

4 Tipps für mehr versicherte Gäste

Stornierungen oder Reiseabbrüche sind nicht angenehm, kommen aber immer wieder vor.

Gut, wenn der Guest eine Storno- und Abbruchversicherung hat, wie die Hotelstorno Plus oder Premium.

Dann können Sie problemlos die Stornorechnung stellen und der Guest versucht nicht, Sie zu einer Kulanz zu überreden.



Doch wie bringen Sie den Guest dazu, sich zu versichern?

1. Kommunizieren Sie sowohl auf der Website als auch in Angebot und Buchungsbestätigung deutlich Ihre **Stornobedingungen in Kombination mit dem Versicherungsangebot**.
2. Bieten Sie die Hotelstornoversicherungen **mitbuchbar** an: Entweder über eine **Schnittstelle im Hotelprogramm** oder über unser **Businessportal**, nachdem der Guest die **Prämie mit der Anzahlung an Sie überwiesen** hat. Sie erreichen damit **mindestens fünf Mal so viele versicherte Buchungen** wie über die Linkvariante.
3. Sollte der Guest Ihnen gegenüber äußern, dass er „eh über die Kreditkarte“ versichert ist, bitten Sie ihn, **dort zu prüfen, ob er wirklich gut** (ohne Selbstbehalt und auch mit Reiseabbruch) **geschützt ist**. Notieren Sie dann bei der Buchung: „**Gast ist über Kreditkarte versichert**“. Sollte er dann stornieren, können Sie ebenfalls beruhigt die Stornorechnung ausstellen.
4. Der Guest überweist die Anzahlung trotzdem ohne Prämie oder bucht die Versicherung nicht mit? Wenn Sie eine Anzahlungsbestätigung senden, können Sie **nochmals auf den Versicherungsabschluss hinweisen und Ihren Link mit senden.** *

Wenn der Guest auch diese Möglichkeit ignoriert, können Sie bei jeder nicht versicherten Stornierung sagen: „**Ich habe auf die Stornobedingungen hingewiesen, Ihnen die Versicherung mehrfach angeboten, Sie hätten sie bequem mitbuchen können. Wenn Sie von diesem Service keinen Gebrauch gemacht haben, sind Sie wohl anderweitig gut versichert.** Ich sende Ihnen die Stornorechnung. Bitte überweisen Sie mir die Gebühr innerhalb 14 Tage.

*Textvorlagen für die Anzahlungsbestätigung mit Hinweis zur 10-Tagesfrist bei nachträglichen Abschlüssen erhalten Sie bei Ihrer Gebietsbetreuung.