

Großes Hoteldorf im Lungau geplant

Seit Jahren gilt der Lungau als touristisches Sorgenkind. Vor allem Strukturschwächen machen dem südöstlichen Salzburger Bezirk zu schaffen. Ein großes Hotelprojekt soll neuen Schwung bringen. Das „Sonnental Resort“ soll in der kleinen Lungauer Gemeinde St. Margarethen an der Talstation der Aineck-Skilifte entstehen. Dahinter steht die Amici St. Margarethen Projektentwicklungs GmbH unter Federführung der Architekten Peter Henkel und Martin Holzapfel. Sie plant ein Vier-Sterne-Superior-Hoteldorf mit 175 Apartments, 30 Chalets, zwei Restaurants und umfangreichen Freizeiteinrichtungen. Die angepeilten 675 Betten würden die Zahl der Gästebetten in St. Margarethen auf einen Schlag nahezu verdoppeln.

„Ich weiß bis heute nicht, wer konkret in das Projekt investieren will. Eine Betreibergesellschaft ist mir auch nicht bekannt.“

GERD BRAND, BÜRGERMEISTER ST. MARGARETHEN

Das sei allerdings die Maximalvariante, betont Bürgermeister Gerd Brand (SPÖ): „Genehmigt und behördlich fertig verhandelt ist eine Größe von 380 Betten. Und das halte ich persönlich auch für die wahrscheinlichste Größe.“ Diese Genehmigung stammt aus dem Jahr 2003, seit damals wurde an zwei Projekten gearbeitet, die aber nicht zur Umsetzung gekommen sind. „Seither hat sich im Bundesland in puncto Raumordnung viel getan. Die Bestimmungen wurden verschärft. Ich bin mir nicht sicher, ob ein Projekt mit 380 Betten heute noch genehmigt würde. Grundsätzlich begrüße ich selbstverständlich ein Hotelprojekt, das dem Tourismus im Ort einen starken Impuls beschert. Als Bürgermeister trage ich auch Verantwortung dafür, dass hier nicht – wie bei einigen Großprojekten geschehen – eine Menge Zweitwohnsitze entstehen. Geplanter Spatenstich: Sommer 2016.“

Mehr auf gast.at: bit.ly/1Pw8gyT Gerhard Reiter



So ungefähr könnte es aussehen, das Sonnental Resort in St. Margarethen.

Keine Angst vor schlechten Bewertungen

Holger Sigmund hilft Hoteliers auf der ganzen Welt, angemessen auf Bewertungen zu reagieren

Interview: Thorsten Bayer

Herr Sigmund, wie entscheidend sind Hotelbewertungen für das Buchungsverhalten?

Sigmund: Nicht nur in der Hotellerie haben Bewertungen einen enormen Einfluss auf die Kaufentscheidung von Kunden. Im Tourismus wissen wir aus verschiedenen Studien, dass 80 bis 90 Prozent der Gäste ihre Buchungsentscheidung aufgrund von Bewertungen fällen. Hauptgründe sind die Absicherung der Kaufentscheidung, die Risikominimierung und das fehlende Vertrauen in die Werbung. Man orientiert sich lieber an den Erfahrungen anderer Gäste.

Wie gehe ich als Gastgeber am besten mit Gästebewertungen um – sowohl bei negativen als auch bei positiven Kommentaren?

Am wichtigsten ist – und das gilt vor allem für die vielen inhabergeführten Betrieben der heimischen Hotellerie – beim Lesen von Bewertungen eine starke Haut aufzubauen. Auf Kritik reagiert man schnell einmal viel zu emotional. Außerdem ist noch ein anderes Verhalten menschlich: die Konzentration auf das Negative. Dabei sind weltweit 80 % aller Bewertungen positiv. Die gesamte österreichische Hotellerie liefert beim weltweit größten Bewertungs-Portal „TripAdvisor“ einen guten Notenschnitt ab: 4,26 von 5. Wir liegen damit vor Deutschland (4,02), der Schweiz (4,18) und dem weltweiten Durchschnitt (4,12). Interessant ist der Jahresvergleich. So steigen die Notenschnitte seit Jahren an. Vielleicht ein Indiz dafür, dass Bewertungen eines schaffen: Durch die Transparenz verbessert sich das Angebot qualitativ. Zumindest nimmt es der Gast so wahr.

Wie verhalte ich mich, wenn der Gast offensichtlich mit seiner Kritik überzieht? Und wie kann ich mich gegen Erpressungsversuche noch vor Ort schützen – wenn also ein Gast droht, einen Verriss zu schreiben, wenn er etwas nicht bekommt?

Sollte es ein Gast doch einmal übertreiben mit seiner Kritik, kann man davon ausgehen, dass das auch vom Leser erkannt wird. Seine überzogene Kritik schadet dem Hotel nicht in dem Maße, wie man glauben mag. Negative Bewertungen werden zwar nachweislich öfter gelesen als positive, Letztere werden jedoch vom Leser als viel hilfreicher eingestuft. Unsere Erfahrung, auch im Austausch mit Hoteliers, zeigt, dass das Gesamtbild, das über Bewertungen eines Hauses entsteht, in aller Regel mit der Realität übereinstimmt. Der User kann Bewertungen sehr gut einordnen, denn er hat das gelernt. Unser Rat daher: Immer höflich reagieren und daran denken, dass man gar nicht dem Bewertenden selbst antwortet, sondern dem



Holger Sigmund lebt als Online-Reputation-Experte in Bregenz.

potenziellen Gast, der gerade online recherchiert. Rechtfertigungen, Zurrückschießen oder gar Beleidigungen bringen nichts. Erpressungsversuche vor Ort hingegen darf man sich nicht gefallen lassen. Sie sind übrigens strafrechtlich relevant. Wir empfehlen, direkt nach einem solchen Fall das Bewertungsportal zu kontaktieren. So besteht die Chance, dass die Erpresser-Bewertung erst gar nicht online geht.

Welche Bewertungen sind wichtiger – die auf der eigenen Homepage oder jene bei Portalen?

Ein Grund, warum alle Buchungsportale Bewertungen anzeigen, ist der, dass sich damit das Buchungspotenzial von Hotels deutlich erhöht. Also sollten Hotels diesen Effekt unbedingt auf der eigenen Website nutzen. Ohne oder mit zu wenigen bzw. veralteten Bewertungen läuft ein Hotel Gefahr, für den Gast unsichtbar zu werden. Der Betrieb wird womöglich gar nicht erst gefunden.

Wie kann ein kleiner Betrieb seine Gäste zu Bewertungen ermuntern? Alle Häuser stehen vor derselben He-

rausforderung. Gerade in kleineren Betrieben ist der Inhaber aber sehr viel näher beim Gast. Er sollte sich trauen, seine Gäste direkt auf Bewertungen anzusprechen. Die Hauptmotivation, eine Bewertung abzugeben, besteht darin, dem Hotel oder anderen Gästen zu helfen. Da sind Familienbetriebe im Vorteil!

Zur Person

Holger Sigmund (38) ist mit seiner Servus Tourismuspartner GmbH Experte im Bereich Online-Reputation. Über 400 Seminare hat er seit 2010 zu diesem Thema durchgeführt.

MELDUNGEN

Auf die Malediven

Anton Gustav Birnbaum (35) steigt innerhalb der Starwood Group auf und übernimmt die Position des Generaldirektors des Luxusresorts „W Retreat & Spa“ auf den Malediven. Nach sieben Jahren verlässt Birnbaum das Le Méridien Vienna, wo er seit 2009 als Executive Assistant Manager tätig war.



Anton Gustav Birnbaum

Neue Hotelleitung

Cornelia M. Kogler hat die Leitung im Hotel Heffterhof Salzburg von Bernhard Winding übernommen. Winding tritt nach 14 Jahren als Hoteldirektor den Ruhestand an. Nach Stationen in der österreichischen Hotellerie und Eventgastronomie kehrt Veranstaltungsprofi Cornelia Kogler nun wieder in ihre Heimat Salzburg zurück.



Cornelia M. Kogler

Vienna House

Vienna International VI ist Vienna House: Unter der neuen Dachmarke Vienna House vereinen sich individuelle Stadt- und Resorthotels, die Designhotels „andel's by Vienna House“, die Geschäftshotels „angelo by Vienna House“ sowie die Easylinie „Vienna House Easy“.

Der Film
Rettet Anton
Was man über das Frittieren und Frittieröl wissen sollte. Schauen Sie rein auf solfina.at
Solfina
simply satisfied