

NETT IM NETZ

UNSERE 10 GOLDENEN REGELN FÜR EINE RESPEKTVOLLE KOMMUNIKATION MIT DEM GAST



FAUSTREGEL

Schreiben Sie nichts in der digitalen Welt, was Sie nicht auch im realen Leben sagen würden. Illegale oder unangemessene Inhalte (z.B. in Form von Beleidigungen oder rassistischen Äußerungen) werden von uns nicht geduldet.

1 ANFRAGEN SOLLTEN SIE NICHT IGNORIEREN,
denn das schafft Verunsicherung beim Gast.

2 WER ZU SPÄT ANTWORTET, HAT OFT DAS NACHSEHEN.

Oftmals werden mehrere Unterkünfte zeitgleich angefragt. Antworten Sie am schnellsten, haben Sie die beste Chance auf eine Buchung.

3 DIE ANKUNDE IST DER ERSTE EINDRUCK.

Ist Ihnen der Empfänger bekannt, sollte er unbedingt genannt werden.

Wählen Sie zwischen:
„Sehr geehrte / r ...“, Liebe / r...
oder Guten Tag...

4 UM ANONYMITÄT ZU VERHINDERN,

stellen Sie sich vor und nutzen Sie keine Fantasienamen und -bilder. Ebenso schaffen unterschiedliche Ansprechpartner Verunsicherung beim Gast.

5 VERMEIDEN SIE ES, NUR IN GROSSBUCHSTABEN ZU ANTWORTEN,

denn das ist schlecht zu lesen und gilt als schreien. Und wer schreit hat Unrecht. Setzen Sie auch andere Hervorhebungen nur sparsam ein.

6 BEI KOMPLIZIERTEN SACHVERHALTEN

kann ein Telefonat hilfreich sein. Greifen Sie auf jeden Fall zum Hörer, wenn ein Urlauber um einen Rückruf bittet.

Ein persönliches Gespräch schafft gegenseitiges Vertrauen.

7 ACHTEN SIE AUF IHRE RECHTSCHREIBUNG,

Zeichensetzung und Grammatik. Vermeiden Sie Tippfehler und Buchstabendreher. Sie stören eine gute Lesbarkeit und kommen nicht gut an.

9 ANTWORTEN SIE MÖGLICHSST PRÄZISE

und vermeiden Sie Schachtelsätze. Absätze machen einen Text leichter zugänglich. Da geschriebene Worte keine Gestik und Mimik transportieren, können Emojis (sparsam und richtig eingesetzt) helfen.

Umfangreiche Beschreibungen, Mietverträge usw. sollten Sie in Anhängen versenden.

8 HEBEN SIE SICH VON DER MASSE AB.

Zeigen Sie dem Urlauber Ihre Wertschätzung, indem Sie ihn in den Mittelpunkt der Korrespondenz stellen.

Mögliche Formulierungen:
„Sie erhalten das Angebot.“
statt „Wir schicken Ihnen das Angebot.“
Bitte senden Sie uns die Unterlagen.“
statt „Wir benötigen von Ihnen ...“

10 BLEIBEN SIE STETS IN KONTAKT.

Schwankt der Urlauber noch, kann Ihr Anruf nach einigen Tagen entscheidend sein. Schriftliche Vereinbarungen wie Mietvertrag und Zahlungsbestätigung schaffen Sicherheit auf beiden Seiten.

Bitte den Urlauber, eine Bewertung zu schreiben.