



[Gäste-Kommunikation auf Airbnb](#)

[AirBnB-App zur Kommunikation nutzen](#)

[Grundsäulen der Kommunikation mit deinen AirBnB-Gästen](#)

[AirBnB-Nachrichten speichern und wieder verwenden](#)

Gäste-Kommunikation auf Airbnb

Dein langfristiger Erfolg als Airbnb Gastgeber hängt von vielen Faktoren ab. Maßgeblich ist auch die Art und Weise, wie und in welcher Zeit du mit deinen potenziellen Gästen und Besuchern kommunizierst. Wir haben für dich alle wichtigen Informationen, Tipps & Tricks in diesem Artikel zusammengefasst.

Dein Inserat auf AirBnB ist erstellt und du erhältst deine erste Buchung. Damit beginnt nun für dich die Arbeit. Um langfristig erfolgreich zu sein, ist die **Kommunikation mit dem Gast eines der wichtigsten Werkzeuge**, die du haben kannst.

In diesem Artikel wirst du lernen, welche **Arten der Kommunikation** für dich als Vermieter **wichtig** sind und wie du diese Aufgabe **professionell und mit kleinstmöglichem Aufwand meistern kannst**.

Mangelnde Kommunikation und Interaktion mit dem Kunden bzw. Gast ist einer der häufigsten Fehler von Unternehmern & Vermietern weltweit. Dazu gehört nicht nur, die Präsenz deinerseits während des Aufenthalts, sondern maßgeblich auch die **Vor- und Nacharbeit im Buchungs- und Aufenthaltsprozess**. Wir zeigen dir, wie du dir die Werkzeuge und Hilfsmittel von **AirBnB** zu Nutze machen kannst.

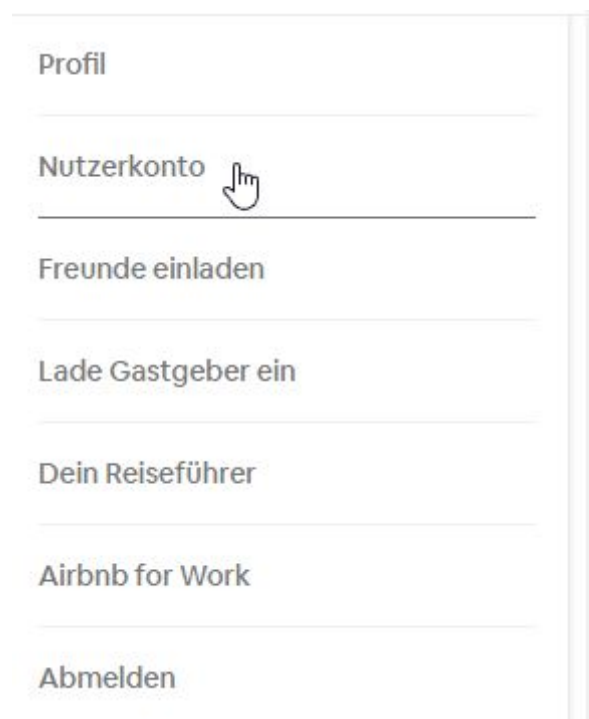
AirBnB-App zur Kommunikation nutzen

Falls du dies noch nicht erledigt hast, lade dir auf jeden Fall die **AirBnB**-App herunter und nutze diese zur Kommunikation mit deinen Gästen. Stell sicher dass in deinem Profil die richtigen Einstellungen hinterlegt sind.

Du kannst natürlich selbst wählen, wie du über Nachrichten von Gästen informiert werden möchtest.

Klicke auf dein Bild rechts, um das Dropdown-Menü zu öffnen

Nun kannst du aus verschiedenen Optionen wählen, wähle den Punkt "Nutzerkonto" aus, um in die richtigen Einstellungen zu wechseln.



Nachrichten

Erhalte Nachrichten von Gastgebern und Gästen,
einschließlich Buchungsanfragen.

E-Mail

Push-Benachrichtigungen
An dein Handy oder Tablet

SMS

Wähle nun aus, wie du benachrichtigt werden möchtest

Natürlich musst du nicht alle 3 Optionen wählen. Wir empfehlen jedenfalls die Push-Benachrichtigungen auf deinem Smartphone und Tablet zu aktivieren.

Grundsäulen der Kommunikation mit deinen **AirBnB**-Gästen


Um gute Arbeit auf diesem Gebiet leisten zu können ist es notwendig, dass du die Grundelemente der Kommunikation kennst und verstehst. Das Urlaubsvergnügen deiner Gäste beginnt heutzutage nicht erst am Anreisetag und die Reise endet nicht am Abreisetag.

Im Folgenden schauen wir uns alle relevanten Punkte dazu genauer an:

Rückfragen vor einer Buchung

Ein sehr wichtiger Punkt. Oftmals gibt es gewissen Unklarheiten, die vor einer Buchung noch abschrecken. Diese Kleinigkeiten solltest du immer binnen weniger Stunden beseitigen, um keine Buchungen zu verlieren.

Viele dieser Standard-Anfragen kannst du mit der Zeit beseitigen, in dem du dein Inserat mehr und mehr erweiterst.

 **wodging.com Tipp:** Installiere die AirBnB App und stell sicher, dass alle Nachrichten auch auf dein Smartphone gesendet werden um immer schnell reagieren zu können.

Direkt nach der Buchung | Dankschreiben


Sobald eine Buchung eingelangt ist, solltest du das erste Mal aktiv werden. Zeige den Gästen, dass du dich auf ein Treffen mit ihnen und über ihre Buchung freust. **Stelle auch hier direkt klar, dass du jederzeit für sie erreichbar bist und gerne bei Rückfragen bezüglich des Aufenthalts behilflich bist.**

Bei **AirBnB**-Buchungen bleib beim Du - die Plattform ist nicht auf die Höflichkeitsform ausgelegt und du machst einen besseren Eindruck, wenn du dich hier auch anpasst.

72 Stunden vor der Anreise


3 Tage vor Anreise meldest du dich nochmals bei deinen Gästen und versorgst Sie mit den nötigen Informationen wie zum Beispiel:

 **Genauer Standort (mit Link zu Google Maps)**

 **Anreiseinformation (Ab wann ist eine Anreise möglich? Gibt es einen Schlüsselsafe?)**

 **Zusammenfassung der Buchung**

 **Information über Parkmöglichkeiten**

 **W-Lan Schlüssel (wir empfehlen dir, diesen direkt in dieser Nachricht anzufügen, damit die Gäste ihn auch jederzeit wieder finden können)**

Gib nochmals bekannt, dass du jederzeit für weitere Rückfragen zur Verfügung stehst und schließe die Nachricht freundlich ab.

6 Stunden vor der Anreise

Kurz vor dem Check In sendest du nur nochmals eine kurze Nachricht und erkundigst dich, ob die Anreise gut und problemlos verläuft. Dies hilft dir auch dabei, ohne offensiv nachzufragen, die genaue Ankunftszeit deiner Gäste herauszufinden.

Sofern du Self Check In mittels eines Schlüsselsafes anbietest, sende hier nochmals den Code.

Erreichbarkeit während des Aufenthalts


Ein ungemein wichtiger Punkt auf der Liste. **Während eines Aufenthalts kommt es unweigerlich zu Rückfragen und kann es auch zum einen oder anderen Problemchen kommen.**

Stell sicher, dass deine Gäste deine **Kontaktdaten** schon im Vorfeld **erhalten haben** und diese auch nochmals in der **Info-Mappe** in deinem B&B hinterlegt sind.


Wenn du aus welchem Grund auch immer während eines Aufenthalts nicht erreichbar bist, source diese Aufgabe aus. Bitte Familienangehörige oder Freunde darum, dies zu übernehmen. Heizungsausfälle, abgebrochene W-Lan-Verbindungen oder der Verlust des Schlüssels können zu einem großen Problem werden, wenn niemand zu erreichen ist.

6-12 Stunden nach der Abreise

Der Aufenthalt ist vorbei, die Gäste sind glücklich und zufrieden abgereist und du bist im Normalfall auch mit der Reinigung deines B&B im Endspurt. Nun ist es Zeit, die letzten 2 Schritte auf dem Weg zu deiner 5-Sterne-Bewertung durchzuführen!

 **Schritt Nr. 1:** Bewerte deine Gäste. **AirBnB** gibt dir als einzige Online-Plattform die Möglichkeit, deine Gäste und deren Verhalten während des Aufenthalts zu bewerten, wie auch sie dich bewerten können.

Nutze diese Möglichkeit und bewerte deine Gäste mit 5 Sternen, sofern es zu keinen üblen Problemen gekommen ist.

 **Schritt Nr. 2:** Sende deinen Gästen nun eine letzte Nachricht für diesen Aufenthalt. Bedanke dich nochmals für Ihren Besuch und stelle hier auch fest, dass du dich sehr freuen würdest, sie wieder bei dir begrüßen zu dürfen.

Weiters solltest du noch mit anfügen, dass du stets für Anregungen offen bist, weil du deinen Service und deine Leistung ständig optimieren möchtest.

Nun informierst du die Gäste noch darüber, dass du sie natürlich auf **AirBnB** mit 5 Sternen bewertet hast und dich, sofern sie auch zufrieden waren, sehr über eine Bewertung ihrerseits freuen würdest.

***** Durch deine Bewertung erweckst du hier das Gefühl der "Schuldigkeit" gegenüber den Gästen und eine 5-Sterne Bewertung ist nahezu garantiert*****

Schließe auch diese Nachricht freundlich ab.

AirBnB-Nachrichten speichern und wieder verwenden

Die 6 Grundsäulen der Kommunikation mit deinen Gästen werden dir helfen das **Reiseerlebnis zu perfektionieren**, kleine **Makel schnell zu beheben**, **Bewertungen zu erhalten** und so im Endeffekt mehr zufriedene Gäste und **mehr Neubuchungen** zu erhalten.

Um diesen Prozess für dich zu vereinfachen, bietet **AirBnB** die Möglichkeit, Nachrichten zu speichern und jederzeit wiederzuverwenden. Im Folgenden erhältst du eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für diesen Prozess.

1. Logge dich als Gastgeber in deinen AirBnB Account ein

Öffne als erstes <http://airbnb.com> und logge dich mit deinen Log-In-Daten ein. Navigiere nun zu deinem Posteingang.

Inserat hinzufügen

Gastgeben

Gespeichert

Reisen

Nachrichten •

Hilfe

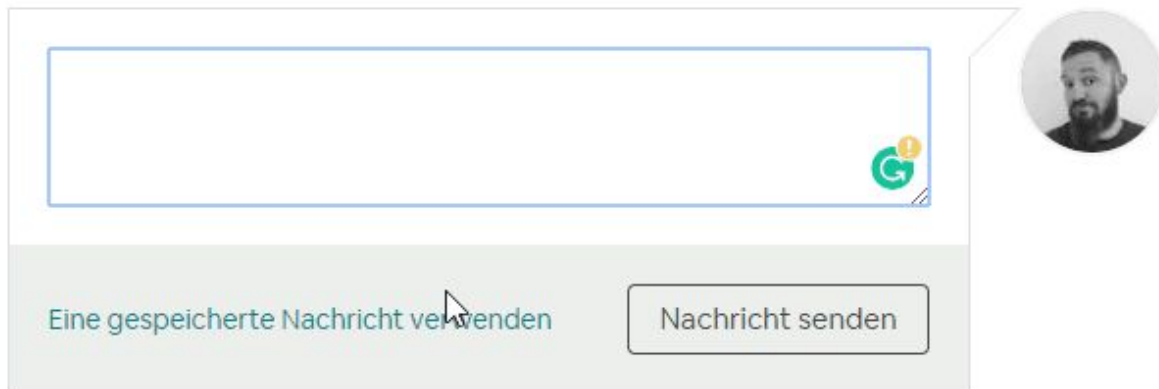


Posteingang 44

2. Nachricht auswählen

Wähle nun eine beliebige Nachricht aus und öffne diese. Du hast nun, wie unten im Screenshot ersichtlich, die Möglichkeit, dem Gast zu antworten.

Wähle die Option: "Gespeicherte Nachricht versenden"



3. Nachricht auswählen oder neue Nachricht speichern

Sofern du bereits Nachrichten gespeichert hast, kannst du nun eine Nachricht auswählen, diese noch mit Namen des Gastes und den erforderlichen Daten personalisieren und die Nachricht dann direkt absenden.

Du hast auch die Möglichkeit, eine neue Nachricht einzugeben und diese für die Zukunft zu speichern.

Eine Nachricht auswählen ✕

Gäste-Handbuch

Gerne könnt ihr Euch unsere Apartment-Bibel direkt kostenfrei herunterladen und Euch einen ersten Eindruck von uns und der Unterkunft machen. Nutzt dafür bitte diesen Link:

https:...

WLAN

Name des WLAN-Netzwerks: Monika
WLAN-Passwort: ciaomoni

Eine neue Nachricht speichern

Gespeicherte Nachrichten bearbeiten

Die Möglichkeit Nachrichten zu speichern bedeutet für dich als Vermieter eine massive Zeitersparnis. Trotzdem bleiben die E-Mails professionell und vor Allem persönlich.

- **Bitte verwende in deinen Vorlagen keine abgedroschenen Standard-Floskeln, sondern behalte deinen eigenen Schreibstil bei!**
- **Sehr wichtig ist auch, dass du dir trotz der gespeicherten Nachrichten jedenfalls immer die Zeit nimmst, die E-Mails mit Namen zu personalisieren um so eine Bindung zu deinen Gästen aufzubauen.**