



AARHUS PÅ
TRIPADVISOR

BLIV PROFESSIONEL PÅ TRIPADVISOR

Værktøjer og inspiration til restauranter,
attraktioner og overnatningssteder

 VisitAarhus

KAPITEL 1 Få styr på TripAdvisor	11
KAPITEL 2 Lær at håndtere anmeldelser	37
KAPITEL 3 Brug TripAdvisor aktivt i din markedsføring	61
KAPITEL 4 Få flere anmeldelser på TripAdvisor	71
KAPITEL 5 Professionalisér din indsats på TripAdvisor	81
KAPITEL 6 Brug TripAdvisor internt, og optimér din virksomhed	105

Kære læser

Vi gør rigtig meget i Aarhus for at tage godt imod vores gæster, hvilket vi er utrolig stolte over. Dette er ikke mindst takket være dig som turismevirksomhed og den indsats, du yder i din hverdag. Det betyder dog ikke, at vi ikke kan blive endnu bedre.

Vi skal i Aarhus give byens gæster en god oplevelse, hvor de end færdes i byen, og vi har høje ambitioner for destinationen. Disse ambitioner inkluderer at være blandt de bedste rejsemål i Danmark på TripAdvisor. Derfor sidder du nu med en håndbog foran dig, som er et vigtigt skridt på vejen for at opfylde dette ambitiøse mål.

Et stadig stigende antal af de gæster, der besøger Aarhus, søger inspiration på TripAdvisor og lader sig påvirke af de anmeldelser, som tidligere gæster har skrevet. De læser, sammenligner og opvejer overnatningssteder, attraktioner og restauranter mod hinanden og beslutter derefter, hvem de vil besøge.

Du kan som turistaktør ikke selv bestemme, om dine gæster anmelder dig på TripAdvisor eller ej, men du kan aktivt opfordre dine gæster til at dele deres oplevelser. Du kan tage anmeldelserne seriøst ved aktivt at arbejde på at forbedre dit produkt. Endelig kan du tage styring over responsen på anmeldelserne samt aktivt udnytte, at dine gæster taler godt om dig på TripAdvisor.

Med en målrettet indsats på TripAdvisor kan vi hæve serviceniveauet for hele turist-erhvervet, og vi kan skabe en situation, hvor brugeranmeldelser gør os attraktive både som destination og som enkeltstående turismevirksomhed. Dette gælder store som små. På TripAdvisor handler det ikke om store marketingbudgetter eller virksomhedens størrelse – det handler om at sikre vores gæster gode oplevelser og en fantastisk service. Her kan vi alle være med. Og her skal vi være med.

Denne håndbog er skrevet i samarbejde med Seismonaut, og målet er, at den vil være din praktiske guide i arbejdet med TripAdvisor. Som supplement afholdes en kursusrække, hvor du får mulighed for at gå mere i dybden med funktionerne og tankerne bag brugen af platformen. Læs mere på www.erhvervsturismeakademiet.dk.

Vi håber, du får glæde af både håndbog og kurser!

Med venlig hilsen



Peer H. Kristensen

Turistdirektør, VisitAarhus, phk@visitaarhus.com

 VisitAarhus

**ERHVERVS
TURISME**
AKADEMIET

VisitHerning 

**DET PROFESSIONELLE
TURISTERHVERV**

midt
regionmidtjylland

DEN EUROPÆISKE UNION 
Den Europæiske Socialfond
Vi investerer i din fremtid

Professionalisér din indsats på TripAdvisor

Hvorfor skal du være aktiv på TripAdvisor? Svaret er helt enkelt: fordi dine gæster er det.

I en travl hverdag er der ikke tid til at prioritere alt. Og det kan især være svært at finde motivationen til at sætte sig ind i en helt ny platform – som TripAdvisor er for mange. Men for dig som turismevirksomhed er TripAdvisor svær at komme uden om – især fordi den er så vigtig for turisterne.

De digitale turister

Turister i dag er i høj grad digitale. Smartphones, tablets, gratis Wi-Fi, billigere data, brugervenlige platforme, sociale funktioner – alt sammen har stor betydning.

TripAdvisor er en afgørende platform for turisten i forskellige faser af rejseoplevelsen:

- » **Valg af feriested:** 76 % af brugerne på TripAdvisor sammenligner flere forskellige destinationer på én gang. 40 % har efter research på TripAdvisor valgt en anden destination, end de først havde tænkt på.
- » **Planlægning og booking:** TripAdvisor anvendes til at søge på et områdes specifikke muligheder – for at søge inspiration, for at kvalitetssikre ud fra andres anmeldelser og for at booke oplevelsen direkte igennem TripAdvisor.
- » **Under rejsen:** Når gæsten er på farten, anvendes mobiltelefonen til at søge inspiration til især restauranter og attraktioner via TripAdvisor. Efterfølgende anmeldes stedet med det samme – direkte fra mobilen.
- » **Efter rejsen:** Anmeldelser skrives, og oplevelsen deles eksempelvis på Facebook.

Brug dine gæsters holdninger til din fordel

En aktiv tilstedeværelse på TripAdvisor giver dig mulighed for at have en stærk føling med dine gæster og følge op på deres feedback – og i sidste ende gøre dit produkt endnu bedre.

Ved at svare på både positive og negative anmeldelser får du en stemme i debatten om din virksomhed – og du kan her berolige, oplyse og takke for feedbacken. Og en enkelt dårlig anmeldelse mellem en række gode vil ikke have den store indflydelse på din forretning. Tværtimod får det dig måske i stedet til at se endnu mere troværdig ud, når alt ikke er rosenrødt.

Udnyt, at Aarhus nu laver en samlet indsats

Håndbogen her skal hjælpe dig med en stærk tilstedeværelse på TripAdvisor, så du kan få flere anmeldelser og dermed bedre vurdering på TripAdvisor. Du kan få flere bookinger, og du kan ikke mindst forbedre dit produkt, fordi alle medarbejdere i din virksomhed er klar over, at I konstant bliver vurderet.

Udnyt, at vi i Aarhus nu samlet opkvalificerer vores tilstedeværelse på TripAdvisor – og dermed i samlet flok kan være med til at gøre Aarhus til en attraktiv destination og tiltrække flere gæster til byen.

Bemærk

Funktionerne på TripAdvisor vises så vidt muligt på dansk. Nogle få funktioner er kun tilgængelige ved at skifte sprog til engelsk – det vil være markeret tydeligt i bogen, hvornår dette er nødvendigt.

Håndbogens første kapitel fokuserer på det grundlæggende ved at være på TripAdvisor. Hvis du allerede er godt i gang med TripAdvisor, kan du med fordel gå til kapitel 2 eller udvælge enkelte sider i bogen, som er relevante for dig.

Nogle funktioner på TripAdvisor er kun tilgængelige for overnatningssteder. Dette er markeret tydeligt gennem håndbogen.

Hvor andet ikke er nævnt, er alle funktioner beskrevet og vist, som de så ud i december 2013. Vi tager forbehold for, at opbygning, funktionalitet og priser kan være ændret i forhold til bogens beskrivelser, da udviklingen på TripAdvisor er kontinuerlig.

Aarhus på TripAdvisor



I alt 5.201 anmeldelser og 1.693 billeder

Awards i Aarhus



Aarhus har 3 hoteller på top-10 over hoteller i Danmark, der har modtaget Travellers' Choice Award 2013.

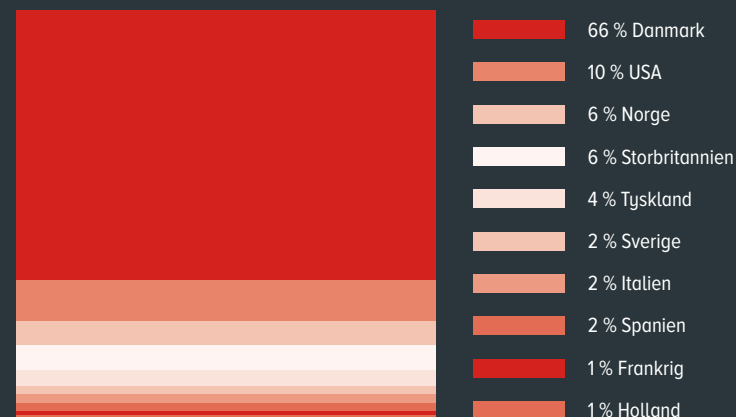


Aarhus har 2 museer på top-10 over museer i Danmark, der har modtaget Travellers' Choice Award 2013.



Aarhus har 0 vartegn på top-10 over populære vartegn i Danmark, der har modtaget Travellers' Choice Award 2013.

Lande, som søger på rejser til Aarhus på TripAdvisor



TripAdvisor

69,7 mio.

BRUGERE

17 mio.

BILLEDER FRA REJSENDE

125 mio.

ANMELDELSER

69 mio.

APPDOWNLOADS

45 mio.

MÅNEDLIGE MOBILE BRUGERE

134.000

DESTINATIONER

3,1 mio.

AKTØRER MED
ERHVERVSREGISTRERING

260 mio.

UNIKKE BESØGENDE
HVER MÅNED

4,08

GENNEMSNITLIG
VURDERING

KAPITEL 1

Få styr på TripAdvisor

Brug TripAdvisor aktivt

TripAdvisor er verdens største rejsewebsted, og mange turister lægger vejen forbi, når de planlægger en rejse. Brugernes anmeldelser er i fokus, men med en god forståelse for TripAdvisor kan du selv gøre en masse for at få en god tilstedeværelse.

1. Forstå TripAdvisors kategorier

Første skridt er at gøre dig det klart, om TripAdvisor er relevant for dig og din virksomhed. TripAdvisor tillader kun virksomheder, som har et officielt navn og en officiel adresse, og derudover skal din virksomhed passe ind i en af følgende kategorier:

- » **Indkvarteringssteder:** Overnatningssteder, der tilbyder flere værelser/enheder på én specifik adresse og kan håndtere mere end ét hold gæster ad gangen. TripAdvisor arbejder med underkategorierne hoteller, B&B'er/kroer og specialiserede indlogeringssteder.
- » **Seværdigheder:** Permanente turistattraktioner, som er åbne for kunder på regelmæssig, planlagt basis. Åbningstider eller afgangstidspunkter skal desuden være bestemt på forhånd – også hvis det eksempelvis drejer sig om seværdigheder uden fast tilknytning til et sted (f.eks. rundture). Kategorien seværdigheder er meget bred og inkluderer således alt fra butikker og barer til wellness og faste forestillinger.
- » **Restauranter:** Restauranter, der er åbne for offentligheden. For restaurantkæder registreres hver beliggenhed som en individuel restaurant.



Statistik fra TripAdvisor

TripAdvisor har mere end 260 mio. unikke månedlige besøgende. Brugerne har afgivet 125 mio. anmeldelser af de 3,1 mio. overnatningssteder, spisesteder og attraktioner.

2. Gør dig det klart, om du vil deltage på TripAdvisor

TripAdvisor er en platform, hvor dine gæster kan skrive anmeldelser af din virksomhed og dele dem med andre rejsende. For mange turistvirksomheder er det skræmmende at lade gæster tale om dem offentligt – men tale om vores oplevelser har vi nu altid gjort. Det eneste nye er, at det bliver gjort gennem en offentlig platform som TripAdvisor.

Dit valg står ikke imellem, om du vil have en profil på TripAdvisor eller ej. Det valg er nemlig ude af dine hænder, da brugerne selv kan oprette virksomheder. Det, du skal afgøre med dig selv, er i stedet, om du vil deltage i samtalen og dermed sikre dig, at du også har en stemme.

Ved at være aktivt til stede på TripAdvisor får du en række funktioner, du kan udnytte til at gøre din tilstedeværelse bedre – og allervigtigst har du muligheden for at gå ind og besvare de anmeldelser, dine gæster giver dig.

3. Få flere gæster med TripAdvisor

Ud over at være udstillingsvindue for dine gæsters oplevelse hos dig samarbejder TripAdvisor med en række bookingportaler. Er du et overnatningssted, bliver de besøgende på din TripAdvisor-profil ledt videre til eksempelvis expedia.com, og er din virksomhed en restaurant, kan de ledes videre til bookatable.com.

TripAdvisor kan altså også bruges til at markedsføre din virksomhed og styrke din forretning, ved at du er til stede på de platforme, turisterne søger råd hos. Du kan læse mere om markedsføring gennem TripAdvisor i kapitel 3.

4. Udnyt de mange platforme

Ved at være aktivt til stede på TripAdvisor får du ikke kun en fod indenfor, når turisterne besøger din profil. TripAdvisor har nemlig også både en app til Facebook og to forskellige apps til de rejsendes smartphone. På den måde kan du være til stede under hele turistens rejse og også være den, der bliver valgt, når smartphonen bliver brugt til spontant at finde aftenens restaurant.



TripAdvisor ligger også højt i Googles søgeresultater

Hvis dine gæster søger efter din restaurant på Google, vil din TripAdvisor-profil typisk ligge i top-5 af søgeresultaterne.

"Stod 4,5 time i kø for at få mad nytårsaften"
 5.0 Anmeldt 1 januar 2013

Overskriften fortæller vel det hele! Jeg gik glip af det som skulle have været min første nytårsaften med min datter, da jeg stod i kø og ventede på mad i 4,5 time. Kokkeriet har intet gjort for at beklage eller kompensere for dette på nogen måde. Det er under al kritik og jeg håber at VIRKELIG at de bliver straffet for deres ENORMT DÅRLIGE evne til at levere deres ydelse samt den efterfølgende vildt ringe kundeservice!

Besøgte stedet December 2012
 5.0 Værdi 5.0 Service

Mindre +

Var denne anmeldelse nyttig? ☒ Ja ☐ Nej 4 Problemer med denne anmeldelse?

Denne anmeldelse er udtryk for en subjektiv holdning skrevet af et TripAdvisor-medlem og ikke af TripAdvisor LLC.

Kokkeriet, General Manager hos Kokkeriet, svarede på denne anmeldelse
 3 januar 2013
 Kære Lars,

Mange tak for, at I valgte os i første omgang.

Dagen kan vist roligt beskrives som vores CATERING afdelings værste mareridt nogensinde. Alt hvad der kunne gå galt, gik galt og vi har siden været ude i offentligheden med flere udtalelser omkring sagen og kompensere gæster som jer, der havde denne triste oplevelse. Dette skete allerede den 1.1 om eftermiddagen og hele dagen den 2.1, hvorfor vi undrer os meget over din kommentar over manglende svar fra os. Vi kunne aldrig finde på at ignorere en gæst feedback ALDRIG, uanset hvor god eller dårlig den er.

Det er dybt beklageligt og håber at du ved, at den take away på ingen måde har noget med oplevelsen som gæst i vores restaurant. Ikke desto mindre lover vores catering afdeling at dette ALDRIG kommer til at ske igen.

Vi håber at I vil benytte selve restauranten snart og få den gode oplevelse alle andre herinde skriver om...

Vi undskylder aller gang fejlen.

Med en aktiv tilstedeværelse på TripAdvisor kan du besvare brugernes anmeldelser og derved mindske konsekvenserne af negativ feedback.

“

TripAdvisor har to forskellige apps til de rejsendes smartphone.

På den måde kan du være til stede under hele turistens rejse og også være den, der bliver valgt, når smartphonen bliver brugt til spontant at finde aftenens restaurant.

Lær TripAdvisor at kende fra turistens synsvinkel

Du kan kun give dine gæster en god oplevelse, hvis du ved, hvad oplevelsen indeholder. Dette gælder også for TripAdvisor. Derfor kaster vi først et blik på, hvordan platformen ser ud fra turisternes synsvinkel, når de vil planlægge en ferie.

1. Anbefalinger viser vejen

Når turisten besøger TripAdvisor, er det andre brugeres anmeldelser, der er helt i fokus. Ved hver enkelt virksomhed vises de karakteristiske grønne cirkler med en gennemsnitskarakter, hvor det samtidig fortæller, hvordan virksomheden er vurderet i forhold til de lignende virksomheder i området.

Under den samlede vurdering ses de specifikke anmeldelser fra andre gæster – inklusive deres vurdering på forskellige parametre såsom service, rentlighed og værdi. Her fremgår det i detaljer, hvordan oplevelsen har været.

Det er mildest talt umuligt for en turist at komme væk fra en virksomhedsside uden at have fået et godt indblik i, hvordan andre gæster har oplevet virksomheden.

2. Let at skrive egne anmeldelser

Når gæsterne skal skrive deres egne anmeldelser, er der meget få barrierer for at gå i gang. De skal logge ind med deres profil og herefter kun udfylde en karakter, en titel og en kort beskrivelse. Anmeldelser kan også skrives direkte gennem TripAdvisors app til smartphones, så det vil i manges tilfælde foregå i umiddelbar forlængelse af oplevelsen.

Du kan læse mere om at håndtere brugeranmeldelser i kapitel 2.

3. Den private Facebook-profil bruges også på TripAdvisor

For den enkelte turist er det meget enkelt at oprette en konto på TripAdvisor. TripAdvisor er nemlig integreret med Facebook, og derfor vil et login gennem Facebook-profilen hurtigt overføre mange af de sociale funktioner, der gør Facebook så populær.



TripAdvisor findes også til mobilen

Smartphonen er turistens trofaste følgesvend – især under selve rejsen. Derfor har TripAdvisor 45 mio. månedlige mobile brugere.

Brugerne kan gennem et Facebook-login kortlægge deres egen rejsehistorik ved at tilføje lande, byer og steder, de har besøgt, og lave et personligt rejsekort. Samtidig kan de se, hvor deres venner har rejst, og ikke mindst følge, hvilke anmeldelser de har skrevet på TripAdvisor. Og hvis onkel Jesper siger, at et hotel er det bedste, så betyder det en del mere, end hvis en fremmed har sagt det.

Ligesom Facebook tages med ind på TripAdvisor, tager brugerne også TripAdvisor med ind på Facebook, hvor det personlige rejsekort og vennernes anmeldelser vises i en TripAdvisor-app.

4. Mulighed for at stille spørgsmål i rejsefora

Endelig har brugerne mulighed for at stille spørgsmål i de mange rejsefora, der findes på TripAdvisor. Foraene findes kun på engelsk, men til gengæld er der mange rejsende, der står klar til at besvare alle spørgsmål mellem himmel og jord.

Du har naturligvis også mulighed for at deltage i disse fora fra din private profil. Husk dog altid at tilkendegive, hvilken virksomhed du arbejder for, da TripAdvisor straffer det hårdt, hvis de opdager, at rejsefora bliver brugt til skjult reklame for egne virksomheder.



Tip: Brugere kigger ikke kun på de bedst bedømte aktører

På TripAdvisor er det ikke kun top-10, der bliver set. Turister søger ofte på specifikke steder, specialiteter og interesser og finder det, de personligt helst vil se.

18.267 anmeldelser fra rejsende
Skriv en anmeldelse

Besøgendes vurdering

Fremragende	13.216
Rigtig god	3.958
Gennemsnitligt	893
Utilfreds	137
Frygteligt	63

18.267 anmeldelser sortert efter Venner først Dato Vurdering
Dansk først

Daniel
Arhus, Danmark

Anmelder

- 8 anmeldelser
- 5 anmeldelser af seværdigheder
- Anmeldelser i 4 byer
- 6 nyttige stemmer

En vens anmeldelse
"Get the audioguide or official tour to skip the line"
★★★★☆ Anmeldt 6 maj 2012
[Google oversættelse](#)
Rome is full of sights that need seeing, some of which live up to the hype, some of which do...
Mere ▾
Var denne anmeldelse nyttig? ☒ Ja ☐ Nej 1

Anmeldelser fra turisternes personlige netværk vises øverst, når de logger ind på TripAdvisor gennem Facebook.

Find din virksomhed på TripAdvisor

Alle kan oprette virksomheder på TripAdvisor, hvis de gerne vil skrive en anmeldelse af dem. Bare fordi du ikke selv har oprettet din virksomhed, betyder det altså ikke, at den ikke findes! At undersøge dette er derfor første skridt.

1. Søg på din virksomheds navn fra TripAdvisorers forside

Fra TripAdvisorers forside kan du søge på din virksomhed. Dette gør du ved at indtaste din virksomheds navn i søgefeltet i øverste højre hjørne.

Findes din virksomhed allerede på TripAdvisor vil den fremgå af søgningen, og det betyder dermed, at en eller flere af dine gæster har været inde for at bedømme din virksomhed.

2. Undersøg, om din virksomhed findes – bare stavet forkert!

Hvis din virksomhed ikke kommer frem, når du søger på den, skulle det jo gerne betyde, at ingen har oprettet dig på TripAdvisor. Det kan dog også betyde, at dit navn er blevet stavet forkert, eller at din virksomhed er opført under et forkert eller ældre navn.

Søg derfor på Aarhus i søgefeltet, og find 'Aarhus, Danmark' frem. Her kan du se den fulde liste over attraktioner, overnatningssteder og restauranter. Tag et hurtigt kig ned over listen, og sikr dig, at din virksomhed ikke er blandt de nævnte virksomheder. Først hvis dette ikke er tilfældet, kan du være sikker på, at du ikke er oprettet.

Hvis din virksomhed ikke allerede er oprettet for dig på TripAdvisor, kan du gøre det selv. Læs mere om dette på side 22-23.



Gør også krav på en profil med fejl!

Husk, at du kan ændre både stavemåde og oplysninger, når du har ejerskab over en profil – og kun derved sikrer du dig, at dine gæster ikke får de forkerte oplysninger.

3. Se, hvad brugerne skriver om dig

Hvis din virksomhed allerede findes på TripAdvisor, er det vigtigt, at du som det første tager et kig på, hvad dine gæster har skrevet om dig. Kun på den måde ved du, hvilken opgave du står over for, når du går ind og arbejder mere aktivt med din profil.

Ligeledes om brugerne har givet dig positive eller negative anmeldelser, er der meget, du selv kan gøre for at sikre dig et bedre resultat fremadrettet. Lad det derfor ikke skræmme dig, hvis ikke alle anmeldelser er lige positive. Vær i stedet glad for, at du nu ved, hvad der står, og brug det som afsæt til at gøre din virksomhed bedre i fremtiden.

4. Gør krav på din profil

Når du har fundet din virksomhed på TripAdvisor, er det vigtigt, at du tager ejerskab over profilen, så du kan besvare anmeldelser, rette oplysninger om din virksomhed og gøre brug af de mange andre funktioner, der findes på TripAdvisor. Du kan læse, hvordan du tager ejerskab over din profil, på side 16.



Husk at deltage i samtalen!

Det er vigtigt, at du går ind og tager ejerskab over din profil. Kun på den måde kan du besvare anmeldelser og sørge for, at oplysningerne om din virksomhed er korrekte.

Bedst bedømte restauranter og seværdigheder

Restauranter



Miro

★★★★★ 66 anmeldelser



Den Lille Kro

★★★★★ 45 anmeldelser



Restaurant Frederikshøj

★★★★★ 37 anmeldelser

Gennemse alle 245 restauranter

Seværdigheder



ARoS Aarhus Kunstmuseum

★★★★★ 282 anmeldelser



Den Gamle By, Danmarks Købstadsmuseum

★★★★★ 251 anmeldelser



Moesgård Forrest

★★★★★ 25 anmeldelser

Gennemse alle 120 seværdigheder

Når du søger på Aarhus som destination, får du et overblik over alle de restauranter, overnatningssteder og attraktioner, der er oprettet.



Syv tips til at optimere din profil på TripAdvisor

1. Bekræft og opdatér din virksomheds oplysninger.
2. Lav en interessant og relevant beskrivelse af din virksomhed – gerne på flere sprog og målrettet mod den type gæster, du gerne vil tiltrække.
3. Upload billeder og evt. video til din profil.
4. Integrér TripAdvisor på din hjemmeside og din Facebook-side.
5. Reklamér fysisk for din tilstedeværelse på TripAdvisor – f.eks. med klistermærker.
6. Husk at opfordre dine gæster til at skrive en anmeldelse.
7. Besvar dine gæsters anmeldelser – både positive og negative.

Opret din virksomhed, hvis den ikke allerede findes

Alle kan oprette din virksomhed på TripAdvisor. Og alle kan skrive anmeldelser af den. Kom et skridt foran ved selv at oprette din virksomhed, og sørg for, at der ikke sker noget omkring din virksomhed på TripAdvisor, som du ikke kender til.

1. Søg efter din virksomhed på TripAdvisor

Når du skal arbejde med TripAdvisor som virksomhed, er dit udgangspunkt altid www.tripadvisor.dk/owners.

Gå herefter ind under det menupunkt, hvor din virksomhed hører til – eksempelvis restaurant. Søg på din virksomhed med navn og by. Hvis du allerede har sikret dig, at din virksomhed ikke findes i forvejen, ved du naturligvis, at der ikke kommer noget op i søgningen. Men dette skridt er nødvendigt for at kunne oprette en ny virksomhed.



Er du i tvivl om, hvilken kategori din virksomhed hører under?

Hvis du er i tvivl om, hvilken kategori din virksomhed skal oprettes under, kan du gå ind på www.tripadvisor.com/GetListedNew og læse mere om de krav, du skal opfylde.

2. Fortæl TripAdvisor om din virksomhed

Efter at have søgt forgæves på din virksomhed, vises et link, hvor TripAdvisor giver dig muligheden for at fortælle mere om din virksomhed. Tryk på dette link – her finder du en lang formular, hvor du skal indtaste en række oplysninger.

I formularen bliver du bedt om at indtaste personlige oplysninger, så TripAdvisor kan kontakte dig, efter at registreringen er gennemført. Herudover skal du skrive helt overordnede fakta om din virksomhed, eksempelvis adresse. Til slut skal du tilføje en række branchespecifikke detaljer og en beskrivelse af din virksomhed samt uploade et billede.

TripAdvisor bruger disse oplysninger til at sikre sig, at din virksomhed opfylder kravene til at blive registreret, og at du bliver registreret i den rigtige kategori. Desuden er det også de oplysninger, du skriver ind her, der bliver vist for brugerne, når din virksomhed er oprettet. Vær derfor omhyggelig med at udfylde felterne korrekt.

3. Tilføj en ejendomsbeskrivelse

Brug gerne tid på at beskrive din virksomhed i formularen. Denne beskrivelse hjælper rejsende med at få flere oplysninger om din virksomhed, og det kan i sidste ende være grunden til, at de vælger at besøge lige netop dig. Beskrivelsen skal som minimum skrives på engelsk, men da den ikke bliver oversat automatisk, bør du tilføje de sprog, hvor du har gæster fra.

Husk, at de besøgende ofte kun vil skimme teksten. Hold den derfor kort og overskuelig, så dine gæster hurtigt får fat i de vigtigste pointer. Du kan altid ændre beskrivelsen senere, hvis det bliver nødvendigt.

4. Vælg et billede

I formularen har du også mulighed for at indsætte et billede af din virksomhed. Dette giver altid et godt førstehåndsbillede hos de besøgende og vil derfor være godt at have på din profil helt fra start. Du kan altid tilføje flere billeder senere.

5. Indsend din registrering

Når du har indtastet alle oplysningerne om din virksomhed, skal du indsende formularen til TripAdvisor. Herefter vil TripAdvisor bekræfte oplysningerne og sikre sig, at din virksomhed overholder deres retningslinjer. Denne proces kan tage op til fem arbejdsdage, og du får herefter en e-mail om, at registreringen er gennemført.

6. Gør krav på din virksomhed

Når din registrering er gennemført, skal du gøre krav på din virksomhed, så du får adgang til Ledelsesceneret og de mange funktioner, TripAdvisor tilbyder. Du kan læse mere om dette i kapitel 5.



Beskriv din virksomhed på flere sprog

Du skal altid udfylde beskrivelsen af din virksomhed på engelsk. Men du bør også tilføje andre sprog, da din beskrivelse ikke oversættes automatisk.

Når du har søgt på et navn, som ikke er oprettet i forvejen, får du mulighed for at fortælle TripAdvisor mere og derved selv oprette din virksomhed.

Gør krav på din virksomhed, hvis den findes

Hvis din virksomhed allerede er oprettet på TripAdvisor, er det vigtigt, at du gør krav på den. Kun på denne måde kan du besvare anmeldelser, uploade billeder, indtaste oplysninger og bruge de funktioner, TripAdvisor stiller til rådighed.

Gør krav på din virksomhedsprofil på TripAdvisor

Når du skal arbejde med TripAdvisor som virksomhed, er dit udgangspunkt altid www.tripadvisor.dk/owners.

Gå herefter ind under det menupunkt, hvor din virksomhed hører til – eksempelvis restaurant. Søg på din virksomhed, og angiv, at du gerne vil registrere virksomheden. Du bliver nu ledt igennem tre trin for at blive administrator på profilen.

Trin 1: Opret en personlig TripAdvisor-profil

På TripAdvisor skal du have en personlig TripAdvisor-profil for at kunne administrere en virksomhed. Her kan du vælge enten at lave et login gennem din personlige Facebook-profil eller at lave en separat TripAdvisor-profil.

Det letteste er at logge ind gennem din Facebook-profil. Det er ikke synligt for andre, at de to profiler er linket sammen, når du eksempelvis svarer på en gæsteanmeldelse.

Trin 2: Link din personlige profil til virksomhedsprofilen

Når du har oprettet din personlige profil på TripAdvisor, skal denne linkes til virksomhedens profil, så du kan få adgang til de mange funktioner i Ledelsescenteret. Dette gør du ved at udfylde det andet trin, hvor du angiver din relation til din virksomhed.

Trin 3: Verificér din identitet

Før du får adgang til de administrative funktioner, skal du bekræfte din identitet. Dvs. at du på én af tre måder skal forsikre TripAdvisor om, at du er en ægte person.

Den første og letteste metode er at logge ind via Facebook og derefter bekræfte din Facebook-identitet over for TripAdvisor. Ved den anden metode skal du indtaste kreditkortoplysninger, som TripAdvisor herefter verificerer ved at lave et mindre udlæg på dit kort, som de tilbagebetaler, når kortets ægthed er bekræftet.

Ønsker du ikke at bruge en af de to første metoder, kan du også kontakte TripAdvisor og sende dem dokumentation for din identitet via e-mail eller fax. Dette er dog noget mere omstændeligt og langsommeligt end de to første metoder.

Lige så snart TripAdvisor har bekræftet din identitet, har du adgang til Ledelsescenteret og de mange funktioner på TripAdvisor's platform.

66

Hvor mange skal gøre krav på en profil?

Som virksomhed kan I have flere administratorer. Det kan være en fordel, at både en fra ledelsen og den, der skal besvare anmeldelser, har adgang til Ledelsescenteret.

På tripadvisor.dk/owners kan du vælge mellem fire typer af virksomhed, du kan registrere på TripAdvisor.

Du kan verificere din identitet over for TripAdvisor på tre måder. Det letteste er at logge ind gennem din private Facebook-profil.



Er din virksomhed målrettet mod et specifikt segment – f.eks. børnefamilier?

Før dette over på TripAdvisor med disse fire simple tips:

1. Tilret beskrivelsen: Brug et afsnit af din virksomhedsbeskrivelse til at fortælle, hvad der gør din virksomhed perfekt til eksempelvis børnefamilier. Nævn også gerne andre turismevirksomheder i nærheden, som kan være relevante for samme segment.
2. Vælg de rigtige billeder: Sørg for, at dine billeder er tiltalende for dit segment. Især dit primære billede har stor betydning for, om brugerne vælger at kigge på lige netop din virksomhedsprofil. Inkludér eventuelt et par billeder med personer, som din målgruppe kan relatere sig til.
3. Brug din Erhvervsregistrering målrettet: Hvis din virksomhed er et overnatningssted, og du vælger at betale for en Erhvervsregistrering, så tilret særtilbud og meddelelser til din målgruppe. Læs mere om Erhvervsregistrering i kapitel 5.
4. Besvar anmeldelser: Det er altid en god idé at besvare anmeldelser – både positive og negative. Men modtager du negative anmeldelser fra din ønskede målgruppe, er det særlig vigtigt at give et godt svar og forbedre dit produkt, så andre gæster får en bedre oplevelse.

Kom godt i gang med din virksomhed på TripAdvisor

Når du først har registreret og gjort krav på din virksomhed, har du adgang til TripAdvisors Ledelsescenter. Her finder du en lang række funktioner, som kan give din tilstedeværelse langt mere effekt. Det er derfor vigtigt, at du får et godt indblik heri.

1. Find dit Ledelsescenter

Efter at have gjort krav på din virksomhed har du adgang til dit Ledelsescenter.

Ledelsescenteret er der, hvor alle funktioner for virksomhedsejere findes. Det er her, du kan opdatere oplysningerne om din virksomhed, besvare anmeldelser og markedsføre din virksomhed. Og det er Ledelsescenteret, der vil være udgangspunkt for mange af de ting, vi omtaler i resten af denne håndbog. Det er derfor vigtigt, at du kommer godt fra start og lærer at navigere rundt.

Du finder dit Ledelsescenter ved at klikke på "Din Virksomhed" på TripAdvisors forside. Husk, at du skal være logget ind på din personlige TripAdvisor-profil for at have adgang til Ledelsescenteret.

2. Undersøg de mange funktioner

På Ledelsescenterets forside finder du fem overordnede menupunkter. Tag et kig under hvert menupunkt, og få en forståelse for, hvilke muligheder TripAdvisor indeholder:

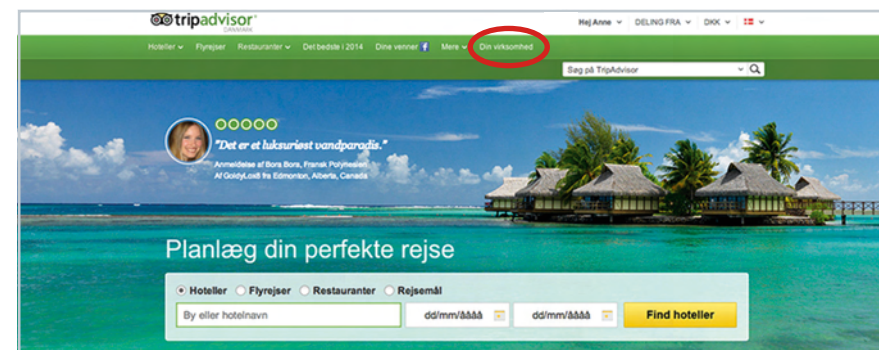
- » Under "Administrer dit TripAdvisor-websted" kan du ændre dine virksomhedsoplysninger, overføre billeder og videoer samt se statistik på dine anmeldelser på TripAdvisor.
- » Under "Gratis reklameværktøjer" finder du bl.a. værktøjer til at implementere TripAdvisor på din hjemmeside og Facebook-side samt til markedsføring af din virksomhedsprofil over for dine gæster.
- » Menupunktet "Administrer dine anmeldelser" gemmer på alle de funktioner, du skal bruge til at se og besvare de anmeldelser, din virksomhed modtager af gæsterne.
- » Hvis du går ind under "TripAdvisor Insights", finder du en række artikler og guider til, hvordan du som virksomhed kan udnytte TripAdvisor. Du kan altså bruge TripAdvisor Insights som en slags vidensbank.
- » Det sidste punkt hedder "Få hjælp til dine spørgsmål". Her finder du TripAdvisors supportcenter, som du kan kontakte, hvis du sidder med et problem, som du ikke selv kan løse.

3. Opdatér oplysningerne om din virksomhed

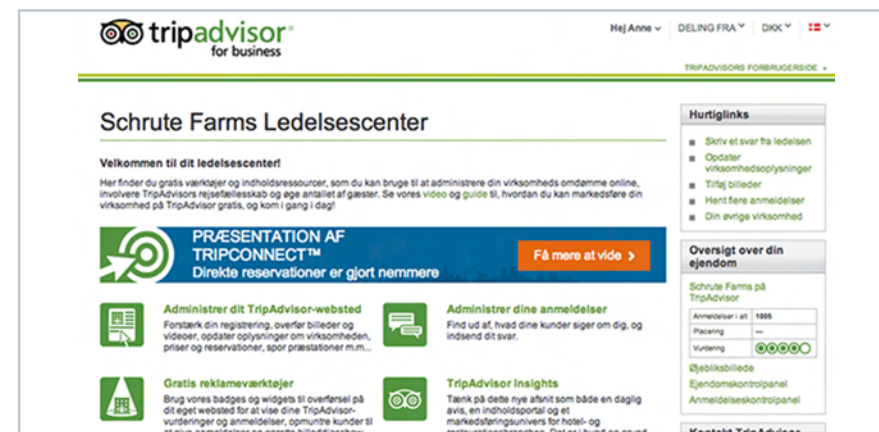
Et godt sted at starte i Ledelsescenteret er at sikre sig, at de oplysninger, dine potentielle gæster kan se om din virksomhed, er korrekte. Især hvis du ikke selv har oprettet din virksomhed, er det vigtigt, at du kigger oplysningerne igennem.

Fra forsiden i Ledelsescenteret er der et direkte link til at opdatere virksomhedsoplysninger i boksen i højre side med hurtiglinks. Alternativt finder du denne funktion under "Administrer dit TripAdvisor-websted" og "Rediger beskrivelse af virksomhed/faciliteter".

Hvis du gerne vil redigere eller tilføje en beskrivelse af din virksomhed på flere sprog, gøres dette ved at ændre sprog på hele Ledelsescenteret i øverste højre hjørne. Husk, at dine ændringer ikke oversættes automatisk – du skal derfor alle sprog igennem, hver gang du ændrer noget.



Du finder TripAdvisors ledelsescenter ved at klikke på "Din Virksomhed" på TripAdvisors forside.



Fra forsiden af dit Ledelsescenter kan du finde indgangen til alle de funktioner, TripAdvisor indeholder. Gå gerne på opdagelse!

Upload billeder til din profil

Et billede siger mere end tusind ord. Dette gælder også på TripAdvisor. Brug billeder til at vise dit sted frem og give dine gæster endnu flere grunde til at besøge lige netop dig.

1. Forstå, hvilke billeder der vises på TripAdvisor

Inden du begynder at lægge billeder op på din profil, er det en god idé at tage et kig på, hvordan dine gæster ser billederne. Her vil du se, at din profil har fire typer billeder:

- » **Det primære billede:** Viser øverst på din profil og bruges også som profilbillede, når din virksomhed vises i søgeresultater.
- » **Billeder fra ledelsen:** Dette er resten af de billeder, du uploader til din profil. Billederne vises sammen med de rejsendes billeder, men det vil altid fremgå tydeligt, at dette er officielle billeder.
- » **Billeder fra rejsende:** Brugere på TripAdvisor kan også uploade billeder til din profil. De nyeste billeder vises øverst på din profil, men gæster kan kigge alle billeder igennem.
- » **Professionelle billeder:** Disse billeder vises kun, hvis du er tilknyttet en af de bookingtjenester, TripAdvisor samarbejder med. Billederne overføres automatisk fra eksempelvis hotels.com. Hvis brugerne klikker på dit primære billede, føres de således automatisk videre til bookingtjenesten – dette kan du ikke ændre på, men du bestemmer selv, hvilke billeder der skal vises på TripAdvisor. Du kan læse mere om booking i kapitel 5.

2. Tilføj dine egne billeder til din profil

Når du vil tilføje "billeder fra ledelsen", foregår det i dit Ledelsescenter under menupunktet "Administrer dit TripAdvisor-websted" og "Tilføj/opdater billeder". Har du ikke tilføjet billeder tidligere, hedder funktionen "Tilføj flere billeder".

Vælg "Tilføj flere filer", og tilføj billeder fra dit lokale drev. Husk, at du kun må overføre billeder, du har rettighederne til.

Efter at du har tilføjet billeder, får du en oversigt over alle de billeder, der gennem tiden er tilføjet af ledelsen og gennem bookingtjenester. Her kan du tilføje billedtekster og udvælge dit primære billede. Overnatningssteder har desuden mulighed for at vise billeder i et diasshow – læs mere om dette i kapitel 5.

3. Udvælg et primært billede

Du vælger et primært billede ved at gå ind i "Tilføj/opdater billeder" og klikke "Indstil som primært billede" ved det valgte billede.

Et godt tip er at skifte det primære billede med jævne mellemrum, så det eksempelvis ikke er et sommerbillede om vinteren. På den måde virker din virksomhed mere interessant for brugerne – også de lokale, som måske har besøgt din profil tidligere.

En vigtig pointe er desuden, at hvis du ikke selv angiver, hvilket billede der skal være dit primære, så vælger TripAdvisor et automatisk. Sørg derfor for selv at udvælge.

4. Administrér dine billeder løbende

Det er vigtigt, at du med jævne mellemrum går dine billeder igennem og sikrer dig, at de stadig er relevante for TripAdvisors brugere. Har du en restaurant, vil en gammel menu eksempelvis ikke være lige så interessant som den nuværende. Og hvis de billeder, der overføres fra bookingtjenester, ikke lever op til, hvad der er et godt billede på TripAdvisor, bør du også overveje at slette dem. Du administrerer dine billeder i "Tilføj/opdater billeder".



Du kan også uploade video

Du kan også lægge video op på din profil. For at finde denne funktion skal du ændre sproget til engelsk og gå ind under "Administrer dit websted/Manage your page".



Vær tålmodig, når du uploader billeder

Når du tilføjer eller ændrer i dine billeder på TripAdvisor, skal dine ændringer godkendes. Der kan derfor gå 2-5 hverdage, inden du kan se dine nye billeder.



Et godt billede på TripAdvisor er veltillende og viser, hvad der gør din virksomhed unik. Det skal svare til det, gæsterne møder, når de besøger dig.



Fem tips til gode billeder på TripAdvisor

1. Brug kun vellignende og autentiske billeder.
2. Vælg billeder, der udtrykker det unikke og mindeværdige ved din virksomhed.
3. Upload billeder, der afspejler dine nyeste tiltag.
4. Jo flere billeder, des bedre.
5. Udskift dit primære billede med jævne mellemrum.

Case

Anne Franks Hus på TripAdvisor – en visuel og attraktiv profil

TripAdvisor-profilen for Anne Franks Hus er en visuel, informativ og enkel præsentation af attraktionen, båret af brugernes anmeldelser og en god placering.

Anne Franks Hus er et lille og meget velbesøgt museum i det centrale Amsterdam. Det tilbyder byens turister at opleve det historiske hus, hvor den jødiske Anne Frank skjulte sig i mere end to år inde bag farens kontor og skrev sin verdensberømte dagbog under krigen.

Museet har været på TripAdvisor siden 2002 og har godt 9.000 anmeldelser og over 600 fotos fra gæsterne. Langt de fleste anmeldelser har fået vurderingen "fremragende" eller "rigtig god", og attraktionen fik i 2013 TripAdvisors Travellers' Choice Award.

Ejerne af museet har gjort krav på siden, opdateret kontaktoplysninger og skrevet en ejendomsbeskrivelse.

Den virker professionel, kort og præcis og fremhæver netop, hvad nye besøgende har brug for at vide om det skjulte hus ved kanalen: Hvorfor er det interessant, hvor finder jeg det, og hvordan booker jeg besøget?

Profilen er udfyldt på engelsk. Derfor vises der flest informationer, når dit sprog er sat til engelsk.

Besøg profilen, og bliv inspireret på www.bit.ly/annefrankshus.

Anne Frank-huset (Anne Frankhuis)

Prinsengracht 267, Amsterdam 1016 GV, Holland (Jordaan)

+31 (0)20-5567105 Websted Opdater oplysninger om seværdighed



654 billeder fra besøgende

nr. 4 af 267 seværdigheder i Amsterdam

9.625 anmeldelser



Vinder af Travellers' Choice™ 2013

Seværdigheder

Type: Historiske steder, Historiske museer, Landemærker/seværdigheder, Specialmuseer

Gebyr: Ja

Anbefalet besøgsvarighed: 1-2 timer

Museet Anne Franks Hus har en udførlig profil på TripAdvisor med over 9.000 anmeldelser og 635 billeder fra museets gæster.

Ranked #2 of 263 attractions in Amsterdam

9,171 Reviews



Travelers' Choice® 2013 Winner

Attractions

Book a Tour

Type: Historic Sites, History Museums, Landmarks/ Points of Interest, Specialty Museums

Fee: Yes

Recommended length of visit: 1-2 hours

Owner description: A Museum with a Story. Visit the hiding place where Anne Frank wrote her diary during the Second World War. For more than two years, Anne Frank lived secretly with the other people in hiding in the back part of her father's office building at # 263 Prinsengracht. [« less](#)

Museet har sørget for informationer om typen af attraktion, om der er indgangsbetaling, anbefalet besøgstid og korte facts. Samlet set et kort og informativt overblik.

KAPITEL 2

Lær at håndtere anmeldelser

Udnyt brugernes anmeldelser til din fordel

Dine gæsters anmeldelser påvirker dine potentielle gæsters lyst til at besøge din virksomhed. Dette kan du ikke ændre på. Derfor er det vigtigt, at du i stedet forstår at udnytte disse anmeldelser til din fordel. Her er dine besvarelser afgørende.

1. Forstå dine gæsters bevæggrunde

Dine gæster anmelder din virksomhed, når de synes, de har noget at fortælle. Det betyder, at de hovedsageligt skriver, når de enten har haft en god eller en dårlig oplevelse. Her vil du naturligvis helst have, at de får en god oplevelse og derfor skriver om den – og dette er kun noget, du kan påvirke, mens de er på besøg.

Til gengæld skal du, inden du svarer, forstå, at brugerne på TripAdvisor kan have en række formål med deres anmeldelser. Du vil møde anmeldere, der ønsker påskønnelse, opmærksomhed eller måske en bekræftelse af, at deres oplevelse af din virksomhed er "rigtig". Prøv at læse anmeldelsen med det formål at forstå, hvad brugeren vil se som et godt svar – og giv dem herefter så vidt muligt det, de ønsker.

2. Husk, at anmeldelser hovedsageligt er positive

Du sidder måske og frygter, at din tilstedeværelse på TripAdvisor vil betyde, at du åbner op for en masse negative kommentarer om din virksomhed. Men langt størstedelen af anmeldelserne på TripAdvisor er positive. Faktisk er gennemsnitskarakteren for virksomheder på TripAdvisor 4,08, og hele 48 % af anmeldelserne får topscoren på 5 grønne cirkler.

3. Indse, at en enkelt dårlig anmeldelse sjældent gør skade

Du gør naturligvis dit bedste for at give dine gæster en fantastisk oplevelse, når de besøger din virksomhed. Men du ved med garanti også, at gæsterne en gang imellem alligevel tager skuffede hjem. Dette er virkeligheden, og det vil dine anmeldelser på TripAdvisor naturligvis også bære præg af.

Men du behøver ikke at frygte en enkelt dårlig anmeldelse fra tid til anden – så længe du husker at give et godt svar til gæsten. Læserne af dine anmeldelser kan fint skelne mellem rent brok og reelle problemer. Og hvis du ovenikøbet sørger for at udbedre de reelle problemer, vil den negative feedback kunne hjælpe dig med at forbedre dit produkt og dermed din forretning.

Mange virksomheder frygter også falske anmeldelser på TripAdvisor. Men ingen tager falske anmeldelser mere alvorligt end TripAdvisor selv. Det, du skal gøre som turismevirksomhed, er at kende reglerne for anmeldelser og klage, hvis en anmeldelse overskrider dem. Herefter skal TripAdvisor nok tage affære.

4. Brug anmeldelserne aktivt

I stedet for at bruge tiden på at frygte de dårlige anmeldelser bør du tænke over, hvordan du kan udnytte både gode og dårlige anmeldelser. Har du eksempelvis overvejet dette:

- » At dele de bedste anmeldelser på Facebook?
- » At fremhæve anmeldelserne på din hjemmeside? Læs mere om mulighederne i kapitel 3.
- » At bruge anmeldelserne aktivt til medarbejdermøder?
- » At tænke på, hvordan du kan udvikle din forretning, så du retter de ting, du får kritik for, og udnytter dine gode sider endnu bedre?



Gør en indsats for at få mange anmeldelser

Hvis din virksomhed har mange anmeldelser på TripAdvisor, er du ikke nær så sårbar over for negativ feedback, da der forhåbentlig er mange gode til at opveje den.



Forstår du ikke, hvorfor din gæst har haft en dårlig oplevelse?

Du vil sikkert møde anmeldelser, du simpelthen ikke forstår eller kan genkende. Husk, at oplevelser er subjektive, og acceptér, at gæsternes oplevelse er deres.

"Glasskår i maden!!!"

●●●●● Anmeldt 5 juni 2012

Jeg var inde og spise på Nytorv tidligere i dag, sammen med min mor. Vi blev mødt af en sød tjener, og stedet var hyggeligt. Jeg bestilte en clubsanwich, og min mor en laksesandwich. Da maden kom, blev jeg overrasket over hvor meget fyld der var i.... Følte virkelig at man fik noget for pengene.

- Jeg sidder og snakker, med mad på min gaffel, da jeg pludselig fik øje på noget unormalt i maden på gafflen. Jeg mærkede efter med neglen, og fik bekræftet min teori. Det var et glasskår!!! I arrighed glemte jeg både at tage billed af det, og glemte at tage den med kokken. Jeg skulle bare ud derfra. Jeg viste det til tjeneren, som virkede helt paf, og undskyldte situationen. Men jeg vil aldrig sætte mine ben der igen. At der kommer dyr i maden er ulækkert, men kan forekomme. Glasskår er på INGEN måder acceptabelt. Så jeg vil IKKE anbefale det her sted, til nogen!

En dårlig anmeldelse gør langt større skade, når den står ubesvaret, end hvis virksomheden går ind og tager aktivt stilling til klagepunkterne.

“ Dit svar gør en forskel

78 % af de rejsende siger, at når de ser et svar fra ledelsen, får det dem til at tro, at gæsternes oplevelser er vigtige for virksomheden.

57 % af de rejsende siger, at når de ser et svar fra ledelsen, er det mere sandsynligt, at de gennemfører en booking.

64 % af de rejsende siger, at når de ser et aggressivt eller defensivt svar fra ledelsen, er det mindre sandsynligt, at de gennemfører en booking.

Kilde: PhoCusWright, "Custom Survey Research Engagement", september 2012

Forstå gæstens anmeldelsesproces

For at kunne give dine gæster gode svar og imødekomme deres behov er det en god idé at tage et kig på, hvordan anmeldelsesprocessen ser ud fra deres vinkel. På den måde kan du også udvikle din virksomhed på specifikke anmeldelsesparametre.

1. Her skriver turisten sin anmeldelse

Brugerne på TripAdvisor opfordres flere steder til at skrive en anmeldelse af de virksomheder, de har besøgt – bl.a. på forsiden, og når de besøger specifikke virksomhedsprofiler. På de fleste undersider er der altså kun et enkelt klik mellem brugeren og formularen til at anmelde din virksomhed.

Eneste krav for at kunne skrive en anmeldelse er, at personen har en profil på TripAdvisor. Til gengæld sikrer profilen, at TripAdvisor altid har kontaktinformationer på anmelderen og dermed kan straffe vedkommende, hvis der bliver skrevet falske anmeldelser eller overtrådt andre retningslinjer.

2. Der er mindstekrav til anmeldelser

Når dine gæster skal til at skrive anmeldelsen, er der en række informationer, de som minimum skal udfylde for at få deres anmeldelse godkendt. Det drejer sig om følgende:

- » En overordnet vurdering af virksomheden (angivet i de grønne cirkler)
- » En titel på anmeldelsen
- » En anmeldelse på minimum 100 tegn
- » Typen af besøg (f.eks. familie med små børn)
- » Måned for besøget.

3. Gæsten kan tilføje kategorispecifikke informationer

Ud over de obligatoriske felter kan dine gæster desuden udfylde en række frivillige felter, som ændrer sig, alt efter hvilken kategori din virksomhed befinder sig i. Eksempelvis kan turisten ved et hotel give råd om, hvilke værelser der er bedst, mens gæster ved en attraktion kan angive en anbefalet besøgstid for stedet, og gæster ved en restaurant kan angive madens kvalitet.

4. Brugernes egne billeder

Som det sidste kan dine gæster dele deres egne billeder fra din virksomhed. Her vælger de selv, hvad billedet skal forestille, og hvor mange billeder de vil uploade – så længe de naturligvis stammer fra den virksomhed, de anmelder.

Som med anmeldelserne kan du som virksomhed ikke kontrollere, hvilke billeder dine gæster vælger at dele. Men du kan sørge for, at dine egne billeder matcher brugernes, blot i en mere professionel version. Ligner dine billeder, at de kommer fra en helt anden virksomhed, skader det nemlig din troværdighed, og her vil andre gæster vælge at tro mere på brugernes billeder end på dine. Du kan læse mere om billeder på TripAdvisor på side 30.



Udnyt den gode oplevelse, når den er der

Hvor giver din virksomhed gæsterne den bedste oplevelse? Udnyt dette til at opfordre til anmeldelser på TripAdvisor. Det kan være i baren, loungen eller gårdhaven.

Dine førstehåndsoplevelser kan være en stor hjælp for andre rejsende. Tak!

Din overordnede vurdering af denne ejendom



Klik her for at vurdere

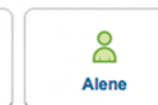
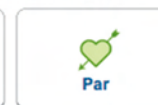
Titel på din anmeldelse

Din anmeldelse

(Min. 200 tegn)

Ved at dele dine oplevelser hjælper du rejsende med at træffe bedre valg og planlægge deres drømmerejser. Tak!

Hvilken type rejse var du på?



Hvornår foretog du rejsen?

Vælg en

En anmeldelse på TripAdvisor skal som minimum indeholde det ovenstående.

På den måde sikrer TripAdvisor sig, at der er en vis seriositet i anmeldelserne.

“
**51% af de globale
rejsende har
skrevet en online
anmeldelse selv**

Kilde: TripBarometer by TripAdvisor, september 2013, by StrategyOne (Edelman Berland)

Lær at besvare en anmeldelse

Inden du begiver dig ud i at besvare din virksomheds anmeldelser, er det vigtigt, at du forstår, hvordan du gør, samt gør dig nogle tanker om, hvilken fremgangsmåde du vil benytte.

1. Besvar anmeldelserne via dit Ledelsescenter

Når du skal besvare en anmeldelse fra en af dine gæster, foregår det i dit Ledelsescenter. På forsiden af dit Ledelsescenter kan du klikke på menupunktet "Administrer dine anmeldelser". I denne menu finder du alt, du skal bruge til at håndtere brugeranmeldelser.

For at besvare en anmeldelse skal du:

- » Gå til "Besvar en anmeldelse" og klikke på "Se vores retningslinjer, og indsend et svar"
- » Vælg den anmeldelse, du gerne vil besvare, fra listen over anmeldelser (anmeldelser kan sorteres efter dato, titel, vurdering og svarstatus)
- » Vælg tilknytning til virksomheden (f.eks. ejer) – dette bliver vist sammen med dit svar
- » Skriv dit svar – læs mere om at besvare anmeldelser på de følgende sider.

Vær opmærksom på, at der typisk går to hverdage, inden dit svar bliver offentliggjort på din virksomhedsprofil – og hvis der er tvivl om, hvorvidt svaret overholder TripAdvisor's retningslinjer, kan der gå endnu længere tid.

2. Besvar både positive og negative anmeldelser

Når du skal til at svare på dine anmeldelser på TripAdvisor, sørg da for at svare på et bredt udsnit af anmeldelser – gerne dem allesammen, hvis det er muligt.

Du skal naturligvis svare på de negative anmeldelser, så du kan få afværget kriser og vist, at du sætter pris på feedback og tager kritik seriøst.

Men det er også vigtigt at svare på de positive anmeldelser. Tænk på anmeldelserne som dine støtter, der ovenikøbet har taget sig tid til at fortælle om deres gode oplevelse. Der er to grunde til, at du skal anerkende dette: Det er disse gæster, hvor der er størst sandsynlighed for genbesøg, og det er med til at vise din taknemmelighed og dit gode værtskab til de andre besøgende på din virksomhedsprofil.

3. Modtag en e-mail, når du får nye anmeldelser

Det er vigtigt, at du svarer hurtigt på de anmeldelser, dine gæster giver din virksomhed på TripAdvisor. TripAdvisor kan give dig besked via e-mail, så snart du får en ny anmeldelse.

For at få e-mailnotifikationer skal du:

- » Gå ind i "Administrer dine anmeldelser" i dit Ledelsescenter
- » Find "Få besked om nye anmeldelser" og klikke på "Tilmeld dig for at modtage beskeder"
- » Bekræfte din tilmelding ved at klikke "Tilmeld dig".

4. Beslut, hvem der skal besvare anmeldelserne

En vigtig beslutning, inden du besvarer anmeldelserne, er, hvem der skal stå som afsender på din virksomheds svar. Her vil der nemlig altid figurere et brugernavn samt personens rolle i virksomheden.

I det daglige kan det sagtens være en medarbejder, der står for alle svar på TripAdvisor. Men vær altid klar til at sætte en fra ledelsen til at svare, hvis der eksempelvis er ekstra alvorlig kritik af din virksomhed. Således kan I med fordel være flere fra virksomheden, der besvarer anmeldelser. Sørg for, at I har en handlingsplan klar for dette, så I kan reagere hurtigt, hvis situationen opstår.



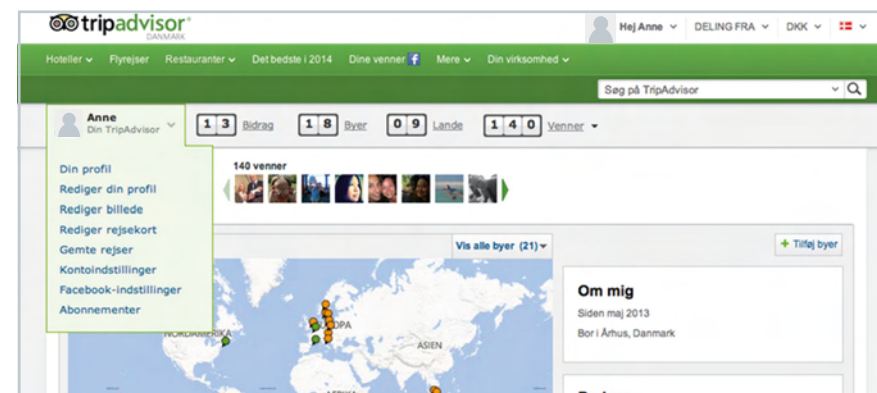
Tænk, før du skriver!

Husk, at du kun har ét svar at gøre godt med. Vær derfor sikker på, at du får det hele med i første omgang, og skriv eventuelt en kladde i et andet dokument.



Vælg et professionelt profilnavn

Ved hvert svar fra ledelsen vil dit profilnavn stå som afsender. Lad derfor dit profilnavn være dit eget navn og ikke Putte38. Du ændrer det i kontoindstillinger under din personlige medlemsprofil.



Du vælger dit profilnavn ved at klikke på kontoindstillinger under din personlige medlemsprofil.

Få styr på reglerne om anmeldelser

Du skal som udgangspunkt besvare alle de anmeldelser, din virksomhed får. Men i nogle få situationer kan en anmeldelse have overskredet TripAdvisor's retningslinjer. Her kan du kontakte TripAdvisor og få anmeldelsen fjernet.

1. Kend reglerne for brugernes anmeldelser

Når dine gæster skriver en anmeldelse af din virksomhed, er det ikke alt, de har lov til at skrive. Således skal brugeranmeldelser overholde en række retningslinjer.

En brugeranmeldelse skal være:

- » Familievenlig – ingen stødende ord, trusler, fordomsfulde kommentarer, hadefulde ytringer, eksplicit seksuelt sprog eller andet upassende indhold
- » Skrevet af en rigtig rejsende om et rigtigt besøg
- » Relevant for andre rejsende
- » Unik og uafhængig – der må kun skrives én anmeldelse pr. besøg
- » Original – der må ikke citeres eller refereres til f.eks. andre anmeldelser
- » Ikkekommerciel – ingen reklame
- » Indsendt af en person på minimum 13 år.

2. Kontakt TripAdvisor ved brud på reglerne

Hvis en gæst giver din virksomhed en anmeldelse, der ikke overholder retningslinjerne, kan du give TripAdvisor besked herom:

- » Gå ind i "Administrer dine anmeldelser" i dit Ledelsescenter.
- » Klik på "Se vores retningslinjer, og indsend dine kommentarer" under menupunktet "Er du bekymret for en anmeldelse?".
- » Udfyld felterne med virksomhedsejerens navn, virksomhedens navn og problemets natur.
- » Herefter kommer et felt til syne, hvor du kan vælge den anmeldelse, du gerne vil klage over. Vælg brugeranmeldelsen fra en liste.
- » Når du har valgt anmeldelsen, bliver du bedt om at forklare, hvorfor du mener, at retningslinjerne er overtrådt. Vær konkret og præcis i din forklaring – henvis gerne til de specifikke retningslinjer, der er overtrådt.
- » Tryk på "Send".

Du vil modtage et svar fra TripAdvisor inden for tre til fem arbejdsdage. Hvis de er enige i, at retningslinjerne er brudt, vil brugeranmeldelsen blive fjernet fra TripAdvisor. Hvis de ikke er enige, bliver anmeldelsen, hvor den er. Husk da at gå ind og besvare anmeldelsen, ligesom du ville gøre ved alle andre anmeldelser.

Du skal også kontakte TripAdvisor, hvis din virksomhed får en anmeldelse, der er sendt til den forkerte virksomhed, eller du har mistanke om, at den kan være falsk. Det er samme fremgangsmåde i disse tilfælde.

3. Kend reglerne for dine besvarelser

Det er dog ikke kun brugeren, TripAdvisor har opstillet retningslinjer for. Når du på vegne af din virksomhed besvarer en anmeldelse, skal du også overholde nogle regler for at få dit svar godkendt af TripAdvisor.

Et svar fra ledelsen skal være:

- » Familievenligt – intet stødende sprog eller billeder
- » Unik og uafhængigt – der tillades kun ét svar pr. brugeranmeldelse
- » Originalt – der må ikke refereres til eksempelvis hjemmesider
- » Professionelt – svaret skal kunne repræsentere din virksomhed
- » Relevant for alle TripAdvisor-brugere
- » Skrevet med respekt for privatlivet – intet i dit svar må kunne identificere brugeren
- » Ikkekommercielt – intet reklameindhold er tilladt.

Overholder dit svar ikke reglerne, vil det blive slettet af TripAdvisor.

4. Lav aldrig falske anmeldelser selv

Det kan være fristende at hjælpe på sin egen placering eller skade konkurrenters ved at skrive falske anmeldelser på TripAdvisor. Men det vil være direkte dumt at prøve!

Straffen for falske anmeldelser er hård og kan være følgende:

- » Din virksomheds placering falder i TripAdvisor's popularitetsindeks, så brugerne får sværere ved at finde dig.
- » Din virksomhed vil ikke længere kunne komme i betragtning til at vinde priser.
- » Der vil blive tilføjet et stort rødt advarselsskilt på din virksomhedsside, hvor der står, at der kan forekomme mistænkelige anmeldelser af virksomheden.

Husk desuden, at TripAdvisor fik dine kontaktoplysninger, da du oprettede en profil på platformen. Du er altså aldrig helt anonym – så lad være med at risikere dit gode rygte!



Beskyt dine medarbejdere mod personlige angreb

Det er ikke alt, du skal tillade dine gæster at skrive. Hvis dine medarbejdere bliver krænkede personligt i en anmeldelse, så bed TripAdvisor om at fjerne anmeldelsen.



Slet dit svar, hvis det overtræder reglerne

Du har som udgangspunkt kun ét svar pr. anmeldelse. Men hvis du opdager en grov fejl i dit svar, kan du gå ind og slette svaret for derefter at skrive et nyt.

“

TripAdvisors retningslinier for anmeldelser:

Alle anmeldelser skal være ærlige og ægte meninger, som er indsendt direkte af gæsterne.

Subjektive indlæg på TripAdvisor indsendt af ejere, medarbejdere eller tredjeparter, som er engageret på vegne af et sted, kan idømmes strenge straffe.

Ejerne kan opfordre gæster til at indsende anmeldelser efter hjemrejsen, men må ikke tilbyde nogen form for belønning for anmeldelser, selv indsende vurderinger fra andre evalueringsskemaer eller selv skrive anmeldelser.

Denne form for handlinger påvirker din bedømmelse på TripAdvisor negativt og kan resultere i en tydelig advarselsmeddelelse.

– www.tripadvisor.dk

Besvar positive anmeldelser

Positive anmeldelser kan give dig værdifuld information om, hvad gæsterne er tilfredse med. Der er sjældent spørgsmål, som skal besvares, men du kan i stedet fokusere på at takke gæsten for anmeldelsen, hvilket kan virke motiverende for andre.

1. Gør dine gæster glade

Det er som regel forholdsvis enkle ting, som giver gæsterne lyst til at lave en positiv anmeldelse:

- » God service, som er venlig, professionel og effektiv
- » En god lokation
- » Gode værelser
- » God mad
- » God rengøring
- » Gode, overkommelige priser.

Kilde: Undersøgelse fra TrustYou 2012, www.bit.ly/TrustYou2012.

2. Besvar de positive anmeldelser

Det kan måske umiddelbart synes mest nyttigt at besvare de negative anmeldelser, da de fylder mest i din bevidsthed og kan udsende signaler, du ikke har lyst til at få din virksomhed sat i forbindelse med.

Men ved at besvare de positive anmeldelser viser du gæsterne, at du sætter pris på, at de har brugt tiden på at skrive en anmeldelse. Det er respektfuldt og kan motivere andre brugere til også at anmelde dit sted. Det er din chance for at vise, at der står rigtige mennesker bag virksomheden.

Du skal ikke nødvendigvis besvare alle positive anmeldelser, men vurdere det ud fra dine ressourcer, og hvor mange anmeldelser du får ind. Hvis du får rigtig mange anmeldelser, kan du prioritere blot at besvare dem, du ønsker at fremhæve.



Del succesen internt i virksomheden

Brug dine positive anmeldelser til at motivere dine medarbejdere. De er i sidste ende med til at forbedre din forretning.

3. Lav et godt svar

- » Sig tak for anmeldelsen.
- » Nævn, at du sætter pris på de positive ord og vil viderebringe dem til din virksomheds medarbejdere.
- » Vær personlig, og fremhæv specifikke ting fra anmeldelsen.
- » Vær høflig og professionel.
- » Skriv aldrig samme svar.
- » Svar med det samme.
- » Overhold TripAdvisor's retningslinjer (læs disse på side 51).



Modtag en e-mail, når du får nye anmeldelser

Du kan via dit Ledelsescenter slå e-mailnotifikationer til, så du har mulighed for at besvare en anmeldelse, så snart den kommer ind.

"5 års dag i topklasse!"

★★★★★ Anmeldt 13 december 2013

Det er nu dagen efter vores besøg hos jer. Det var jo vores 5 års dag, rent faktisk holdt vi vores første årsdag hos jer også, for 4 år siden.

Dengang var det en virkelig dejlig og velsmagende oplevelse, i går aftes overgik i vores vildeste forventninger, som ikke var så små endda, vi havde jo glædet os til denne aften i noget tid.

For det første er vi meget taknemlige for den ekstra flotte service i forbindelse med at vi havde årsdag, flag på bordet og det hele. Der var

En bruger på TripAdvisor har skrevet en meget positiv anmeldelse af restaurant Kokkeriet.

Kokkeriet, General Manager hos Kokkeriet, svarede på denne anmeldelse 2 januar 2014

Kære Kristian & Nina,

Endnu engang stort tillykke med jeres 5 års dag og hvor skønt at have jer tilbage hos os igen;-) Det var som første gang en rigtig stor fornøjelse at have jer på besøg og få lov til at kræse om jer igen;-)

Det varmer alle vores hjerter at læse om hvor god en aften I havde hos os, særligt med jeres høje forventninger til os..;-) Dejligt at vi kunne overgå dem og håber dermed at I får lyst til at besøge os igen, så snart det er jer muligt;-)

Al det bedste fra os alle;-)

Kokkeriet besvarer den positive anmeldelse med en personlig og tilpasset besked.



Seks tips til et godt svar på en anmeldelse

1. Svar med det samme! Det viser, at du er opmærksom og modtagelig for feedback.
2. Vær høflig og professionel i dit svar, uanset hvad anmelderen skriver. Husk, at du potentielt set har tusindvis af mulige gæster, som læser med. De vil sætte pris på din saglighed og professionalisme.
3. Fremhæv de positive ting i anmeldelsen og jeres løsninger på eventuelle problemer. Det er din mulighed for at vise, at I har lavet forbedringer, og at I tager kundernes henvendelser seriøst.
4. Undgå at blive privat. Dine svar bør aldrig indeholde personlige informationer om gæster eller medarbejdere.
5. Skriv altid originale og individuelle svar. Brugerne sætter pris på en individuel behandling direkte fra dig.
6. Vis taknemmelighed, og sig tak for feedback. Det er respektfuldt og kan motivere andre brugere til også at anmelde dit sted.

Besvar negative anmeldelser

Det at besvare anmeldelser har ikke direkte effekt på din placering på TripAdvisor, men kan betyde flere reservationer og flere anmeldelser. Desuden kan kritisk feedback bruges som en anledning til driftsmæssige forbedringer i din forretning.

1. Derfor får du en negativ anmeldelse

Noget af det, gæster ofte beklager sig over, er:

- » Uprofessionel, inkompetent eller dårlig service
- » Små værelser
- » Høje priser
- » Dårlig mad
- » Dårlig rengøring
- » Larm.

Kilde: Undersøgelse fra TrustYou 2012, www.bit.ly/TrustYou2012.

Du kan selv gøre meget ved at sørge for, at din virksomhed er i orden, og at alle medarbejdere yder god service. Generelt er 80 % af anmeldelserne på TripAdvisor positive, så hvis dit produkt er i orden, skal du ikke være bange for decideret skadelige anmeldelser.

2. Gør dig nogle overvejelser, inden du svarer på den negative anmeldelse

Der er som udgangspunkt to typer af negative anmeldelser:

- 1) Reelle problemer
- 2) Folk, der savner noget at beklage sig over.

Sidstnævnte er umiddelbart lettest at håndtere, da de øvrige brugere på TripAdvisor langt hen ad vejen kan gennemskue brok. Her er et undskyld ofte nok. De mere reelle problemer skal behandles så effektivt som muligt. "Kunden har altid ret" gælder mere end nogensinde, da andre potentielle kunder kan se, hvordan du vælger at håndtere sagen.

Tag en snak med dine medarbejdere om den konkrete oplevelse, inden du svarer, så du er med på, hvad der evt. kan være foregået. Undersøg også, om problemet er udbedret, eller om I har mulighed for at løse det, så løsningen kan inddrages i svaret til den utilfredse gæst.

Du skal altid kunne stå inde for det, du skriver i et svar. Lov ikke at tage hånd om et problem for derefter ikke at følge op på det. Nye gæster, der besøger hotellet efter at have læst pågældende anmeldelse og herefter møder samme problem, vil stå med en fornemmelse af, at I ikke tager jeres gæster alvorligt og ikke holder det, I lover.

3. Besvar de negative anmeldelser

Ifølge en ny undersøgelse siger 84 % af brugerne, at et passende svar fra ledelsen på en dårlig anmeldelse forbedrer deres indtryk af stedet. Du har altså god grund til at skrive et svar – det kan i sidste ende generere flere gæster. Husk, at du kun har mulighed for at skrive én kommentar til hver anmeldelse, så indled aldrig en diskussion med anmelderen.

Tænk over følgende ting, når du skriver dit svar:

- » Vær professionel og høflig, uanset hvad anmelderen skriver.
- » Tænk over, hvem du skriver til – det er ikke kun den enkelte bruger, som ser svaret, men alle de besøgende, der kommer forbi din profil.
- » Adressér problemet, og skriv, hvordan du har tænkt dig at løse det.
- » Vis, at du sætter pris på anmeldelsen, og at det er vigtigt for dig, at dine gæster har en god oplevelse.
- » Sørg for, at din undskyldning er dybfølt – og ikke bliver til "Vi beklager, men ...". Dette "men" ophæver i bund og grund alt, der kom forud for det, og sår tvivl om hele dit svar.

4. Overvej, hvordan du kan bruge kritikken internt i din virksomhed

Se negative anmeldelser som konstruktiv kritisk feedback. Brug dem som en evaluering, der er med til at forbedre dit produkt, og brug dem – sammen med de positive anmeldelser – til at motivere medarbejderne til at yde den bedste service. Læs mere om dette i kapitel 6.



Tip – rejsende ser efter mønstre

Hvis det samme problem nævnes i flere anmeldelser, er det vigtigere end nogensinde at fortælle hele din kundeservice- og problemløsningshistorie.

Case

The Grand Del Mar – opmærksomheden stopper ikke, når gæsten forlader hotellet

Resortet The Grand Del Mar i San Diego ligger i toppen af “Travelers’ Choice” på TripAdvisor i USA og leverer toppræstationer, når det gælder håndteringen af negative anmeldelser.

The Grand Del Mar er et enormt 5-stjernet resort med beliggenhed i det sydlige Californien. Foruden alverdens priser har resortet i 2012 og 2013 været placeret i top-10 over hoteller i USA under TripAdvisors “Travelers’ Choice”-kategori samt i kategorien “Top Five Luxury Hotels in the U.S.”.

Sådan en placering kræver den bedste gæsteservice – også på TripAdvisor.

Det, The Grand Del Mar gør særlig godt, er bl.a. at besvare de negative anmeldelser – forstående og imødekommende – og vende dem til noget positivt både indadtil og udadtil på deres TripAdvisor-side.

I eksemplet til højre fra marts 2013 klager en gæst over sin oplevelse på hotellet – dårlig service, dårlig rengøring og dårlig skiltning – og anbefaler andre hoteller i omegnen i stedet.

Direktøren svarer to dage efter, og i stedet for at modargumentere eller forsvare sig takker han for feedback. Direktøren tilføjer endda, at gæstens oplevelser er vigtige for hotellet, at de nu er delt med personalet, og at hotellet gerne vil i dialog med gæsten for at lære mere om, hvordan de kan gøre oplevelsen bedre.

Med andre ord inviterer hotellet til dialog og udviser professionalismisme med håndteringen.

Gæsten kan ikke svare igen på hotellets besked på TripAdvisor-siden, men direktøren kontakter desuden gæsten med en privat besked, så de kan fortsætte dialogen der.

Dyk ned i anmeldelser og svar på The Grand Del Mars TripAdvisor-profil, og bliv inspireret til selv at håndtere kritik – både positiv og negativ: www.bit.ly/granddelmar.

“Five star property with two star service.”

●●○○○ Reviewed March 19, 2013 via mobile

Facility is new and attractive. Do not expect service compared to four seasons or Ritz Carlton. Horrible concierge staff - NYC subway ticket agents probably do a better job with service and directions. Beach service touted by the website is non existent. Hallway cleanliness is quite disgusting. Poorly marked corridors. Easy to get lost. Traffic all around, for location it should be better to stay at la jolla. Would not recommend this hotel. Hilton, Hyatt might be more reasonable four star options.

Stayed March 2013

●●○○○ Value
●●○○○ Location

●○○○○ Rooms
●○○○○ Cleanliness
●○○○○ Service

Gæsten er i denne anmeldelse skuffet over både rengøring og service sammenlignet med hotellets stjerner. Gæsten anbefaler andre hoteller i stedet.

TheGrandDelMar, Executive Director of Rooms at The Grand Del Mar, responded to this review

March 21, 2013

Thank you for sharing your thoughts and observations about your recent stay at our resort. Guest feedback is crucial to our success, and we are committed to delivering exemplary service every step of the way. We reviewed your concerns with our team, but would like to learn more about your atypical experience. We kindly invite you to respond to our private message.

Sincerely,
Nenad Praporski, Executive Director of Rooms

I svaret til gæsten imødekommer hotellet feedback og understreger vigtigheden af selv negativ feedback. Gæstens oplevelser kan ikke gøres om, men der informeres om, at de er delt med personalet.

KAPITEL 3

Brug TripAdvisor aktivt i din markedsføring

Brug TripAdvisor i din markedsføring

For at du kan få anmeldelser, skal dine gæster vide, at du er på TripAdvisor – og at du gerne vil have deres anmeldelser. TripAdvisor stiller mange gratis værktøjer til rådighed, som du kan bruge til at skabe denne opmærksomhed – både digitalt og fysisk.

1. Vis din tilstedeværelse på TripAdvisor både digitalt og fysisk

Jo mere du kobler din markedsføring sammen på tværs af platforme, jo større er sandsynligheden for, at brugerne ser, at du er på TripAdvisor, og husker at skrive en anmeldelse af dit sted. Det gælder på dine digitale platforme som hjemmeside og Facebook, og så gælder det i høj grad på dit fysiske sted.

Hæng et klistermærke op i receptionen, giv gæsterne en flyer i hånden, og – ikke mindst – husk at tale med dine gæster, og bed dem skrive en anmeldelse. Når de kommer hjem, kan du med fordel følge op via e-mail og spørge dem igen. I kapitlet her vises forskellige værktøjer til dette, som TripAdvisor gratis stiller til rådighed.

2. Inddrag gæsternes anmeldelser i din markedsføring

Du kan også med fordel henvise til dine anmeldelser i forskelligt markedsføringsmateriale. Link f.eks. til en god anmeldelse i dit nyhedsbrev eller på din Facebook-side i en statusopdatering. Husk, at brugerne stoler mest på hinanden. Når du "tør" åbne op og vise alle anmeldelser, viser du også, at dit produkt generelt er i orden, og at du stoler på dine gæster.

3. Markedsfør dig med en TripAdvisor Award

TripAdvisor uddeler priser til de bedste aktører. De har to typer priser: Udmærkelsescertifikat (Certificate of Excellence), som betyder, at man er blandt de 10 % bedste af alle virksomheder på TripAdvisor, samt Travellers' Choice Awards, som gives til de virksomheder, som brugerne vurderer bedst i anmeldelserne.

Hvis du vinder en award, så fortæl dine gæster det. Det er en god mulighed for at få ekstra opmærksomhed og nye gæster. Når du vinder en pris, vil en ekstra widget samt ekstra værktøjer dukke op i dit Ledelsescenter, under "Gratis reklameværktøjer". Her findes både digitale og fysiske mærker, der viser, at du har vundet.

Du bør fejre det, hvis du har vundet en award – prøv f.eks., om du kan sprede nyheden til de lokale medier, som måske er interesserede i at profilere Aarhus som prisvindende. Hvis du vil lave en pressemeddelelse om det, har TripAdvisor også en skabelon til dette. Funktionen kommer frem under "Vis din pris" i Ledelsescenteret, hvis du modtager en award.

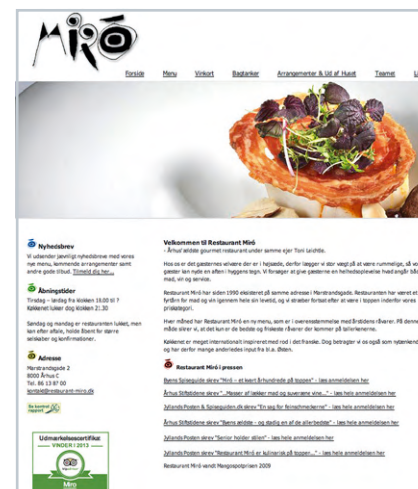


En widget er et lille stykke software med en enkel funktion

En widget kan f.eks. vise dine anmeldelser fra TripAdvisor direkte på din hjemmeside. Du skal blot kopiere koden ind det rigtige sted på din hjemmeside.



Hotellet Nordic Residence i Nigeria anvender aktivt gæsternes anmeldelser som statusopdateringer på Facebook.



Restaurant Miró i Aarhus viser de besøgende på deres hjemmeside, at de har vundet et TripAdvisor Udmærkelsescertifikat.

Tilføj anmeldelser til din Facebook-side

Brugerne på Facebook er meget aktive, og mange turister søger inspiration via Facebook. Du kan med fordel vise her, at du også er aktiv på TripAdvisor og gerne vil vise dine anmeldelser frem.

1. Tilføj en TripAdvisor-fane til din Facebook-side

Du kan tilføje en ekstra fane (også kaldet app) til din virksomheds Facebook-side, som viser gæsternes anmeldelser og billeder fra dit sted på TripAdvisor. På den måde viser du, at du er åben over for at få flere anmeldelser og for at vise andre brugeres bedømmelser af dig.

TripAdvisor stiller værktøjet gratis til rådighed, så det kræver hverken penge eller programmeringsegenskaber for at komme i gang. Ifølge TripAdvisor bruger over 85.000 virksomheder integrationen med Facebook.

2. Sådan gør du

- » I dit Ledelsescenter går du ind på "Gratis reklameværktøjer".
- » Her klikker du på "TripAdvisor-anmeldelser til Facebook".
- » Du bliver nu bedt om at logge ind på Facebook, hvis du ikke allerede er det. Det gør du med din private profil. Du skal være administrator på virksomhedens Facebook-side, før du kan bruge funktionen.
- » Herefter vælger du den Facebook-side, TripAdvisor skal vises på. Hvis du kun er administrator på én side, kan du naturligvis kun vælge den.
- » Nu opretter Facebook automatisk en ekstra fane på din side. Du kan øverst på fanen redigere, hvad der skal vises (nyeste anmeldelser, billeder, awards (hvis du har)). Du kan med fordel lade alt stå som foreslået.

3. Brug dine anmeldelser aktivt på din Facebook-side

Hvis du går ud på forsiden af din Facebook-side, kan du nu se den ekstra fane. Har din virksomhedsside mange faner, som f.eks. kort, billeder, booking og velkomst, vil TripAdvisor-fanen muligvis ikke være tydelig, så brugerne ser den fra forsiden. Det skal de kunne, hvis det skal fungere optimalt.

Rækkefølgen af dine faner ændres ved at klikke på den lille pil til højre i rækken af faner. Du kan nu se alle. Når du holder musen over en fane, får du mulighed for at klikke på en lille blyant, som er et redigeringsymbol. Her kan du vælge, at fanen skal bytte plads med en anden.



Brug anmeldelser i dine statusopdateringer

Ud over TripAdvisor-fanen kan du også fremhæve gæsternes anmeldelser direkte i dine statusopdateringer (se eksempel på side 63). På den måde spredes det ud til dine fans.



TripAdvisor-fanen vises forrest på din Facebook-side.



Du har altid mulighed for at redigere, hvad fanen skal vise, ved at klikke i øverste gule bjælke.

Vis anmeldelser på din hjemmeside

Dine gæsters anmeldelser fungerer som autentisk markedsføring for din virksomhed. Brug dem til at få flere anmeldelser og i sidste ende få flere gæster. TripAdvisor stiller gratis og nemme widgets til rådighed for dig.

1. Vis dine anmeldelser og priser

I dit Ledelsescenter under “Gratis reklameværktøjer” finder du forskellige muligheder for at integrere dine gæsters anmeldelser på din hjemmeside. Det betyder, at der vises en boks på din hjemmeside med indhold fra TripAdvisor. Boksen fungerer samtidig som et link ind til TripAdvisor.

Under “Gratis reklameværktøjer” vælg “Vis dine anmeldelser og priser”. Herunder får du nu mulighed for at tilpasse widgets, som kan vises på din hjemmeside:

- » **Award:** Hvis du har vundet en TripAdvisor Award (læs mere om awards på side 63 (“Brug TripAdvisor i din markedsføring”), kan du få en widget, som viser dette.
- » **Vurderingswidget:** Kompakt boks, der viser, hvordan du er vurderet overordnet på TripAdvisor, og hvor mange anmeldelser du har.
- » **Vurderet på TripAdvisor:** Endnu mindre boks, som blot viser, at du er til stede på TripAdvisor. Kan anbefales, hvis du ingen anmeldelser har eller kun har få.
- » **Widget med topanmeldelser:** Lille boks, som viser din seneste topanmeldelse.
- » **Flot:** Viser, hvor mange kunder der har givet dig vurderingen “fremragende” – f.eks. “X antal rejsende har vurderet hotel Y til at være “fremragende”.
- » **Uddrag af anmeldelser:** Her vises et udvalg (du bestemmer hvor mange) af overskrifter på dine anmeldelser direkte på din hjemmeside. Kan anbefales, da den også linker direkte til “Skriv en anmeldelse”.
- » **TripAdvisor-anmeldelser til Facebook:** (Læs om denne funktion på foregående side).

Under hver enkelt widget kan du klikke “Vælg”. Her får du mulighed for at tilpasse sprog, størrelse, og hvad den skal vise. Når du har tilpasset, kopierer du blot koden, som står i en boks ved siden af/under. Koden indsættes på din hjemmeside det sted, du vil have den. Spørg evt. din hjemmesidetekniker om hjælp.



En widget er et lille stykke software med en enkel funktion

En widget kan f.eks. vise dine anmeldelser fra TripAdvisor direkte på din hjemmeside. Du skal blot kopiere koden ind det rigtige sted på din hjemmeside.

2. Markedsfør dit område

Under “Gratis reklameværktøjer” finder du en widget, som hedder “Markedsfør dit område”. Den viser, som navnet antyder, ikke kun din virksomhed, men i stedet et kort over dit nærområde, hvoraf det fremgår, hvilke andre aktører der ligger i nærheden. På den måde arbejder man sammen som turistaktører om at markedsføre et bestemt område.

Du kan tilpasse sprog og størrelse og herefter kopiere koden, som skal indsættes på din hjemmeside.

3. Link til TripAdvisor

Under “Link til TripAdvisor” findes tre widgets, som fylder meget lidt på din hjemmeside, men som stadig gør dine besøgende opmærksomme på, at du er til stede på TripAdvisor. Det er “Anmeldt på TripAdvisor”, “Læs anmeldelser af hotel X på TripAdvisor” og et simpelt TripAdvisor-logo.

The screenshot shows the TripAdvisor for business dashboard. On the left is a sidebar menu with options like 'Ledelsescenter, hjemmeside', 'Administrer dit websted', 'Øjebliksbillede', 'Ejendomskontrolpanel', 'Administrer dine anmeldelser', 'Hent flere anmeldelser', and 'Gratis reklameværktøjer'. The main area is titled 'Vis vurdering og anmeldelser' and contains a list of widgets to choose from, each with a 'Vælg' button. The widgets include: 'Udmærkelsescertifikat', 'Vurderingswidget', 'Vurderet på TripAdvisor', 'Widget med topanmeldelser', 'Flot', and 'Uddrag af anmeldelser'. On the right side of the dashboard, there are sections for 'Hurtiglinks', 'Oversigt over din ejendom' (showing 'The Nordic Villa på TripAdvisor' with 74 reviews and a 3.95 rating), and 'Brug for hjælp?'.

I dit Ledelsescenter under “Gratis reklameværktøjer” findes forskellige widgets, som du med fordel kan integrere på din hjemmeside.

Case

Louvre viser ærligt gæsternes anmeldelser på hjemmesiden

Museet Louvre i Paris integrerer TripAdvisor på sin hjemmeside. Åbent får brugerne dermed indsigt i vurderingen af museet på TripAdvisor samt de seneste anmeldelser fra gæsterne.

Louvre er en del af Louvrepaladset i det centrale Paris og er med godt 60.000 kvadratmeter og mere end 8 millioner besøgende om året et af verdens største museer. Der er næsten 400.000 kunstgenstande og historiske artefakter og desuden flere restauranter og caféer at opleve på museet.

Louvre er blevet anmeldt på TripAdvisor siden 2003. Museet har knap 19.000 anmeldelser, og for museet er aktiviteten på sociale medier en yderst vigtig indsats for at nå publikum verden over.

Louvres interne politik tillader dem ikke at linke til andre sider fra deres officielle hjemmeside. Men med TripAdvisor har de lavet en undtagelse ved at integrere en widget fra TripAdvisor på deres mest besøgte del af hjemmesiden, "Hours & Admission".

Som det ses af billedet til højre, viser denne widget informationer om rating og antal anmeldelser trukket direkte fra Louvres TripAdvisor-profil.

Desuden viser den et udsnit af de 5 seneste anmeldelser fra gæsterne og linker til muligheden for at læse dem eller selv skrive en anmeldelse som gæst.

Du kan selv integrere widgets på din hjemmeside for at opfordre dine gæster til at anmelde dig – læs mere om dette på side 72.

Se, hvordan Louvre har gjort det: www.bit.ly/louvrehjemmeside.

HOURS Admission Keep safe, stay alert Musée Eugène Delacroix

The museum will be closed on December 24, 25, and 31, 2013, and January 1, 2014 (weekly closing day and holidays).

Opening hours

Monday, Thursday, Saturday, Sunday: from 9 a.m. to 6 p.m.
 Wednesday, Friday: from 9 a.m. to 9:45 p.m.
Closed on Tuesdays
 Rooms begin closing 30 minutes before museum closing time.

Entrances to the museum

- Pyramid and Galerie du Carrousel entrances: open every day (except Tuesday) from 9 a.m. to 7:30 p.m. on Mondays, Thursdays, Saturdays, Sundays; and from 9 a.m. to 10 p.m. on Wednesdays and Fridays.
- Passage Richelieu entrance: open every day (except Tuesday) from 9 a.m. to 5:30 p.m. (6:30 p.m. on Wednesdays and Fridays)
- Porte des Lions entrance: open on Monday, Thursday, Saturday and Sunday. Opening hours: please contact us at +33 (0)1 40 20 53 17 (except Tuesday).

Opening of the museum on French public holidays

Public holidays in 2013	Museum open from 9 a.m. to 5:30 p.m.	Museum closed
March 31 and April 1, 2013	X	
May 1, 2013		X
May 8, 2013	X	
May 19, 2013	X	
May 20, 2013	X	
July 14, 2013	X	
August 15, 2013	X	
November 1, 2013	X	
November 11, 2013	X	
December 25, 2013		X

Practical information

The Louvre is open every day (except Tuesday) from 9 a.m. to 6 p.m.
 Night opening until 9:45 p.m. on Wednesdays and Fridays
Friday June 21, 2013, the museum will close at 9:15 p.m.

Closed on the following holidays: **January 1, May 1, December 25**

Musée du Louvre, 75058 Paris - France
 Métro: Palais-Royal Musée du Louvre (lines 1 and 7)
 Tel.: +33 (0)1 40 20 53 17

Information in other languages

The Louvre on TripAdvisor

18,792 reviews of *Musée du Louvre* in Paris

Musée du Louvre

TripAdvisor Traveller Rating:

★★★★★

Based on 18,792 traveller reviews

Most Recent Traveller Reviews:

11 Dec 2013: "originale"

11 Dec 2013: "Best Museum in the World"

11 Dec 2013: "Found it by mistake on our nightly..."

11 Dec 2013: "Paris's most important attraction"

11 Dec 2013: "You won't be disappointed, unless you're expecting..."

[Read reviews](#) | [Write a review](#)

© 2013 TripAdvisor LLC

På hjemmesiden under "Hours & Admission" har Louvre præsenteret deres aktivitet på TripAdvisor med en widget, som linker direkte til TripAdvisor-profilen og viser deres vurdering på TripAdvisor.

Most Recent Traveller Reviews:

11 Dec 2013: "originale"

11 Dec 2013: "Best Museum in the World"

11 Dec 2013: "Found it by mistake on our nightly..."

11 Dec 2013: "Paris's most important attraction"

11 Dec 2013: "You won't be disappointed, unless you're expecting..."

Den nederste del af deres widget viser automatisk de 5 seneste anmeldelser direkte fra deres TripAdvisor-profil. Her ledes brugerne også videre til selv at skrive en anmeldelse.

KAPITEL 4

Få flere anmeldelser på TripAdvisor

Få flere anmeldelser via din hjemmeside

Jo flere anmeldelser du får, jo bedre grundlag er der for en god placering på TripAdvisor. Og din hjemmeside er et oplagt sted at gøre gæsterne opmærksomme på at skrive en anmeldelse.

1. Integrér anmeldelseswidgets på din hjemmeside

Du kan opfordre dine gæster til at anmelde dig på TripAdvisor via din hjemmeside. Således er der større chance for, at gæsterne husker det. TripAdvisor stiller gratis og nemt widgets til rådighed, som er tilpasset præcis din virksomhed.

En widget er ganske simpelt et lille stykke software, som er kodet på forhånd med en enkel funktion. Du skal blot kopiere koden fra den valgte widget ind det rigtige sted på din hjemmeside. Få evt. din webudvikler til at hjælpe dig, så den også passer til din sides design.

2. Vælg en widget, som passer til din hjemmeside

I dit Ledelsescenter under "Gratis reklameværktøjer" klikker du på "Hent flere anmeldelser".

Under "Tilskynd til anmeldelser på dit eget websted" kan du se de forskellige muligheder:

- » **Komplet anmeldelsesformular:** Her kan gæster skrive en anmeldelse direkte på din hjemmeside, uden at de forlader den.
- » **Lang anmeldelse:** Her påbegynder gæsten anmeldelsen på din hjemmeside og videresendes herefter til TripAdvisor for at færdiggøre den.
- » **Mellemstor anmeldelse:** Her sendes gæsten videre til TripAdvisor for at skrive en anmeldelse.
- » **Lille anmeldelse:** Samme funktion som mellemstor, blot mindre.

Du kan også integrere de anmeldelser, gæsterne har skrevet af din virksomhed, på din hjemmeside – og dermed bruge dem som markedsføring.

Læs mere om denne type widgets på side 66.



Giv gæsterne en påmindelse i hånden

Du kan også give dine gæster en fysisk påmindelse i hånden på vej ud fra dit hotel – f.eks. et visitkort eller en flyer. Læs mere om dette på side 76.



Du kan hente og tilpasse din anmeldelseswidget i dit Ledelsescenter.

Vælg sprog og størrelse, så den passer til din hjemmeside.

Få flere anmeldelser ved at bruge e-mailpåmindelser

For at få flest mulige anmeldelser er det en god idé at minde dine gæster om at skrive en anmeldelse, når de er kommet hjem. Du kan med fordel bruge e-mails til at påminde gæsterne.

1. Brug “Anmeldelsesekspressen” til at sende e-mailpåmindelser

I dit Ledelsescenter under “Gratis reklameværktøjer” finder du “Hent flere anmeldelser”. Herunder findes “Anmeldelsesekspressen”.

“Anmeldelsesekspressen” er TripAdvisor’s markedsføringsværktøj, som du gratis kan bruge til at sende en tilpasset e-mail til op mod 1.000 gæster på én gang. E-mailen er på forhånd layoutet i TripAdvisor’s skabelon og får dermed et professionelt udseende.

Du kan redigere stort set alt ved e-mailen: afsenderadresse, emnefelt, overskrift og teksten. Når du har redigeret, kan du gemme den som en standardskabelon. Dermed er den tilgængelig, næste gang du får brug for at udsende en e-mailpåmindelse.

Når du er færdig med at redigere e-mailen, klikker du “Fortsæt”. Her skal du indtaste e-mailadresser (du kan også uploade en CSV- eller XLS-fil).

Du kan vælge, om TripAdvisor automatisk skal sende en opfølgende påmindelse, hvis gæsterne ikke anmelder dig efter den første e-mail.

Til slut skal du, jf. TripAdvisor’s regler, bekræfte, at de personer, der er tilknyttet e-mailadresserne:

- » Har besøgt din virksomhed
- » På forhånd har givet tilladelse til at modtage e-mails om din virksomhed
- » Ikke har noget personligt eller forretningsmæssigt tilhørsforhold til din virksomhed
- » Ikke er blevet tilbudt noget incitament eller nogen betaling for at skrive en anmeldelse.



Læs mere om bedre e-mails

“7 design- og skrivehemmeligheder til at øge interessen”: www.bit.ly/skrivehemmeligheder.

2. Send selv e-mailpåmindelser til gæster

Ud over “Anmeldelsesekspressen” findes en mere simpel e-mailhjælp fra TripAdvisor. Under “Gratis reklameværktøjer”, “Hent flere anmeldelser”, klik “Se alle dine e-mailværktøjer og -skabeloner”. Her ses yderligere to muligheder:

- » “Brug en skabelon-email” – her finder du en forhåndsformuleret e-mailtekst, som du kan kopiere og indsætte i dit eget e-mailsystem.
- » “Inkluder et anmeldelseslink” – her finder du et autogenereret link, som leder direkte hen til det sted, hvor gæsten kan skrive en anmeldelse af din virksomhed. Du kan kopiere linket ind i din egen e-mail.

3. Få en større åbnings- og klikprocent på dine e-mails

1. Hold emnefeltet under 30 tegn, og BRUG IKKE STORE BOGSTAVER. Halvdelen af modtagerne vælger, om de vil åbne en e-mail eller ej, baseret på emnefeltet.
2. Sørg for et genkendeligt afsendernavn. Afsendernavnet i e-mailen bør være dit firmanavn og ikke en e-mailadresse eller et medarbejdernavn.
3. Hav et klart formål. Hvad vil du have læseren til? Alle elementer i e-mailen bør understøtte dit formål – billeder, overskrifter osv.
4. Test, før du trykker “Send”. Send e-mailen til et par af dine kolleger, inden du sender til kunderne. Test gerne i forskellige e-mailklienter (f.eks. Gmail og Outlook) samt på mobiltelefon.

The screenshot shows an email template for Schrute Farms. At the top, there is a placeholder for a profile picture labeled 'Tilføj billede' and the business name 'Schrute Farms' with its address: 'Main Street, Honesdale, PA 18431'. The main heading is 'Hvordan var Schrute Farms? [Rediger]'. The body of the email starts with 'Tak, fordi du valgte Schrute Farms til dit seneste ophold i Honesdale.' followed by a paragraph about TripAdvisor's mission. It then asks for a review: 'Vores gæster fortæller os ofte, hvor nyttigt det er at læse tidligere gæsters anmeldelser, inden de foretager deres egen reservation. Og vi er altid meget interesserede i at høre, hvad du kunne lide, og hvordan vi kan forbedre os.' This is followed by another paragraph: 'Endnu engang tak. Vi håber, at du vælger Schrute Farms, næste gang du er i Honesdale.' At the bottom, there is a section titled 'Hvilken overordnet vurdering ville du give os?' with five empty circles for a rating and a green button that says 'Klik for at begynde din anmeldelse'.

Du kan redigere e-mails direkte i “Anmeldelsesekspressen”.

Få flere anmeldelser med fysiske påmindelser

Når dine gæster er på besøg hos dig, kan du tydeligt vise dem i de fysiske omgivelser, at du er på TripAdvisor og gerne vil have deres anmeldelser. På den måde får du flest mulige anmeldelser.

1. Giv dine gæster en påmindelse i hånden

Du kan via TripAdvisor printe en simpel flyer, som opfordrer gæsterne til at anmelde dit sted. Gå til "Gratis reklameværktøjer", "Hent flere anmeldelser". Lidt nede på siden står der "Giv dem en påmindelse i hånden". Du kan udlevere flyeren til dine gæster eller hænge den op i en ramme et synligt sted – f.eks. i receptionen, billetlugen eller indgangen, hvor folk alligevel ofte står og venter.

I stedet for en printet flyer kan du også bestille små visitkort, som opfordrer gæsterne til at anmelde dit sted. For at få adgang til denne funktion skal du først skifte din profil til at være på engelsk (tryk på det lille flag i øverste højre hjørne). Gå til "Management centre", "Free marketing tools", "Get more reviews", "Put a reminder in their hands". Her kan du bestille visitkortene. De første 250 kort er gratis – dog betaler du for fragt, som koster 6-10 \$.

Du kan også selv sætte et TripAdvisor-logo og en kort tekst på dit eget trykte markedsføringsmateriale, brochurer og visitkort. Jo flere steder du kan give gæsterne en påmindelse om at anmelde dit sted, jo større er chancen for, at de husker det.

2. Sæt et klistermærke i dit vindue

TripAdvisor har også klistermærker, som viser dine gæster, at du er på TripAdvisor. Du kan med fordel sætte det op i en rude et synligt sted.

Gå til "Gratis reklameværktøjer". Her kan du se muligheden "Anmod om et TripAdvisor-klistermærke". Du kan nu udfylde en formular, hvor du anmoder om at få tilsendt klistermærket. TripAdvisor vurderer herefter, om du kan få tilsendt et klistermærke. Det betyder bare, at de tjekker, om adressen er rigtig. Du skal sørge for at indtaste adressen til dit sted, som er registreret på TripAdvisor, og ikke til et kontor eller hjem til dig selv. Klistermærket er gratis, og det vil tage op til 8 uger, før du modtager det.

3. Snak med dine gæster

Når du alligevel er i kontakt med dine gæster, så lyt til, om de har haft en god oplevelse – spørg ind til det. Og her er der ikke noget i vejen for at spørge, om de ikke vil dele deres oplevelse på TripAdvisor. Du kan med fordel også opfordre dine tjenere eller andet personale til at spørge gæsterne direkte.

4. Overhold reglerne, når du opfordrer til anmeldelser

Da TripAdvisor som platform er baseret på tillid, tages falske anmeldelser meget seriøst. Hvis du som virksomhed ikke overholder reglerne, vil det påvirke din placering på TripAdvisor. Men reglerne er simple:

- » Alle anmeldelser skal være ærlige og ægte meninger, som er indsendt direkte af gæsterne.
- » Det er ikke tilladt at anmelde en virksomhed, hvis du er ejer, medarbejder eller på anden måde engageret på vegne af virksomheden.
- » Du må ikke tilbyde nogen form for belønning for anmeldelser.
- » Du må heller ikke indsende vurderinger fra evalueringsskemaer eller fra andre anmeldelsessystemer.

66

Du bør opfordre gæsterne til at skrive en anmeldelse – når de kommer hjem.

For at undgå snyd må anmeldelser ikke komme fra samme IP-adresse.

Dvs. at gæsterne ikke skal bruge dit Wi-Fi, men vente, til de kommer hjem.



Øverst i højre hjørne kan du skifte dit sprog til engelsk – så får du adgang til at bestille visitkort, som du kan give til gæsterne.



Flyeren kan gratis printes fra dit Ledelsescenter. Du kan udlevere den til dine gæster eller evt. hænge den op i en ramme på dit sted.

Case

The Grove bruger “Anmeldelsesekspressen” til at skaffe flere anmeldelser

Lidt uden for London ligger The Grove, et 5-stjernet feriested, som tager imod gæster til både spa, golf, spisning og overnatning. Fælles for alle besøgende er, at de modtager en e-mail fra le-delsen, når de er kommet hjem – en e-mail, der er sendt gennem TripAdvisors “Anmeldelsesekspressen”.

Til daglig byder The Grove velkommen til en blandet skare af gæster, som kommer for at slappe af og nyde de mange faciliteter, som stedet tilbyder. Og når gæsterne er rejst igen, har landstedet en veludviklet metode til at indsamle feedback fra alle disse kunder.

Gæsters e-mailadresser indsamles, på frivillig basis, som en del af reservationsprocessen. Herefter bruges TripAdvisors “Anmeldelsesekspressen” til at opfordre til feedback om gæsternes oplevelse hos The Grove – en fremgangsmåde, der har skabt en fordobling i antallet af månedlige anmeldelser.

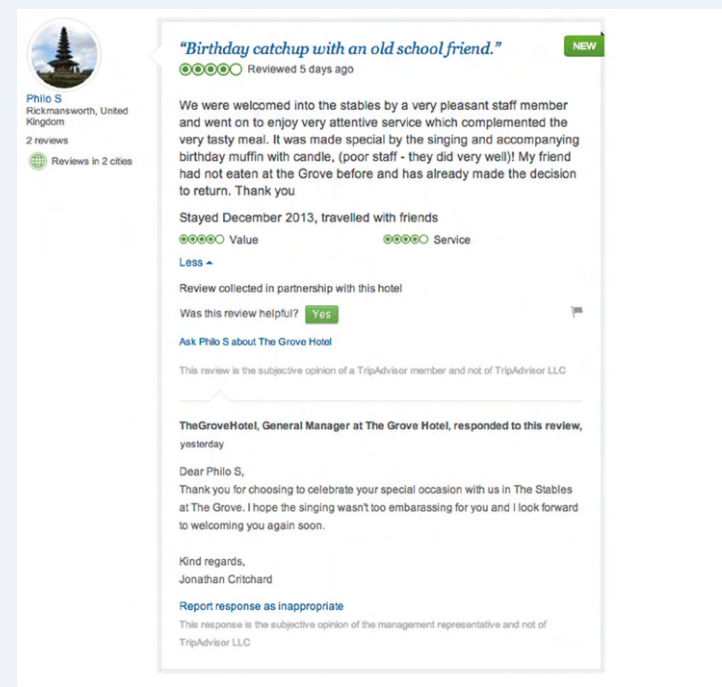
Arbejdet med anmeldelserne slutter dog ikke, når gæsten har givet sin vurdering:

“Vi svarer på hver eneste anmeldelse. Vi vil anerkende vigtigheden af og den værdi, som vi lægger i vores gæsters feedback. Al feedback – både positiv og negativ – bliver delt inden for virksomheden for at hjælpe med at dele succeserne og fremhæve de områder, der kan arbejdes på,” siger Rod Larman, marketing manager hos The Grove.

The Grove har også en række tips til andre, der gerne vil bruge “Anmeldelsesekspressen”:

- » Tilpas din e-mail så meget som muligt. Det er sværere for gæster at ignorere beskeder, som ser ud til at være skrevet direkte til dem.
- » Inkluder et billede – det er her, gæsterne kigger først.
- » Lav målrettede beskeder til grupper af gæster, der besøger dig af de samme årsager. Brug dine gemte beskeder til hurtigt at anmode om feedback. Send din e-mail så hurtigt som muligt – antallet af svar bliver lavere, jo mere tid der går.

Læs mere om, hvordan The Grove bruger “Anmeldelsesekspressen”: www.bit.ly/anmeldelsesekspressen.



Hos The Grove sørger de for at besvare alle anmeldelser - og svarene bliver gjort personlige hver gang ved at inkludere detaljer fra feedbacken.

KAPITEL 5

Professionalisér din indsats på TripAdvisor

Professionalisér din indsats på TripAdvisor

Ved at arbejde professionelt med din virksomhedsprofil på TripAdvisor får du mest muligt ud af platformen og har dermed større chance for at få gode anmeldelser, flere gæster og i sidste ende et bedre produkt.

1. Brug alle mulighederne i TripAdvisor

Ud over at være et sted for anmeldelser kan TripAdvisor en del mere for dig som virksomhed. Og hvis du har gjort krav på din profil (læs om dette på side 24), har du adgang til mange af disse funktioner uden at betale.

Overnatningssteder har som de eneste aktører på TripAdvisor mulighed for at betale sig til et par ekstra funktioner. Det kaldes en Erhvervsregistrering (på engelsk Business Listing). I kapitlet her tydeliggøres, hvad alle typer aktører har af muligheder, og hvad der er specielt for overnatningssteder.

At være professionel på TripAdvisor betyder, at du aktivt bruger tilstedeværelsen på platformen til at få flere gæster og til at forhøje dit serviceniveau. Det gør du ved at reagere på anmeldelser som beskrevet i kapitel 2, ved aktivt at opfordre gæsterne til at anmelde dig som beskrevet i kapitel 4 og ved at generere bookinger, måle på din indsats og evt. betale for flere funktioner – som bliver beskrevet i kapitlet her.

2. Lær mere på egen hånd

Læs mere om at være en virksomhed på TripAdvisor under TripAdvisor Insights – en indholdsportal med inspiration til markedsføring m.m. på TripAdvisor. Der er flest artikler, hvis du vælger siden på engelsk: www.bit.ly/TAinsights.

TripAdvisor har også en portal til "on demand"-webinarer, som indeholder præsentationer, der viser dig, hvordan du får mest ud af din TripAdvisor-side og optimerer din generelle online tilstedeværelse. Præsentationerne spænder fra 10 minutters overblik til timelange, dybdegående sessioner. Der er mest indhold, hvis du skifter dit sprog til engelsk. Gå ind på: www.bit.ly/TAwebinar.



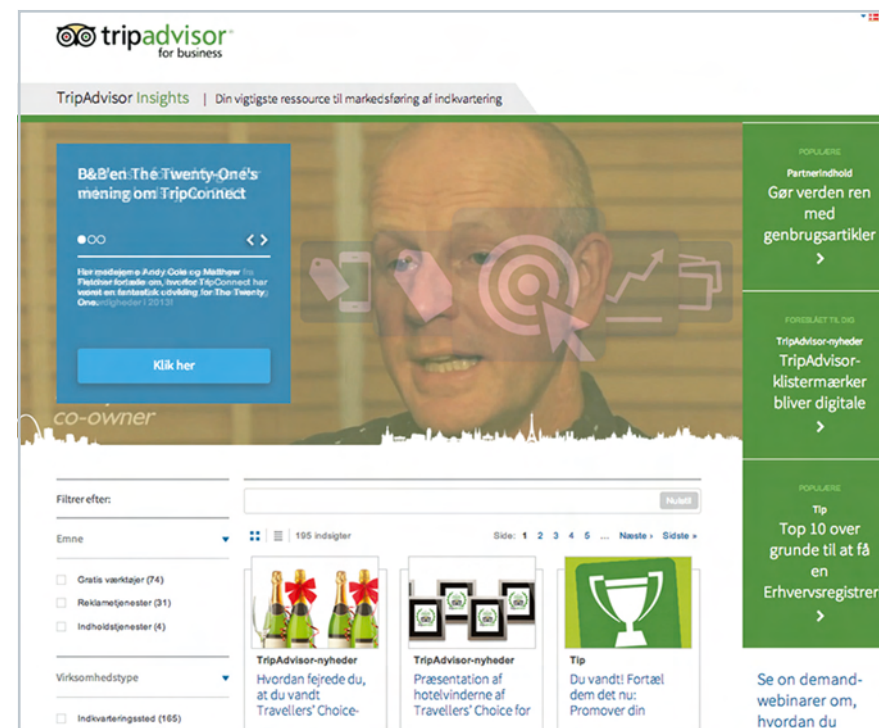
Kun overnatningssteder kan betale sig til en Erhvervsregistrering

TripAdvisor tilbyder ikke attraktioner og restauranter at købe sig til en Erhvervsregistrering, men der er stadig mange muligheder for at arbejde professionelt med TripAdvisor, selvom du ikke er et overnatningssted. De sidste tre sider i dette kapitel omhandler de muligheder, som kun er for overnatningssteder, og er markeret tydeligt.



TripAdvisor har mange bookingmuligheder

Læs mere om at integrere booking på din TripAdvisor-profil, både som overnatningssteder, restauranter og attraktioner, på side 86.



Bliv inspireret til at arbejde professionelt med TripAdvisor af de mange artikler i Insights. Der er flest, hvis du skifter dit sprog til engelsk.

“
**96 % af de globale
rejsende siger, at
onlineanmeldelser
har indflydelse på
deres booking**

Kilde: TripBarometer by TripAdvisor, september 2013, by StrategyOne (Edelman Berland)

Generér bookinger gennem TripAdvisor

TripAdvisors brugere søger ikke kun inspiration eller læser anmeldelser. De anvender i høj grad TripAdvisor som indgang til at booke hotelværelse, reservere bord på en restaurant eller købe billet til en attraktion. Du kan gøre det let for dine gæster.

1. Gør det nemt for brugerne at booke hos dig

TripAdvisor har partnerskab og/eller medejerskab med flere af de helt store spillere inden for onlinebooking – f.eks. hotels.com, booking.com, bookatable.com (til bordreservationer) og viator.com (til at købe billetter ved en attraktion). Det betyder, at disse bookingtjenester spiller en stor rolle på TripAdvisor.

Både attraktioner, restauranter og overnatningssteder kan bookes gennem TripAdvisor. Hvis du er registreret på en bookingtjeneste, som samarbejder med TripAdvisor, vises det automatisk på din profil, så brugerne med det samme bliver opfordret til at booke dit sted herigennem. TripAdvisor bruger også de billeder af dit sted, som ligger på denne bookingtjeneste. Du kan dog selv redigere, hvilke billeder der vises – læs mere om dette på side 30.

Hvis du ikke anvender en bookingtjeneste, kan du gøre det nemt for brugerne at booke direkte hos dig ved at udfylde dine direkte kontaktoplysninger – hjemmeside, e-mail og telefonnummer. Dette er gratis for attraktioner og restauranter, men kræver en Erhvervsregistrering, hvis du er et overnatningssted – læs mere på side 100.

2. Gør booking mulig via mobile platforme

For at gøre booking mulig via mobile platforme bør du selv sørge for, at din egen hjemmeside inkl. bookingformular er tilgængelig og brugbar via mobile smartphones og tablets. Det kaldes responsivt webdesign. Tal med din webudvikler om muligheden, hvis du ikke allerede har det.

For overnatningssteder: Med en Erhvervsregistrering – og for et ekstra gebyr – kan du som overnatningssted få vist dine særtilbud på TripAdvisors mobilwebsted og mobilapp. Du finder funktionen i dit Ledelsescenter under "Administrer din erhvervsregistrering". Nederst kan du se en boks, hvor der står "Få mobilrejsende til at foretage direkte reservationer".



"TripAdvisor er den vigtigste faktor for direkte hotelreservationer."

Kilde: Undersøgelse fra 2013 af 15.000 hotelgæster, WIHP
– "Where do direct bookings come from?"

3. For overnatningssteder: Brug din egen bookingtjeneste med TripConnect

TripConnect er en ny funktion (fra oktober 2013), som giver overnatningssteder mulighed for at lede brugerne over på din egen bookingtjeneste. Det er både en fordel for dig, der ikke er registreret på en af de store bookingtjenester, og for dig, der bare gerne vil have flere bookinger uden om bookingtjenesterne.

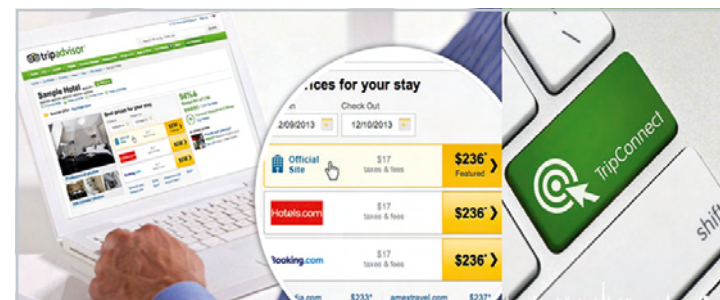
TripConnect fungerer, ved at din egen bookingmulighed bliver vist side om side med bookingtjenesterne i søgefunktionen, hvor det er muligt at sammenligne hotelpreise på TripAdvisor. TripConnect viser også dine priser og din kapacitet direkte på din TripAdvisor-profil.

TripConnect er en CPC-løsning, så du betaler pr. klik – dvs. hver gang en bruger klikker hen til bookingtjenesten på din hjemmeside. For at kunne anvende TripConnect skal du have en Erhvervsregistrering og samarbejde med en bookingtjeneste, der er TripAdvisor Partner – se en liste over partnere her: www.tripadvisor.dk/ConnectPartners. Du kommer i gang med TripConnect ved at gå ind på www.tripadvisor.dk/TripConnect.

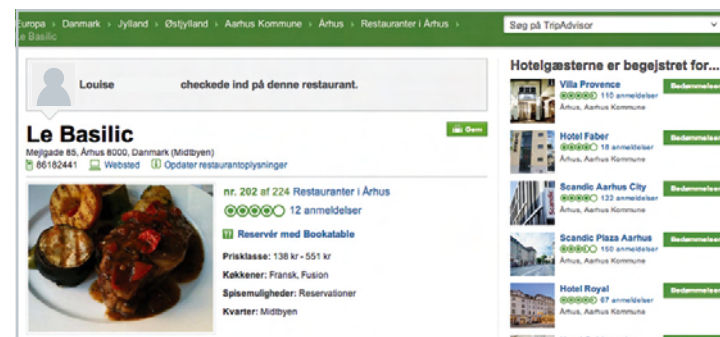


TripConnect er en skræddersyet CPC-løsning på TripAdvisor

Du sætter et periodisk budget, som du måske kender det fra Google AdWords eller Facebook-annoncer. Det er nemt at administrere budgettet og at se, hvad du får ud af det.



Som overnatningssted kan du med TripConnect lede brugerne til dit eget booking-system via TripAdvisor.



Det er muligt at reservere bord på restauranter via TripAdvisor, f.eks. gennem www.bookatable.com.

“
**59 % af danskerne
har en smartphone.**

**47 % af dem har søgt
rejseinformation via
deres smartphone.**

Google Our Mobile Planet, november 2013

Mål på dine gæsters tilfredshed

Brug gæsternes anmeldelser til at evaluere din indsats og til at forbedre dit produkt fremadrettet.

1. Indsamlet selv tal samt positiv og negativ feedback over tid

Du kan måle på din indsats på TripAdvisor ved at indsamle tal om dine anmeldelser samt ved at indsamle positive og negative anmeldelser over tid.

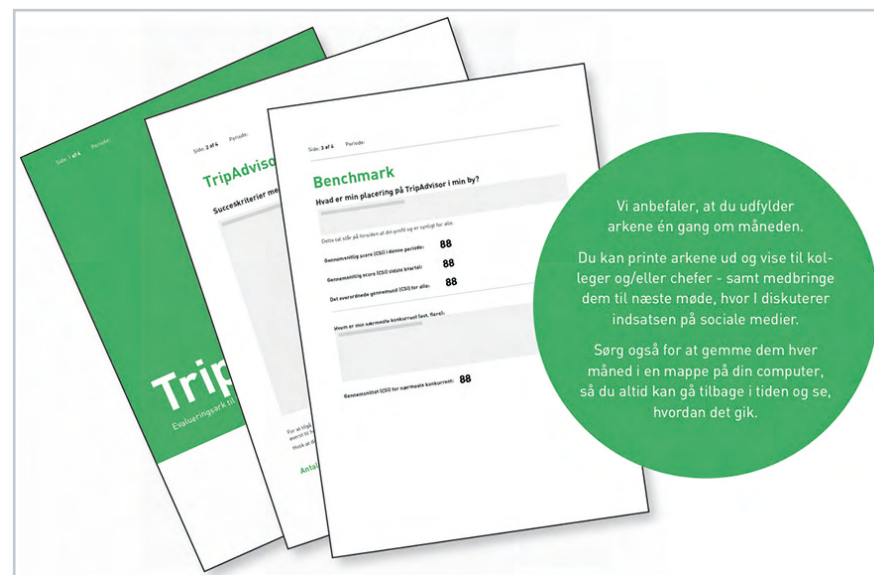
Kig f.eks. på alle anmeldelser fra den sidste måned. Skriv hver enkelt vurdering ned (antal grønne cirkler). Udregn derefter gennemsnittet af de grønne prikker ved at dividere med antallet af anmeldelser denne måned. På samme tid kan du notere de negative og positive ting, brugerne taler om, i en liste. Hvis du gør det hver måned, kan du over tid se, om anmeldelserne har forbedret sig.

Involvér dine medarbejdere i både den positive og den negative evaluering, så I sammen kan forbedre jeres kundetilfredshed. Læs mere om dette i kapitel 6.



Brug evalueringsark til at indsamle dine data

Vi har lavet evalueringsark, som du kan udfylde som PDF og gemme på din computer for at gøre evalueringen lettere. Download arkene via www.effektmåling.dk.



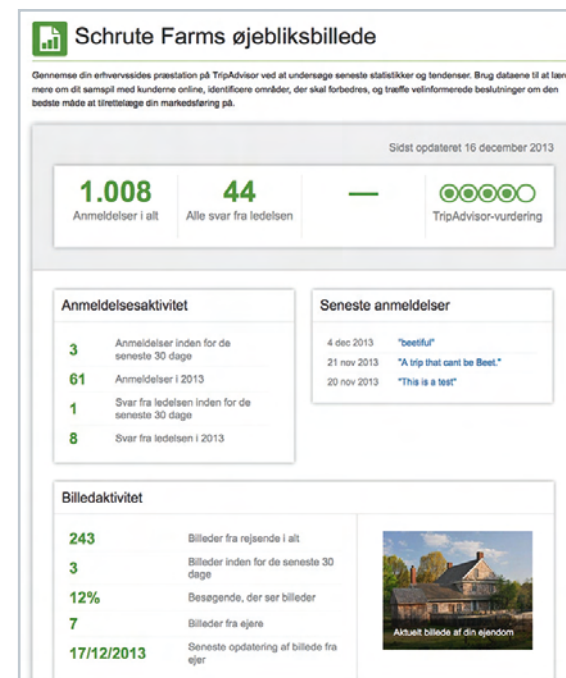
Hent evalueringsarkene til en overskuelig evaluering af dine anmeldelser på TripAdvisor. Download arkene via www.effektmåling.dk.

2. Få et øjebliksbillede

Du har også mulighed for at se tal om din profils præstation med funktionen "Øjebliksbillede". Denne funktion er tilgængelig for alle typer aktører. Find "Øjebliksbillede" i dit Ledelsescenter under "Administrer dit TripAdvisor-websted".

"Øjebliksbillede" viser enkle statistikker fra din profil: antal anmeldelser i alt, svar fra ledelsen – dvs. hvor mange svar på anmeldelser du har skrevet – din placering og din samlede vurdering på TripAdvisor. Du kan også se aktivitet, seneste anmeldelser og billedaktivitet. Eksempelvis kan du se, hvor stor en procentdel af dine besøgende der ser dine billeder.

Lav evt. et månedligt screendump af siden, som du kan hænge op, så dine medarbejdere kan følge med.



Alle typer aktører kan bruge "Øjebliksbillede" til at se profilens præstation på TripAdvisor. Print et screendump ud hver måned, og lad alle medarbejdere følge med.



**Lav et månedligt
screendump af dit
“Øjebliksbillede”,
som du hænger op,
så dine medarbejdere
kan følge med.**

For overnatningssteder: Se detaljeret statistik om din tilstedeværelse på TripAdvisor

Se tal på, hvem dine besøgende er, antal besøg på din profil samt tal på dine nærmeste konkurrenter og din by. Det kan give dig en idé om, hvordan din indsats på TripAdvisor betaler sig.

1. Se detaljerede statistikker, hvis du har en Erhvervsregistrering

Har du en Erhvervsregistrering, får du adgang til et Ejendomskontrolpanel. Læs mere om en Erhvervsregistrering på side 100.

I Ejendomskontrolpanelet kan du få mere udførlige rapporter om antal besøg på din profil, dine besøgende, dine konkurrenter og din by. Du finder funktionen via dit Ledelsescenter i yderste højre spalte i rubrikken "Oversigt over din ejendom".

2. Følg med i antal besøg på din TripAdvisor-profil

Den første rapport, du får vist i Ejendomskontrolpanelet, er "Besøg på siden". Her vises antal besøg på din TripAdvisor-profil i en bestemt periode. Nedenunder vises de præcise besøgstal pr. måned, samt hvilken måned du har haft flest besøg, og hvilken du har haft færrest. Det vil måske vise sig, at besøgstillene følger din sæson – dvs. at de er højest lige før din højsæson og lavest lige efter din højsæson.

3. Få styr på din målgruppe

I menuen yderst til venstre kan du skifte mellem de fire rapporter i Ejendomskontrolpanelet. Klik på "Dine besøgende". Du får nu vist følgende:

- » "Vigtigste henvisninger" – her vises, hvilke lande dine besøgende kommer fra.
- » "Typer rejsende" – f.eks. familie, par, forretning og solorejse. Dette er baseret udelukkende på dem, der har anmeldt dit sted.
- » "Tendenser for gæster" viser to ting: "Gennemsnitlig længde på ophold" og "Gennemsnitlig gennemløbstid for reservation" – hvilket er lig med, hvor lang tid der går, fra de besøgende har kigget på din profil, til de rent faktisk booker hos dig.
- » "Også vist..." viser, hvilke andre profiler på TripAdvisor dine gæster har kigget på.

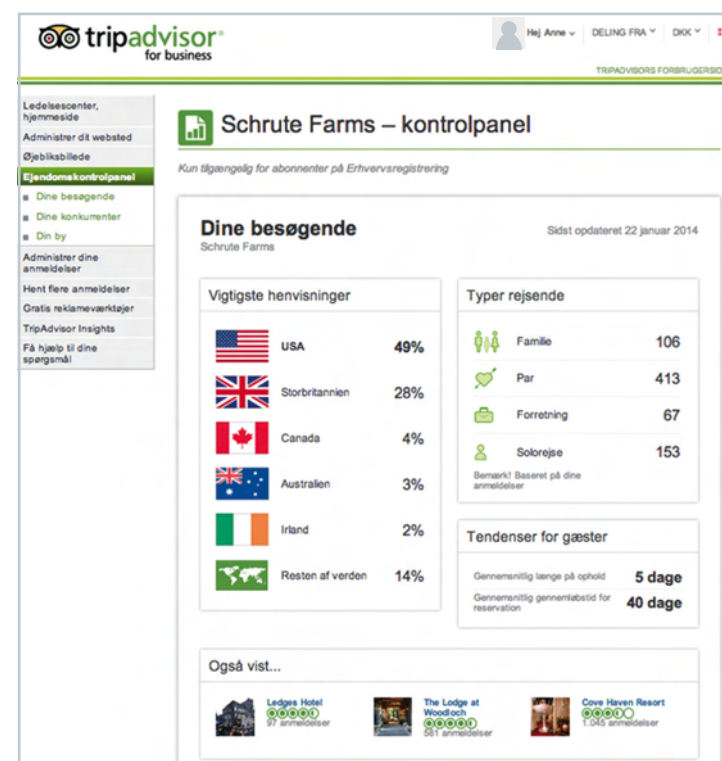
4. Hold øje med dine konkurrenter

Under "Dine konkurrenter" kan du sammenligne dine tal med dine tre nærmeste konkurrenter. Sammenligningen er på popularitet, vurdering, anmeldelser i alt, antal anmeldelser inden for de sidste 30 dage, aktive særtilbud, aktivt diasshow og billeder fra ejere.

Det er især interessant at se, om dine nærmeste konkurrenter har særtilbud – hvis de har, betyder det også, at de har en Erhvervsregistrering. Og måske kan du se, om deres antal anmeldelser hænger sammen med deres antal billeder og brug af særtilbud. Lav gerne et screendump af denne side, og lad dine medarbejdere følge med.

5. Se nøgletal for din by

Under "Din by" vises et par nøgletal for din by, såsom hvor mange brugere på TripAdvisor der har undersøgt steder i din by, samt hvilke rejsedage til din by de søger på.



Via Ejendomskontrolpanelet kan du bl.a. se statistik over, hvem dine besøgende er.

“

**72 % af de rejsende
siger, at muligheden
for at booke via
mobil er nyttig,
men kun 25 % af
turistvirksomhederne
tilbyder i dag
mobile ydelser.**

Kilde: TripBarometer by TripAdvisor, september 2013, by StrategyOne (Edelman Berland)

For overnatningssteder: Optimér din profil med en Erhvervsregistrering

En Erhvervsregistrering på TripAdvisor giver mulighed for yderligere eksponering og direkte bookinger.

OBS: Erhvervsregistrering er kun tilgængelig for overnatningssteder.

1. Betal for en Erhvervsregistrering – hvis du er et overnatningssted

En Erhvervsregistrering er TripAdvisors betalingsmulighed, som giver adgang til ekstra funktioner. Det inkluderer tilføjelse af direkte kontaktoplysninger og mulighed for at lave særtilbud, skrive meddelelser, lave diasshow, se udvalgte data i et Ejendomskontrolpanel, bruge TripConnect og – ved et yderligere tilkøb – mobilbookinger. Læs om bookingmulighederne på side 86.

Priserne på en Erhvervsregistrering starter fra 30 € om måneden, men er tilpasset størrelsen på din virksomhed. Gå ind i dit Ledelsescenter under “Administrer din erhvervsregistrering”. Her kan du forespørge om en præcis pris.



Attraktioner og restauranter kan ikke købe sig til en Erhvervsregistrering

De får automatisk gratis adgang til at tilføje alle direkte kontaktoplysninger til TripAdvisor-profilen.

2. Få vist direkte kontaktoplysninger

Hvis du ikke betaler for en Erhvervsregistrering, vil du stadig have en udførlig profil på TripAdvisor inkl. din virksomhedsadresse, en beskrivelse af din virksomhed og mulighed for upload af billeder. Men som overnatningssted kan du kun få vist direkte kontaktoplysninger ved at betale.

Du udfylder de ekstra informationer ved at gå ind i dit Ledelsescenter under “Administrer din erhvervsregistrering”. Her udfylder du “Kontaktlinks plus”. Dine oplysninger bliver så vist øverst på din profil under din adresse og over “Tjek priser”-feltet.

3. Fremhæv din virksomhedsprofil med særtilbud, meddelelser og dias

Du finder mulighederne i dit Ledelsescenter under “Administrer din erhvervsregistrering”.

Særtilbud

Særtilbud kan være særlige rabatter og kampagner, som du kører. De vises øverst på din TripAdvisor-profil, og som pop-ups på relaterede søgninger – inkl. alle dine kontaktoplysninger, så gæsterne kan booke direkte hos dig. Desuden vil det på TripAdvisors destinationssider (f.eks. Aarhus) fremgå, hvilke særtilbud byen tilbyder lige nu.

Særtilbud kan også vises på TripAdvisors mobilapp – men det koster lidt ekstra. Det er dog en god mulighed, for rejsende bruger i høj grad mobile platforme til at booke overnatning før og under ferien. Læs mere om denne funktion her: www.bit.ly/tilbudmobil.

Meddelelser

Meddelelser kan du eksempelvis bruge til at gøre brugerne opmærksomme, hvis du har nye faciliteter eller specielle events på dit sted. De vises på din profil samt i søgeresultater for dit område (destination). En meddelelse kan med fordel kombineres med et særtilbud for at få dit sted til at skille sig ud.

Dias

Dias viser dine professionelle billeder i en slidefunktion inkl. alle direkte kontaktoplysninger samt særtilbud, hvis du har det. Dias vises ikke inde på din profil, men i oversigten, hvis brugerne f.eks. søger på hoteller i Aarhus. Du bør jævnligt og efter sæson opdatere billederne, så de altid er relevante.

Du kan dog også uploade dine egne professionelle billeder uden at betale. De bliver vist almindeligt på din profil. Læs mere om upload af billeder på side 30 (kapitel 1).



Læs mere om Ejendomskontrolpanel på side 96

En ekstra funktion, du har tilgængelig med en Erhvervsregistrering, er et Ejendomskontrolpanel, hvor du kan se data på, hvordan dit overnatningssted klarer sig på TripAdvisor.



En Erhvervsregistrering påvirker ikke din placering på TripAdvisor

Din placering baseres på kriterier som brugernes anmeldelser, trafik til din side, og hvor opdaterede dine oplysninger er.



Læs mere om en Erhvervsregistrering

FAQ: www.bit.ly/erhvervsregistrering.

Aktuelle rabatter: www.tripadvisor.dk/BusinessListings.

Sådan får du flere direkte reservationer med en Erhvervsregistrering: www.bit.ly/reservationer.

Case

Casa Camper Hotel Barcelona – ekstra opmærksomhed med en gratis flaske vin

Med en Erhvervsregistrering på TripAdvisor skaber Casa Camper i Barcelona ekstra opmærksomhed om deres hotel og restaurant på flere måder.

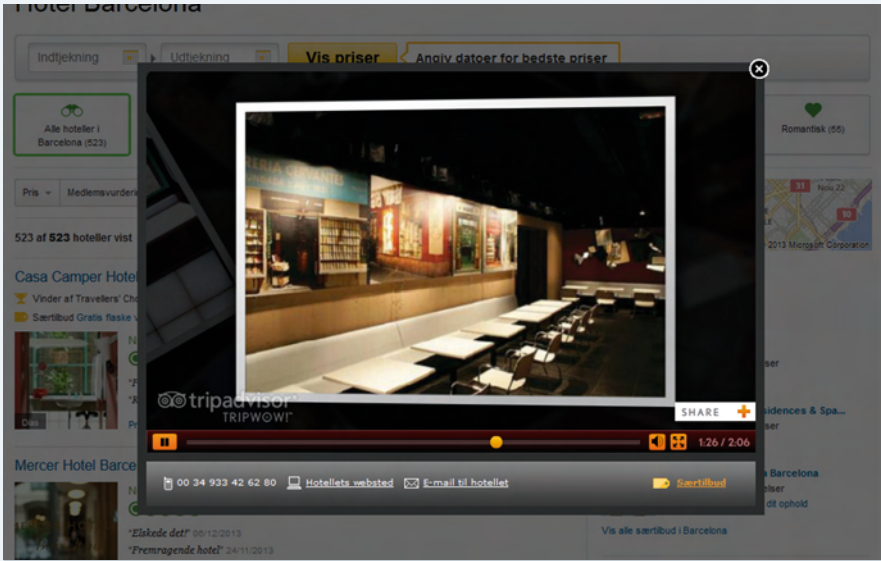
Casa Camper Barcelona er et designerhotel med en unik indretning som kendetegn. Desuden er det lokaliseret i det multikulturelle hjerte af Barcelona, i Ravalområdet tæt på Cataluña-pladsen.

For at skabe ekstra opmærksomhed omkring Casa Campers fokus på indretning har de valgt at tegne en Erhvervsregistrering med TripAdvisor.

Med en Erhvervsregistrering har de oprettet et dias med billeder af deres designerindretning – et dias, som møder brugerne som en mulighed, når de søger efter hoteller i Barcelona. Casa Camper har desuden oprettet et særtilbud med “gratis flaske vin”. Den er rubriceret og fremhævet med gult under hotellets navn. Og klikker gæsten her, åbnes en dialogboks med oplysninger om tilbuddet, som det ses på billedet til højre.

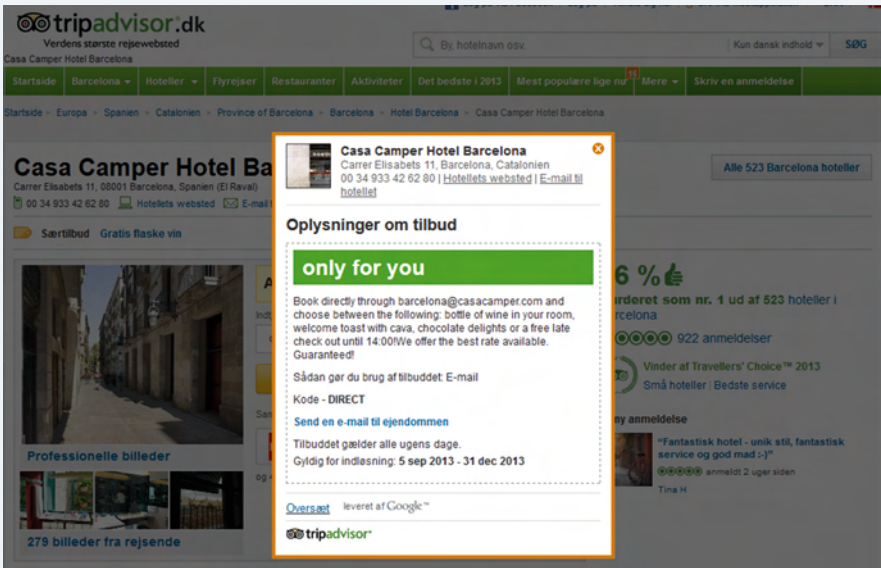
Med Erhvervsregistreringen følger både dias og særtilbud, men derudover er der flere tilkøbsmuligheder, som kan være med til at bygge andre ekstra dimensioner på brugen af TripAdvisor og på gæstens oplevelse før opholdet.

Kig nærmere på Case Campers TripAdvisor-profil: www.bit.ly/casacamperprofil.



Klikker brugeren på diasset, åbnes vinduet med billedvisningen som en video.

Nederst fremgår Casa Camper Barcelonas kontaktoplysninger og direkte link til deres hjemmeside.



På særtilbuddet oplyser Casa Camper om, at de giver en gratis flaske vin, andre delikatesser eller en sen check-out-mulighed, hvis gæsten booker direkte via deres e-mail med den oplyste kode.

KAPITEL 6

Brug TripAdvisor internt, og optimér din virksomhed

Involvér hele virksomheden i TripAdvisor-indsatsen

Jo mere du inddrager dine medarbejdere og gør projektet omkring TripAdvisor til et projekt for hele virksomheden, des bedre bliver effekten af TripAdvisor – også indadtil i din virksomhed.

1. Involvér dine medarbejdere

Ligesom du måske sidder med nogle forbehold over for brugeranmeldelser og den offentlige feedback, TripAdvisor indeholder, gør dine medarbejdere sikkert det samme.

Tag TripAdvisor op på et personalemøde, og snak om mulighederne. Her er det vigtigt, at alle fordomme og perspektiver bliver drøftet åbent, så ingen bagefter sidder tilbage med usikkerhed eller spørgsmål. Tal om værdien af brugeranmeldelser, hvorfor TripAdvisor er vigtig, og hvordan I vil organisere jeres indsats og håndtere gæsternes anmeldelser.

Udpeg en ansvarlig for at besvare anmeldelser på TripAdvisor – det kan være, opgaven ligger naturligt til dig som leder af virksomheden, men nogle gange kan det måske give mening at give denne opgave til en anden medarbejder. Overvej, om arbejdet med TripAdvisor skal gøres til en del af vedkommendes funktionsbeskrivelse. Ud over at monitorere TripAdvisor-siden og løbende svare på anmeldelserne kan denne person have ansvar for at udvælge et antal månedlige anmeldelser, som indeholder særlig ros, konstruktiv kritik eller andet, der kan være værdifuldt for virksomhedens øvrige medarbejdere. Disse anmeldelser kan printes ud og hænges op et synligt sted, hvor hele medarbejderstaben ofte kommer.

Del succeserne, og håndtér kritikken internt og konstruktivt – på den måde kan brugeranmeldelser blive noget, der binder jer sammen som virksomhed i stedet for det modsatte. Det er jo langt sjovere at tale om at få topkarakter på TripAdvisor end at føle, at en gæst vistnok var godt tilfreds. Overvej desuden eksplicit at fejre succeserne internt – f.eks. med en flaske champagne for hver topkarakter, der gives – for derigennem at sætte ekstra fokus på, hvor vigtige gode gæsteoplevelser er.

2. Gør TripAdvisor til en del af medarbejdernes hverdag

Det er vigtigt, at arbejdet med at få flere anmeldelser på TripAdvisor bliver en del af arbejdet for de medarbejdere, der har kundekontakten. Disse medarbejdere har den tætteste kontakt med din virksomheds gæster, og derfor er det vigtigt, at det bliver naturligt at tale om TripAdvisor og dermed også naturligt for dem aktivt at opfordre gæsterne til at skrive en anmeldelse. Overvej, om I skal have trykt nogle små postkort eller visitkort, som medarbejderne kan uddele til gæster med en opfordring til at skrive en anmeldelse på TripAdvisor. Sådanne små hjælpemidler med links til, hvor og hvordan de kan anmelde opholdet, restaurantbesøget eller oplevelserne hos jer, gør det lettere for gæsterne at anmelde jer, når de kommer hjem.

3. Giv dine medarbejdere feedback for deres gode arbejde

Du har sikkert allerede et system for, hvordan du giver medarbejderne feedback for deres indsats og roser et godt udført arbejde. Inkluder TripAdvisor i dette. Gør det eventuelt til en fast rutine at evaluere og tale om TripAdvisor til personalemøder.

På den måde sikrer du, at alle medarbejderne forholder sig til indsatsen – også selvom der kun er én eller få ansvarlige i virksomheden. Men vigtigst af alt giver det dig mulighed for at rose dine medarbejdere på baggrund af gode anmeldelser eller inkludere deres synspunkter i håndteringen af negative anmeldelser.

Det er på TripAdvisor ikke tilladt for brugerne at navngive personer i anmeldelser. Men er din virksomhed ikke specielt stor, vil der naturligvis være tilfælde, hvor du kan se, hvem gæsten skriver om – og der vil også være tilfælde, hvor dine medarbejdere kan huske gæsten. Det er dog vigtigt, at din feedback til medarbejderne stadig i disse tilfælde foregår på et fælles, overordnet niveau, så anmeldelser fra TripAdvisor aldrig bliver set som noget, du bruger til at kritisere enkelte medarbejdere med – for så vil du hurtigt mærke deres uvilje mod brugeranmeldelserne og manglende deltagelse i at skaffe dem.



Husk statistikken

Sørg for, at dine medarbejdere er klar over, at gennemsnitskarakteren for anmeldelser på TripAdvisor er 4,1. Brug statistik til at afdramatisere anmeldelserne.



Husk reglerne

Det er ikke tilladt at rette kritik mod specifikke personer. Lad dine medarbejdere vide, at du bakker dem op, hvis der skulle komme uretmæssige anmeldelser på TripAdvisor.

Brug TripAdvisor til at forbedre din forretning

Brug den positive feedback til at bygge på din virksomheds gode sider og den negative feedback til at udvikle og forbedre din forretning fremadrettet.

1. Sæt system i evalueringen af TripAdvisor

For at kunne bruge TripAdvisor til at udvikle din forretning er du nødt til at gå systematisk til værks med din evaluering af brugeranmeldelserne. Hvis du allerede indsamler evalueringer fra dine gæster på anden vis, kan du med fordel integrere de to. Ved systematisk at gennemgå dine anmeldelser vil du være i stand til at finde mønstre og tendenser i, hvad dine gæster sætter pris på ved deres besøg – og hvad de ikke gør.

Gør det til en fast rutine at tage et kig på din virksomheds anmeldelser, og notér de kvantitative og kvalitative parametre, du har adgang til gennem TripAdvisor. Opstil succeskriterier for virksomhedens indsats – det kan være alt fra antallet af anmeldelser til forbedring i vurderinger på en enkelt anmeldelsesparameter. Og mål så på, om de ændringer, du foretager i din forretning, fører til forbedrede resultater – eller om det måske er noget helt andet, der skal til for eksempelvis at få bedre vurdering af virksomhedens service. Husk at dele resultaterne med medarbejderne, så alle får en rolle i virksomhedens succes.

Du kan læse mere om evaluering på TripAdvisor på side 90 i kapitel 5, hvor du også kan downloade evalueringsark i PDF, lige til at udfylde.

2. Afstem forventninger

En af de vigtigste faktorer for at få gode anmeldelser på TripAdvisor er at opbygge de rigtige forventninger hos dine gæster, inden de besøger din virksomhed. Brug TripAdvisor-anmeldelserne til at få indsigt i, om du rammer plet i din kommunikation.

Læs anmeldelserne, og sæt dig i gæstens sted. Hvilke forventninger kan du læse ud af anmeldelsen, og er der reelle kritikpunkter, som du forholdsvis let kan gøre noget ved for at imødekomme forventningerne? Overvej desuden, om der er noget i din kommunikation, du kan rette til, så du ikke lover guld og grønne skove og skuffer gæsten.

3. Tag ved lære af anmeldelserne

Ligesom det er essentielt at opstille succeskriterier og en systematik for at kunne evaluere din virksomheds fremskridt, er det vigtigt, at der bliver fastsat en rutine for at handle på evalueringer.

Når du evaluerer på dine gæsters anmeldelser, giver det dig et overblik over, hvor der skal sættes ind fremadrettet – enten med en forbedring af produkt og service eller med tilpasning af kommunikationen, så gæstens forventninger afstemmes.

Udnyt, at brugeranmeldelserne på TripAdvisor giver dig et helt unikt indblik i, hvad det er, der gør, at gæster enten sætter pris på besøget hos dig eller er gået skuffede hjem. Meget af feedbacken vil være så specifik, at du kan gå helt målrettet til værks på særlige kritikpunkter og derved gøre din forretning bedre end inden anmeldelsen.

Overvej følgende fremgangsmåde:

- » Vælg månedligt tre kritikpunkter inden for et område, og inddrag medarbejderne i, om og hvordan I kan gøre noget ved dem. Vær dog klar til at reagere hurtigere, hvis det er alvorlig kritik.
- » Vælg tilsvarende tre positive elementer, og drøft med medarbejderne, hvordan I kan lære af jeres bedste præstationer og inspireres heraf til de fokusområder, hvor anmeldelserne er mindre positive. God feedback fra gæsterne kan I også blive bedre af.

4. Mål din indsats mod dine konkurrenters

Med TripAdvisor kan du med fordel også sammenligne din virksomhed med dine nærmeste konkurrenter i området og i din branche – enten på gennemsnittet af vurderingerne eller på konkrete anmeldelser.

Husk også, at dine nærmeste konkurrenter altid er i kontakt med dine potentielle gæster, og at du kan lære gæsterne og deres behov at kende ved også at læse konkurrenternes anmeldelser – tag ved lære, og lad dig inspirere.

Gør denne sammenligning med dine konkurrenter til en del af din overordnede evaluering, og opstil succesparametre for indsatsen. Hvis din virksomhed er et overnatningssted, stiller TripAdvisor desuden en række tal til rådighed gennem dit Ledelsescenter - læs mere på side 94.



Mål din indsats mod anmeldelsesparametrene

Sørg for, at du kender de parametre, dine gæster vurderer dig ud fra, og overvej at fokusere på specifikke parametre i din forretningsudvikling. Læs mere på side 42.



Overvej at handle, inden du svarer

Hvis du får negativ feedback, så beslut tiltag og løsninger, inden du svarer på anmeldelsen. Fortæl gæsten om tiltagene i dit svar – det viser velvilje og initiativ.

“
68 % af de
amerikanske
hoteller lykønsker
eller belønner
ansatte, når de
har fået gode
anmeldelser.

Kilde: TripBarometer by TripAdvisor, september 2013, by StrategyOne (Edelman Berland)

Case

Hos Montra Hotel Sabro Kro engageres medarbejderne i indsatsen på TripAdvisor

På Montra Hotel Sabro Kro har medarbejderne krav på tilbagemelding på det gode arbejde. Positive anmeldelser fra TripAdvisor giver engagerede medarbejdere, og kritiske anmeldelser forbedrer produkt og service i sidste ende.

Montra Hotel Sabro Kro stammer fra 1855, hvor den var "kongeligt privilegeret kro". Siden da har kroen ændret sig fra at være en kro, der servicerede lokalområdet, til et moderne hotel, der med en beliggenhed mellem land og Aarhus by kombinerer en rolig atmosfære med storbyens liv og muligheder.

Et af de seneste tiltag for at møde de udefrakommende gæster er indsatsen med TripAdvisors Erhvervsregistrering og håndtering af anmeldelser på platformen – en indsats, der også har engageret kroens medarbejdere.

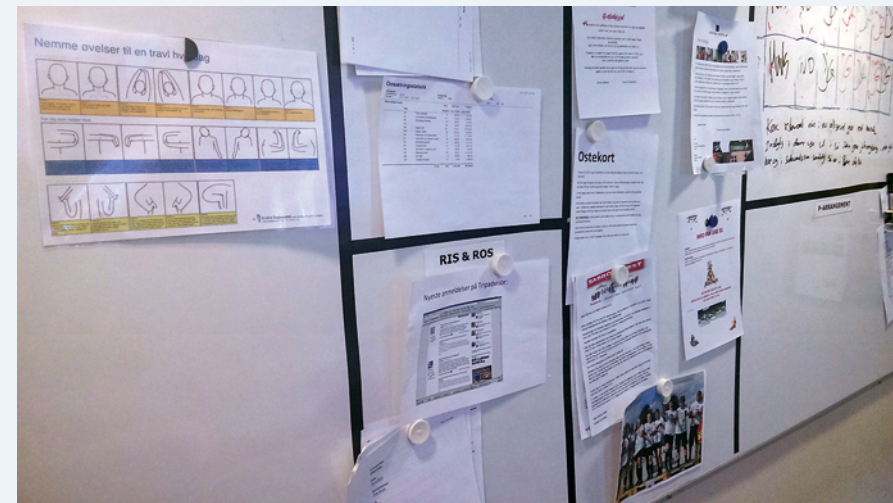
Hos Montra Hotel Sabro Kro læser de anmeldelserne og snakker om dem internt. Ud over at besvare både positive og negative anmeldelser på TripAdvisor printer de anmeldelser ud og hænger dem op på en opslagstavle for medarbejderne, så de også er synlige offline på kroen:

"Medarbejderne har krav på tilbagemelding for det gode arbejde, de gør," fortæller direktøren for Montra Hotel Sabro Kro, Jakob Beck Wätjen.

Ifølge Jakob virker anmeldelserne ærlige, og gode anmeldelser giver engagerede medarbejdere.

Der kommer også af og til en kritisk anmeldelse – som selvfølgelig også besvares – men generelt oplever de, at reel kritik kan medvirke til at forbedre og udvikle produkt og service både i restauranten og på hotellet.

Se Montra Hotel Sabro Kros profil på TripAdvisor: www.bit.ly/sabrokro.



Hver måned hænges de nyeste anmeldelser af kroen op på medarbejdernes interne opslagstavle. På den måde bliver alle involveret i indsatsen på TripAdvisor.

Jakob B, General Manager hos Montra Hotel Sabro Kro, svarede på denne anmeldelse, 3 august 2013

Kære carsten_lind!

Tusind tak for din flotte anmeldelse. Det er noget af en cadeau du giver til hele huset - lige fra a la carte restaurant, vinkort, personalets betjening, værelser, mødelokaler og morgenbordet. Og ja, du har fuldkommen ret, at priserne er yderst rimelige, men vi vil jo hellere have lov til at forkæle en masse gæster end at gå rundt og kede os. Håber at vi ses en anden gang.

Vh.

Jakob Beck Wätjen

Montra Hotel Sabro Kro arbejder med anmeldelserne – både udadtil, så brugerne altid får svar, og indadtil, hvor rosen bliver givet videre til personalet, så den dermed fungerer som motivationsfaktor for god service.



VisitAarhus er Aarhus' officielle turistorganisation, der har til formål at medvirke til at udvikle turismen i Aarhus og at markedsføre Aarhus som ferie- og rejsemål. Vores mission er at bidrage til, at turismen i Aarhus skaber resultater for byen, regionen og hele Danmark, ved at positionere og udvikle Aarhus som en passioneret videns- og oplevelsesby med kvalitetsoplevelser for borgere, virksomheder og gæster.

www.visitaarhus.dk



ErhvervsturismeAkademiet er en af de fælles indsatser i VisitAarhus' og VisitHernings arbejde med at øge væksten i erhvervsturismen i Region Midtjylland. Vores mission er at medvirke til et kompetenceløft blandt erhvervsturismevirksomheder i regionen.

www.erhvervsturismeakademiet.dk



Seismonaut Tourism arbejder med turismeudvikling og er en ny afdeling i det digitale konsulenthus Seismonaut. Seismonaut har siden 2007 arbejdet med udvikling af dansk turisme, og med Seismonaut Tourism samles og fokuseres vores erfaring og viden om turismeudviklingen. Målet er at levere Danmarks bedste rådgivning omkring fremtidens turisme i Danmark.

www.seismonaut.com

1. oplag 2014

Design: Bargo
Tryk: Grafisk Forum
Oplag: 800
ISBN: 978-87-994282-5-0

Kontakt

Peer H. Kristensen
Turistdirektør, VisitAarhus
phk@visitaarhus.com

Britt Hoffmann
Projektleder, ErhvervsturismeAkademiet
bhw@visitaarhus.com



Som turismevirksomhed er **gæsteservice**, **kundetilfredshed** og **besøgstal** nøgleord i din hverdag, og med turisternes øgede digitale adfærdsmønstre bør disse begreber også overføres til din digitale tilstedeværelse. Med en professionel tilstedeværelse på TripAdvisor kan du forbedre din virksomhed på alle tre parametre.

Denne håndbog er et praktisk redskab til at gøre din virksomhed bedre på TripAdvisor. Håndbogen henvender sig til restauranter, attraktioner og overnatningssteder.