

# Wenn Gäste sprechen, müssen Marken antworten Das Zeitalter der lückenlosen Antwort



I'll always reply!

**Georg Thanner**

Senior Key Account Manager – TrustYou

[georg.thanner@trustyou.net](mailto:georg.thanner@trustyou.net)

+49 151 5548 2329

# Ein bewährter Partner für die nächste Ära der Hotellerie

Wir helfen Hoteliers seit 2008, Reputation, Umsatz und Betriebseffizienz zu verbessern!



## **Bewährt & Innovativ**

18+ Jahre Innovation, geprägt von echten Anwendungsfällen in der Hotellerie.

## **Enterprise-fähig**

Vertraut von führenden Hotelanbietern, gebaut für Skalierung.

## **KI-First-Lösungen**

KI-gestützte Lösungen entlang der gesamten Guest Journey.

## **Global & im Wandel**

100.000 Hotelbetriebe in über 100 Ländern weltweit.

# TrustYou Branchenanalyse

Zeitraum: Gesamtjahr 2025

- DACH-Region
- Deutschland: 52.990 Unterkünfte  
17,2 Mio. Bewertungen
- Österreich: 30.019 Unterkünfte  
5,0 Mio. Bewertungen
- Schweiz: 8.025 Unterkünfte  
2,8 Mio. Bewertungen



# DACH-Leistungsübersicht 2025

 **Deutschland**

**88.70**

PERFORMANCE SCORE


Unterkünfte **52,990**

Bewertungen **17.2M**

Antwortrate **42.3%**



 **Österreich**

 Weltweit höchster Wert

**91.83**

PERFORMANCE SCORE

Unterkünfte **30,019**

Bewertungen **5.0M**

Antwortrate **41.0%**



 **Schweiz**

**88.26**

PERFORMANCE SCORE

Unterkünfte **8,025**

Bewertungen **2.8M**

Antwortrate **49.8%**



# Deutschlands Stärken – und wo die Lücken wachsen

STÄRKSTER

**+8.11**

**Physische  
Hotelqualität**

DACH führt weltweit



STARK

**+6.65**

**Service-  
qualität**

Der menschliche  
Unterschied



GEFÄHRDET

**-4.57**

**Zimmer-  
instandhaltung**

Die Investitionsklippe



KRITISCH

**-7.06**

**Lärm &  
Störungen**

Wachsende  
Beschwerde



# Die Antwortlücke: Knapp 58% der deutschen Bewertungen bleiben unbeantwortet

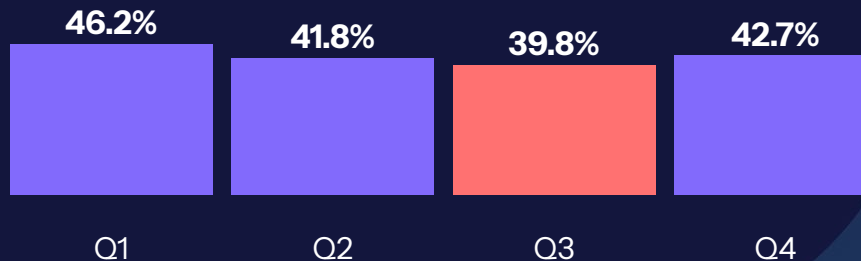
**42.3%**

**Antwortrate**

57,7% unbeantwortet

## SAISONALER ENGPASS

Hauptsaison = niedrigste Antwortkapazität



# Was deutsche Gäste am meisten loben

#1 TREIBER

**+8.11**

**Physische  
Hotelqualität**

DACH führt weltweit



#2 TREIBER

**+6.65**

**Service-  
qualität**

Persönliche Note  
zählt



#3 TREIBER

**+5.20**

**Lage &  
Umgebung**

Berchtesgadener  
Vorteil



#4 TREIBER

**+4.80**

**Essen &  
Frühstück**

Entscheidender  
Faktor



# Wo Gäste Rückgang sehen

#1 BESCHWERDE

**-7.06**

**Lärm &  
Störungen**

Schwer mit  
Investitionen zu  
lösen



#2 BESCHWERDE

**-4.57**

**Zimmer-  
instandhaltung**

Investitionsklippe



#3 BESCHWERDE

**-3.21**

**Preis-  
wahrnehmung**

Inflationsdruck



#4 BESCHWERDE

**-2.84**

**WLAN &  
Konnektivität**

Grunderwartung



## ORM ist wichtiger denn je

Es ist der wichtigste Treiber der Gästegewinnung im Zeitalter der KI.

Google

Reisende wenden sich  
von traditionellen  
Suchmaschinen ab



ChatGPT

Hin zu KI-Tools wie  
ChatGPT, Gemini und  
Perplexity.

71%

der KI-generierten  
Hotelempfehlungen  
basieren auf  
Gästabewertungen.

✓ gemini

1.5B ↑141.21%

✓ chatgpt

4.5B ↑114%

✓ claude

277M ↑94.35%

# ORM ist keine Einzelstrategie mehr

## 8/10

8 von 10 Reisenden wünschen sich KI-Unterstützung bei der Buchung.

## 79%

der Kunden erwarten eine Antwort innerhalb von 24 Stunden.

## 80%

der routinemäßigen Gästeanfragen sind repetitiv und automatisierbar.



From: noreply@hotel.com

### Buchungsbestätigung

Vielen Dank für Ihre Reservierung. Ihre Buchung wurde bestätigt.

**⚠ Bitte antworten Sie nicht auf diese E-Mail. Dieses Postfach wird nicht überwacht.**

**WOHIN GEHT DIE REISE**

# Von fragmentierten Kanälen zu einem durchgängigen Gespräch

**Verwaltet und bearbeitet Buchungen**



Hotel

Hallo Lena, Ihre Buchung vom 10.-12. September ist bestätigt.



Gast

Danke. Kann ich meinen Aufenthalt um eine Nacht verlängern?



Hotel

Natürlich. Ich habe Ihre Buchung auf Abreise am 13. September aktualisiert.

**Führt Upselling- und Marketingkampagnen durch**



Hotel

Hallo Lena, Sie erhalten dieses Wochenende 10% Rabatt auf unsere Spa-Pakete!



Gast

Super! Kann ich am Samstag um 14 Uhr eine Massage buchen?



Hotel

Ja! Ich habe eine Massage für diesen Samstag um 14 Uhr für Sie reserviert.

**Nutzt CXP-Daten für sofortige Antworten**



Gast

Ist der Pool in diesem Hotel gut für Kinder?



Hotel

Ja! Familien haben unseren Pool letzten Monat mit 9/10 bewertet.

# ORM ist kein Silo mehr. Es ist der Treibstoff für Inbound-KI.

**Eine einheitliche Hospitality-KI-Plattform für die gesamte Guest Journey.**

Nahtlose, personalisierte Erlebnisse an jedem Kontaktpunkt – von der ersten Anfrage bis nach dem Aufenthalt.

- Kenne deinen Gast
- Lerne aus Feedback
- Antworte immer



## Mehr erfahren?

*Wir kennen Ihre Gästedaten besser als jeder andere:*

*Wir haben Einblicke in Ihr echtes Gästefeedback, die Sie vielleicht noch nicht gesehen haben.*

*Scannen Sie hier für eine Demo. 🙌*



I'll always reply!

**Georg Thanner**

Senior Key Account Manager – TrustYou

[georg.thanner@trustyou.net](mailto:georg.thanner@trustyou.net)

+49 151 5548 2329



Mehr erfahren

SCANNEN



Termin buchen

SCANNEN