



· LEITFADEN FÜR ·  
**GUTE EIGENTÜMER**



Eigentümer zu sein ist viel mehr als eine Wohnung zu besitzen. Viel mehr als sie online zu veröffentlichen. Viel mehr als Reservierungen zu erhalten. Eigentümer zu sein ist eine Haltung, die in kleinen Gesten zum Ausdruck kommt. Ein guter Eigentümer ist jemand, der sowohl seine Wohnung kennt und betreut, wie auch die Personen welche sie anmieten. Vom Anfang bis zum Ende.

WIE WIRD MAN EIN  
**“GUTER EIGENTÜMER”?**

WIE SCHAFFT MAN  
ES, DASS DAS  
EIGENE APARTMENT  
**HÄUFIG RESERVIERT  
WIRD?**

# PHASE 1

/Das Internet



Es ist unsere Visitenkarte und die erste Auskunft, die Reisende über unsere Wohnung erhalten. Es liegt an uns einen guten Eindruck zu erzeugen, damit sich Gäste dafür entscheiden in unserem Apartment unterzukommen. Wie macht man das?

### Qualitätsbilder

Es ist wichtig auf Details zu achten. Gute Beleuchtung, das Auswählen des perfekten Aufnahmewinkels, das Hinzufügen dekorativer Noten (eine Blumenvase, eine Flasche Wein mit zwei Gläsern, ein gut präsentierter Satz Handtücher usw.) sind alles Elemente, die den Reisenden die Qualität der Unterkunft spüren lassen.

### Detaillierte und realitätsgetreue Beschreibung

Irreführungen oder Übertreibungen wirken sich immer negativ aus. Reisende sollten sich alles vorstellen können, was sie bei der Ankunft in der Unterkunft erwartet, ohne unangenehme Überraschungen.

### Ein aktualisierter Kalender

Unser direktes Buchungssystem ist das erfolgreichste auf dem Markt, erfordert allerdings auch ein verbindliches Engagement der Eigentümer hinsichtlich der Aktualisierung des Buchungskalenders, um unangenehme Termin-Überschneidungen oder Überbuchungen zu vermeiden. Über das Extranet kann man sehr einfach überprüfen, ob die entsprechenden Termine blockiert sind.



### Wettbewerbsfähige Preise – je nach Saison

Es gibt günstige Jahreszeiten für Reisen und andere, in denen Reisende sich nicht so schnell für eine Buchung entscheiden. Die Nebensaison ist eine wunderbare Gelegenheit um Ermäßigungen oder Sonderpreise anzubieten, die den Reisenden davon überzeugen könnten bei uns zu buchen. Ebenso müssen Großveranstaltungen und wichtige Termine berücksichtigt werden, um uns dem Wettbewerbsniveau anzupassen und das Beste aus jeder Reservierung zu machen.

### Bewertungen und Rankings

Das Feedback unserer Kunden ist unsere beste Präsentation. Ein Reisender, der sich zufrieden und wohl gefühlt hat, wird den Menschen in seinem Umfeld ohne Zweifel davon erzählen, selbst wenn wir nie davon erfahren. Es gibt keine bessere Werbung als ein zufriedener Gast. Deshalb ist es als Eigentümer unsere Aufgabe, zufriedene Reisende dazu einzuladen, ihre Eindrücke mit dem Rest der Reise-Community zu teilen. Sie können dies online über das Feedback-Formular auf der Only-apartments Webseite oder auf spezialisierten Plattformen wie Trustpilot oder Tripadvisor tun.

# PHASE 2

/Die Ankunft



### **Achten Sie auf Emails und Anrufe**

Niemand wird gerne ignoriert. Und noch viel weniger, wenn auch Geld im Spiel ist. Heute stehen uns verschiedene Kommunikationsmittel zur Verfügung, die verhindern können dass ein Reisender sich aufgrund von ausbleibenden Antworten orientierungslos fühlt. Wenn sich Reisende mit uns in Kontakt setzen und eventuell auch schon vorher sollte unsere Reaktion schnell und zuverlässig erfolgen. Am Besten ist es den Kontakt herzustellen, sobald wir eine Reservierungsbestätigung erhalten.

### **Die Reinigung vor jedem neuen Mieter**

Es mag selbstverständlich klingen, aber Hygiene ist ein wichtiger Faktor, der zunehmend geschätzt wird. Das Antreffen eines frisch gereinigten Apartments mit angenehmem Geruch wird uns ohne Zweifel ein paar Pluspunkte bei den Mietern einbringen.

### **Die Schlüsselübergabe, eine Gelegenheit die Sympathie und das Vertrauen der Mieter zu gewinnen**

Nun lernen wir unsere Mieter kennen und sicherlich sind auch diese neugierig darauf zu erfahren, wer sich hinter diesem wunderbaren Apartment verbirgt. Man sollte also pünktlich zum Treffen zu erscheinen, die Mieter mit einem Lächeln empfangen und die Zusammenkunft nutzen, um den Gästen einige lokale Empfehlungen zu geben oder mögliche Fragen zu der Unterkunft zu beantworten.

### **Willkommensgeschenk**

Es ist keine Pflicht, aber immer eine gute Idee. Man kann ein besonderes Detail vorbereiten, damit die Reisenden sich bei ihrer Ankunft willkommen und gut aufgehoben fühlen. Eine Flasche Sekt, Bonbons oder einfach nur ein schriftlicher Willkommensgruß, der ihnen einen angenehmen Aufenthalt wünscht. Kleine Dinge, die eine große Wirkung haben.



# PHASE 3

/Die Abreise

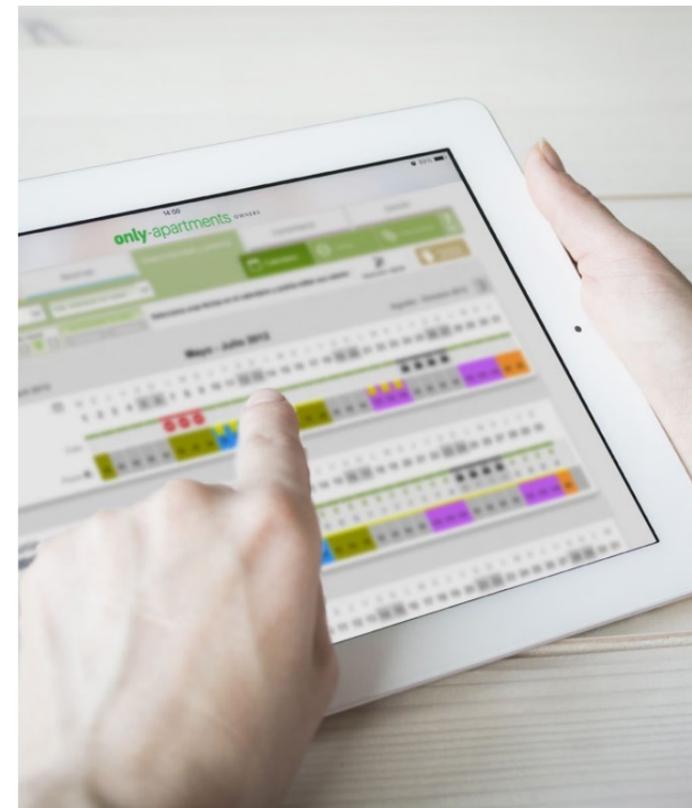


## Interesse an dem Aufenthalt der Gäste zeigen und die Einladung, Kommentare zu dem Apartments zu hinterlassen

Wenn wir die Gelegenheit haben die Reisenden zum Zeitpunkt ihrer Abreise anzutreffen, dann sollten wir diesen Moment nutzen um sie zu einer Beurteilung ihres Aufenthaltes einzuladen, um ein Feedback zu ihrem Erlebnis zu bekommen und wenn dieses positiv ausfällt, die Gäste auch darum zu beten, dieses online zu veröffentlichen.

## Daran erinnern, das Qualitäts-Formular auszufüllen und Kommentare hinzuzufügen.

Wenn wir von unseren zufriedenen Reisenden nichts mehr hören sollten, dann ist es immer gut ihnen eine Erinnerung zu senden, damit ihre Kommentare auf unserer Webseite erscheinen und sich positiv auf zukünftige Reservierungen auswirken.



**only**-apartments GLOBAL SHORT RENTALS



EIGENTÜMER