen. Deshalb ist die Bewertungsmoderation für uns ein wichtiges und ernstes Thema. Vertrauen muss man sich verdienen. Genau aus diesem Grund ergreifen wir als Plattform für die internationale Reise-Community und für unsere Partner auch weiterhin die erforderlichen Maßnahmen.

Weitere Informationen erhalten Sie im Tripadvisor-Transparenzbericht zu Bewertungen 2021 www.tripadvisor.de/TransparencyReport2021

Tripadvisor
verhinderte, **67,1 %**
dass **aller gefälschten Bewertungen**
auf der Plattform veröffentlicht
wurden.

Fazit



The Venetian Resort



johnnybahama10



Wir hatten einen tollen Urlaub in Las Vegas und der Aufenthalt im Venetian hat ihm die Krone aufgesetzt!



Durch das Reisen tun sich uns völlig neue Perspektiven auf. Man muss sich dafür aber auch ein Herz fassen und einen Schritt ins Ungewisse wagen. Ein ganz neues Gericht probieren, in eine neue Stadt eintauchen oder sich einfach eine Auszeit gönnen ... Reisen prägen uns.

Der Schritt ins Ungewisse ist für Reisende jedoch nicht immer leicht. Wenn man einen fremden Ort erleben möchte, muss man zwangsläufig seine gewohnte Umgebung verlassen. Dazu kommen logistischen Fragen rund um die An- und Abreise, z. B. diverse Vorschriften, Regeln, Hygienemaßnahmen, Buchungen etc. Da wird das Reisen schnell zu einer Herausforderung.

Als führende Plattform für ausführliche Bewertungen, auf die Reisende sich verlassen können, kennen wir uns mit solchen Hürden aus. Dank der Empfehlungen von Millionen von Tripadvisor-Nutzern können Reisende darauf vertrauen, dass sie sich optimal auf einen tollen Urlaub vorbereiten und die Hürden überwinden. Somit steht einer unbeschwerten Reiseplanung und purer Vorfriede nichts mehr im Weg.

Das ist die Macht der Bewertungen.



Methodik

Phase 1:

Durchführung einer Drittanbieter-Forschungsstudie im 3. Quartal 2021. Die von Qualtrics durchgeführte Online-Bevölkerungsbefragung erzielte Antworten von 9.000 Verbrauchern aus fünf Ländern: USA, Vereinigtes Königreich, Italien, Singapur und Australien. Auswahlkriterien für Umfrageteilnehmer:

- Zwischen 18 und 75 Jahre alt
- Keine berufliche Beschäftigung in der Reise-/Tourismusbranche
- In den letzten zwei Jahren eine Urlaubs-/Privatreise unternommen
- In den letzten zwei Jahren eine Reisewebsite genutzt
- Haupt-oder mitverantwortlich für die Reiseplanung/ Buchung

Phase 2:

Analyse von umfangreichen Daten zu Bewertungen auf den größten Online-Bewertungsplattformen durch Tripadvisor

2,9 Millionen analysierte Bewertungen

- 492.000 Hotels
- 2,4 Millionen Restaurants

Veröffentlicht zwischen 2018 und 2021

16.000 Unternehmen

- 1.700 Hotels
- 14.000 Restaurants

Phase 3:

Durchführung einer Drittanbieter-Forschungsstudie über Qualtrics in fünf großen Märkten (USA, Vereinigtes Königreich, Italien, Frankreich, Spanien) zur Erfassung der Meinung von Hotelinhabern (274) und Restaurantinhabern (815) zu Tripadvisor und zur Performance von Tripadvisor im Vergleich zu anderen Plattformen in fünf Hauptbereichen:

- Stimmung unter Inhabern und Prognosen für 2021
- Reaktion auf COVID-19
- Unterstützung im Zusammenhang mit COVID-19
- Vertrauen & Inhalt
- Beziehung zu und Verwendung von Tripadvisor

Transparenzbericht zu Bewertungen

www.tripadvisor.de/TransparencyReport2021

