**Nachrichten-Vorlagen für Gastgeber von Ferienunterkünften:**

**Gästekommunikation vor, während & nach dem Aufenthalt**

**Verwenden Sie gerne die folgenden E-Mail-Vorlagen. Diese helfen Ihnen dabei,**

* **den Gast zum richtigen Zeitpunkt mit relevanten Informationen zu versorgen**
* **Zeit zu sparen, indem Sie Fragen von Gästen vor ihrer Ankunft beantworten**
* **keine wichtigen Gastinfos mehr vergessen**

**Ergänzen Sie die Vorlagen gerne noch mit einer persönlichen Note, die Gäste besonders zu schätzen wissen.**

**Diese Vorlagen haben wir für Sie zusammengestellt:**

1. **Buchungsbestätigung**
2. **Einfache Danksagung nach Buchung**
3. **Vor Ankunft**
4. **Check-In Nachricht**
5. **Am ersten Tag des Aufenthaltes**
6. **Vor dem Auschecken**
7. **Nach Abreise**

**01. Buchungsbestätigung**

**Merke**

Dies ist die wichtigste Nachricht, da es einer der ersten Kontakte zu Ihren Gästen ist. Ihre Gäste sollen sich mit der Nachricht willkommen fühlen und einen guten ersten Eindruck von Ihnen erhalten.

**Mögliche Textbausteine**

Guten Tag [Gastname],

vielen Dank, dass Sie sich für unsere Ferienunterkunft entschieden haben. Wir freuen uns, Sie bald bei uns begrüßen zu dürfen.

Dies ist eine Bestätigung für Ihre Reservierung in der Ferienunterkunft [Hausname/Adresse] für die Zeit von [Datum-Datum].

Wir haben Ihre Anzahlung von [erhaltener Betrag] erhalten und der Restbetrag von [Betrag] ist am [Datum] fällig.

**Hier sind Ihre vollständigen Buchungsdetails:**

* Bestätigungsnummer: [Nummer]
* Ankunftsdatum: [Startdatum]
* Abreisedatum: [Enddatum]
* Sonderwünsche: [Sonderwünsche]
* Richtlinien: [z.B. Stornierungsbedingungen oder Link zu Ihren AGBs]

Denken Sie daran, dass der Check-In am Tag Ihrer Ankunft um [Zeit] und der Check-Out am Abreisetag um [Zeit] erfolgt.

Wir senden Ihnen ca. [X] Tage vor Ihrer Anreise eine Wegbeschreibung und weitere Infos zur Unterkunft zu. Wenn Sie Tipps über Ihren Urlaubsort oder Ausflugsmöglichkeiten wünschen, sagen Sie gerne jederzeit Bescheid. Wir unterstützen Sie gerne bei Ihrer Urlaubsplanung.

Wenn Sie Änderungen vornehmen müssen oder Fragen haben, rufen Sie uns bitte unter [Telefon] an oder senden Sie eine E-Mail an [E-Mail].

Jetzt kann der Urlaubs-Countdown beginnen!

Ihr [Gastgeber]

**02.** **Einfache Danksagung nach Buchung**

 **Merke**

Sie können auch eine einfache Danksagung sofort senden, wenn die Buchung vorgenommen wird. Dadurch hat der Gast auch den Eindruck Ihrer Proaktivität und eines fürsorglichen Gastgebers. Die Danksagung sollte kurz und eingängig gehalten werden. Ein Mietvertrag kann z.B. als Anhang mitgesendet werden.

**Möglicher Textbaustein**

Guten Tag [Gastname],

vielen Dank, dass Sie sich für unsere Ferienunterkunft entschieden haben.

Wir freuen uns, Sie in Ihrem Urlaub in [Name der Stadt] begrüßen zu dürfen.

Wir senden Ihnen einige Tage vor Ihrer Ankunft Einzelheiten zum Einchecken, einschließlich WIFI-Angaben usw. Bitte zögern Sie nicht, Fragen zu stellen, falls Sie welche haben.

In der Anlage finden Sie zudem Ihren Mietvertrag. Bitte senden Sie uns diesen unterschrieben (gerne auch per E-Mail) zu. Vielen Dank!

Ihr [Gastgeber]

**Möglicher Anhang**

* Mietvertrag

**03.** **Vor Ankunft**

Vorfreude ist die schönste Freude. Sorgen Sie gut für Ihre Gäste und informieren Sie sie vor Anreise über Ihren Aufenthalt. Machen Sie schon mal Ihr Angebot schmackhaft, geben Sie Empfehlungen und versenden Sie Ihre Gästemappe.

**Merke**

Erinnern Sie Ihren Gast an die Uhrzeit und das Datum des Check-ins. Dies sollte ca. 3-4 Tage vor dem Check-in erfolgen. Möglicherweise möchten Sie Ihre Adresse auch an dieser Stelle nochmals teilen.

**Möglicher Textbaustein**

Guten Tag [Gastname],

wir freuen uns, Sie in ein paar Tagen begrüßen zu dürfen.

Sie können ab [Check-in-Zeit] am [Check-in-Datum] einchecken.

Ihre genauen Check-in-Anweisungen senden wir Ihnen spätestens 24 Stunden vor Anreise zu.

In der Anlage senden wir Ihnen zudem [Dokumentbezeichnung].

Lassen Sie uns wissen, wenn Sie weitere Fragen haben.

Vielen Dank.

Ihr [Gastgeber]

**Mögliche Anhänge**

* Gästemappe
* Hausordnung
* Anfahrtsbeschreibung
* Liste mit wichtigen Telefonnummern

**04. Check-In Nachricht**

**Merke**

Geben Sie zunächst Informationen darüber, wie Sie in Ihre Ferienunterkunft gelangen. Teilen Sie Ihre WIFI-Details, Heizanweisungen usw. mit. Sie können Ihre Gäste auch an die [Empfehlungen](https://2jnehqr4gmuijhz2e2vu6zvg6m-jj2cvlaia66be-profitablehomerental.translate.goog/?s=house+rules+recommendations) in Ihrer [Hausordnung](https://2jnehqr4gmuijhz2e2vu6zvg6m-jj2cvlaia66be-profitablehomerental.translate.goog/?s=house+rules+recommendations) und an die Ankunftszeit erneut erinnern. Dies Nachricht versenden Sie idealerweise 24 Stunden vor dem Check-in.

**Möglicher Textbaustein**

Guten Tag [Gastname],

Wir freuen uns, Sie morgen bei uns begrüßen zu dürfen.

Sie können morgen nach [Check-in-Zeit] einchecken. Der Standort ist [Ihre Adresse].

**Details zum Check-In (Beispiel)**

Auf der linken Seite des Eingangs befindet sich ein Schließfach.

Der Code lautet [xx]

Befolgen Sie die Anweisungen auf dem Symbol.

Verwenden Sie den Schlüssel, um in Ihre Ferienunterkunft zu kommen,

**Weitere Informationen:**

WIFI-Netzwerk:

WLAN-Passwort:

Kommen Sie gut an und fühlen Sie sich wie zu Hause!

Ihr [Gastgeber]

**05.** **Am ersten Tag des Aufenthaltes**

## Glühlampe mit einfarbiger Füllung**Merke**

Niemand möchte seine Gäste während ihres Aufenthalts stören, aber das Senden einer Check-up-Nachricht hat nachweislich eine enorme Erfolgsquote und wird von Gästen als positiv empfunden. Sie können diese Nachricht am ersten Tag nach der Ankunft gegen 10 Uhr senden.

**Möglicher Textbaustein**

Guten Tag [Name des Gastes],

wir wollten sichergehen, dass Ihre erste Nacht in unserer Ferienunterkunft Ihren Erwartungen entsprochen hat.

Wenn wir irgendetwas tun können, um Ihren Aufenthalt unvergesslich zu machen oder Sie etwas vermissen, lassen Sie es uns wissen.

Ihr [Gastgeber]

**06.** **Vor dem Auschecken**

 **Merke**

Diese Nachricht erfolgt idealerweise ca. 16 Stunden vor dem Check-out und dient dazu, an die Check-out-Zeit des Gastes und weitere Anweisungen zu erinnern.

** Möglicher Textbaustein**

Guten Tag [Gastname],

wir hoffen, Sie hatten eine großartige Zeit in [Name der Stadt] und haben sich in unserer Ferienunterkunft wohlgefühlt.

Wir würden uns freuen, wenn Sie sich 2 Minuten Zeit nehmen, um uns eine Bewertung auf [Link zu Ihrer Anzeige auf Ferienhausmiete.de] zu schreiben.

Ihr Feedback ist für uns wertvoll. Sollte etwas nicht zu Ihrer Zufriedenheit gewesen sein, kontaktieren Sie uns gerne auch direkt. Nur so haben wir die Möglichkeit, unser Angebot stetig zu verbessern.

Der späteste Check-Out ist [Uhrzeit]. Wir freuen uns, wenn Sie die Spülmaschine vor Verlassen ausräumen.

Vielen Dank und gute Rückreise.

Ihr [Gastgeber]

**07. Nach Abreise**

 **Merke**

Die Abreise ist erst der Anfang für eine gute Gästebindung. Lassen Sie Ihre Gäste nicht einfach so gehen. Zeigen Sie Ihnen ein paar Tage nach Ihrem Aufenthalt Ihre Wertschätzung, sagen Sie Danke und bitten Sie, ggfs. (erneut) um eine Bewertung.

** Möglicher Textbaustein**

Guten Tag [Gastname],

wir freuen uns, dass Sie ein toller Gast waren und unsere Ferienunterkunft ordentlich uns sauber hinterlassen haben.

Ihre Kaution haben wir Ihnen bereits wieder zurück überwiesen.

Wir hoffen, Sie hatten eine tolle Zeit und wir freuen uns, wenn wir Sie bald mal wieder zu Gast bei uns haben.

Ihr [Gastgeber]

,