

An aerial photograph of a coastal area. In the foreground, a wide, sandy beach curves along the coastline, with white foam from breaking waves visible. Behind the beach is a green, grassy dune area. Further inland, a small village with numerous houses and some larger buildings is visible. The landscape is a mix of green fields and sandy patches. In the background, the blue sea extends to the horizon under a clear sky.

Velkommen til netværksmøde og Værtsskab i Verdensklasse

Hvem er giraffen - og aftenens program

Lone Frost, 58 år
Designer, grafiker og tegner gennem 36 år
Lone Frost Reklamebureau gennem 30 år
BnB-værtinde Åløkkegården i Nyborg gennem 12 år
Opstarter af BedandbreakfastGuide gennem 7 år
BnB-værtinde Castle Apartment i Nyborg gennem 1 år

Kl. 17.00-17.15	Ankomst, kaffe og præsentationsrunde <i>ved Liv Malskær</i>
Kl. 17.15-18.00	Generelle anbefalinger til BnB'er i Ringkøbing-Skjern <i>ved Lone Frost</i>
Kl. 18.00-18.20	Sikkerhed og jura for BnB'er <i>ved Karl Karstensen</i>
Kl. 18.30-19.00	Aftensmad og snak
Kl. 19.10-19.50	Drøftelser i plenum <i>ordstyrer Lone Frost:</i> • Hvad er en BnB? • Hvilke markedsføringsmuligheder har vi?
Kl. 19.50-20.00	Hvordan udvikler vi os sammen fremover? <i>ved Liv Malskær</i>
Kl. 20.00-20.05	Tak for i dag

Vær din egen gæst - bare en nat...

Jeg vil starte med at takke de værter og værtinder, som har modtaget mig i deres hjem og virksomheder gennem de sidste 6 måneder - og som har givet mig mange gode, varme og sjove oplevelser. Det har været en fornøjelse for mig, at komme på besøg. Og det er også grunden til jeg er her i dag.

Mit generelle indtryk er, at alle gør sig utroligt umage med, at tilbyde god og indbydende overnatningssteder - som kan give deres gæster lysten til at komme igen, og igen og igen...

Men det er jo tit således, at når du som vært, dag ud og dag ind går rundt på det samme sted - og gør de samme ting - så bliver du blind på de små skønhedspletter - der måske kan være. Eller du mangler måske inspiration eller viden,

til at hoppe ud af sporet og lægge et nyt spor at køre ad fremadrettet. Der er jeg så kommet ind i billedet. - Som hende der kommer udefra - ser tingene og kommer med løsningsforslag og nye muligheder. Hende - der måske - håber jeg - får dig til at se tingene på andre måder.

Lidt senere i denne præsentation kommer jeg med et generelt udpluk af de oplevelser jeg har haft - og de løsningsforslag jeg er kommet frem med - under og efter mine besøg.

Der er mange råd - men det vigtigste jeg overhovedet kan komme med er:

Prøv at være gæst i din egen BnB - bare en eneste nat.

Jeg er meget ærekær omkring min BnB

Overnatter du bare en nat, som gæst i din egen BnB, vil du selv se nogle af de ting jeg så - eller andre, når jeg f.eks lå sengen og kiggede op under en umalet vindueskarm. Sad på wc og så på de gulnede, måske snavsede rør under vasken. Prøvede dine dyner, madrasser og hovedpuder.

Prøv at gå i bad og selv at tørre dig med det håndklæde, du tilbyder. Spis den morgenmad du tilbereder til dine gæster.

Kom en aften - uden lys på en mørk gårdsplads på landet og gæt på, hvor du mon skal gå hen, for at få kontakt med værten.

Ankom en dag hvor købmanden er lukket, og du ikke kan få mælk eller sukker i din aftenkaffe.

Prøv at fryse gennem natten - fordi du har glemt at tænde for gulvvarmen i starten af marts måned og du må ligge og sove i 16 graders varme under en kold fiberdyne...

Vi værter - jeg har jo selv en Bed and Breakfast på Fyn - er tit meget ærekære. Jeg er i al fald. Vi gør os sådan en umage for, at gøre det hele så godt vi overhovedet kan for vores gæster. På den baggrund kan kritik kan være sårende - og kritikken kan optages, som en meget personlig kritik. Men det der er godt nok til dig selv - er ikke det samme, som godt nok til en gæst.

Jeg vil anbefale dig, at du tager al kritik - fra alle dine gæster - som noget positivt. At du takker din gæst for inspirationen til, at blive en endnu bedre vært. Jeg kan ikke altid selv - måske lige det i øjeblik - men når jeg har sunket klatten - så kan jeg.

Hvad er så Værtsskab i Verdensklasse?

Det gode værtsskab - handler ikke kun om kvalitet i indretningen. Eller - jo - det gør det også. Men måske mere omtanken for gæstens ønsker - og især at de opfyldes - før gæsten selv tænker tanken.

Gæstfrihed, imødekommenhed og venlighed - det er godt værtsskab. Det er en god (og gratis) markedsføring i sig selv. Og vil medføre anbefaling af stedet - fra gæst til potentiel gæst - uden det koster ekstra i markedsføring.

Det kan være bedre skiltning - så gæsten kan finde ind til dig og dit sted. Lys om aftenen udendørs.

Brochurehylde på fællesarealet med informationer og brochurer til gæsterne - der fortæller din gæst hvad de kan

opleve hos dig og i dit område. At lagnerne i bomuld er strøget, og alt sengetøj dufter dejligt og friskt rent.

Gode spirallæselamper over sengene, der kan drejes derhen hvor lyset ønskes.

Vejledning til wifi-netnavn og kode, så alle kan finde ud af at logge sig på nettet uden at skulle ulejlige dig - det kan faktisk være en belastning for gæsten, at skulle spørge om alt og ikke let at kunne finde vejledningen selv.

Hovedpinepiller, dimsekurv med småting man altid mangler på en rejse, god skriftlig bekræftelse til gæsten - mange småting - som gør at gæsten føler sig vel informeret og vel modtaget på alle niveauer...

Vi er alle er ambassadører for vores egn...

Det gode værtsskab er mere end værtsskab fra vært til gæst.

Vi værter, er kun et led en i meget lang kæde, som meget gerne skal fungere perfekt. I er alle hinandens amassadører, når gæsten besøger jeres område. Og alle led tæller, hvis I fortsat ønsker, at kunne tiltrække gæster til jeres egn.

Der tales meget om UdkantsDanmark. RingkøbingSkjern kommune har bedre end nogen anden kommune jeg kender, forstået, at der skal støttes og satses på de små virksomheder og på turismen. Det er derfor vi er her i dag.

Jo dygtigere I bliver til at samarbejde, til at erkende, at hver eneste gæst der kommer hertil og får en rigtig god oplevelse - rejser tilbage og fortæller om det. De vil tiltrække flere gæster og skaber en positiv udvikling for alle led i denne kæde.

I disse elektroniske tider tager det blot 10 sekunder at finde

et overnatningssted overalt på kloden. Derfor er præsentationen af jeres sted uhyre vigtig. Fotos, tekster, hjemmesider, kontakt - herunder besvarelse af gæstens spørgsmål på mail på deres eget sprog - gnidningsfri booking - modtagelse af gæsten - værtsskab og indretningen af stedet, så vigtig. Tag altid din telefon - det bliver indtjening for alle.

Hvis gæsten banker på døren og du ikke har plads - er kendskabet til overnatningsmuligheder omkring dig essentielt. Så kan du sende gæsten videre, indenfor dit eget område.

- Ellers tager det nemlig kun 10 sekunder for gæsten, at finde et andet overnatningssted udenfor kommunen - og alle taber indtægt. Købmanden, restauranterne, modebutikkerne, legelandet, museerne - og alle de andre steder, hvor gæsten betaler for sit ophold. Kæden bliver brudt - alle taber.

Samarbejde er vejen frem til at stampe udkantsbegrebet i jorden. I er ikke konkurrenter - men kollegaer med samme mål.

På besøg... Kvalitet og rengøring

Kvaliteten i indretning, møbler, sengetøj og håndklæder
- er generelt meget høj.

Med super lækre dyner og gode hovedpuder - for det meste i dun - hvad der er vigtigt i Danmark, hvor det er koldt om vinteren. Øvrigt udstyr er generelt i meget høj kvalitet.

For det meste er alt pinligt rent. Men ofte så jeg, at der trængtes til afkalkning af fliser og fuger på badeværelser.

At den rengøring der var i øjenhøjde var perfekt - men den i lofts- eller gulvhøjde - måske liiige skulle have et ekstra klud.

F.eks. rengøring af ydre vinduesrammer - når vinduerne åbnes - der sås mange døde insekter på vindueskanterne.

Toiletbørster var iblandt var direkte ulækre. Eller rør under vasken der lige skulle rengøres.

Der lægges på alle overnatningssteder jeg har besøgt på jeres egn - meget stor vægt på, at gæsterne skal føle sig velkomne.

Men jeg har oplevet, at der ikke er f.eks. service til det antal personer der angives at være plads til. Eller ikke nok stole ved spisebordet. En lænestol til to personer. En læselampe over den ene seng. Den anden gæst må så bruge loftslýset.

Jeg så rigtig mange dårlige og fladlagte hovedpuder - uden der lå en ekstra hovedpude i skabet - til de gæster - og dem er der mange af - der har brug for to hovedpuder...

De mange spørgsmål... morgenmad

Begrebet Bed and Breakfast tager vi fat på senere i aftenens program - men da Seng og Morgenmad er så en stor del af den generelle opfattelsen af, hvad de private overnatningssteder tilbyder, er den ene halvdel af dette begreb, nemlig morgenmad, selvfølgelig også en af de ting, der har udløst allerflest spørgsmål:

Selvom vi tilbyder BnB vil vi ikke lave morgenmad i starten - da alle vores lejligheder har eget separat køkken og meningen er, at gæsterne selv skal sørge for deres egen morgenmad. Det er som at bo i egen ferielejlighed. Er dette et problem?

Nej - I kan tilbyde morgenmad eller undlade det - præcis som I ønsker det. Jeg anbefaler blot, at det tydeligt fremgår af alt prismateriale hvorledes konditionerne er.

Vælger I på et senere tidspunkt at tilbyde morgenmad eller f.eks blot levering af friske rundstykker - anbefaler jeg, at denne service er indeholdt i prisen.

I skal dog være opmærksomme på, at I altid vil få en dårligere rating på bookingsportaler - hvis I ikke serverer morgenmad. Dette gælder også selvom I leverer selvserveret morgenmad.

Serverer du morgenmaden, bør den være velanrettet, smagfuld og smuk anrettet med ost, morgenboller, rugbrød, tre slags pålæg, mindst 1 slags ost, frisk frugt, youghurt og müsli, friskkogt varmt æg. Marmelade - gerne flere slags. Morgenmadsprodukter så som cornflakes eller havregryn. Kaffe eller the efter ønske - med mælk. Juice og koldt vand. Sukker, salt og peber.

De mange spørgsmål... TV

*Vi er i tvivl om hvilken udbyder er bedst
- gode råd modtages gerne.*

Jeg har undersøgt markedet meget nøje og bruger selv Canal Digital - som har en familiepakke med 4 TV-bokse for 499 kr. pr. måned (2015).

Ubetinget den bedste og billigste langsigtede løsning - hvis du tilbyder mere end et værelse - eller en ferielejlighed - med flere rum.

Ved udlejning af en ferielejlighed - kan hvert soveværelse så anvendes til aftenhygge med fjernsyn - især hvis eller når rummene lejes ud separat som værelser.

Eller hvis en ferielejlighed lejes ud til familier, hvor børn og voksne har forskellige interesser - hvilket de fleste børn og voksne har og derfor ikke behøver indbyrdes at enes om, hvilket program der skal ses i fjernsynet, hvis det hænger i soveværelserne.

Men vigtigst er det hvis du ønsker at satse på håndværkere som gæster. Deres 1. prioritet er en god seng og 2. prioritet er godt fjernsyn.

Installationen er gratis men køb af TV-boksnene og parabolen er en dyr opsstartsinvestering.

De mange spørgsmål... SKAT, Forsikring, Bogføringsprogram

*Hvem kan vejlede omkring de skattemæssige ting
- ud over SKAT?*

Jeg anbefaler I finder en dygtig regnskabskyndig til at hjælpe med opstart af regnskabsdelen, også selvom I har erfaring har med bogføring. Jeg vil anbefale, at vedkommende har erfaring med udlejning af værelser og ferielejligheder og lovgivning omkring dette. I min bog er der henvisninger til SKATs hjemmeside og den aktuelle lovgivning på området.

I må tjene 28.000 kr uden at betale skat (2015).
Under 50.000 udløser skat (2015).
50.000 eller derover udløser skat og moms (2015).

Kan/skal vi forsikre gæsterne og os selv?

Mig bekendt er det ikke muligt at tegne en forsikring, der dækker en privat husholdnings betalende gæster. Jeg er ret sikker på, at eventuelle skader, der sker for gæsten på stedet - faldulykker eller tingskade - skal dækkes af gæstens egen rejse- eller ulykkesforsikring. Du kan kontakte dit eget forsikringsselskab og gennemgå spørgsmålene med dem.

Findes der et program som kan lave budget for udgifter og indtægter, fradrag for vedligeholdelse osv?

Economics er et yderst godt bogføringsprogram - som samtidig fakturerer jer efter antallet af bilag. Jo færre bilag - jo billigere er det. Jeg bruger det selv og har gode erfaringer med dette program - men der findes mange andre.

De mange spørgsmål... Facebook og egen hjemmeside

Vi skal have lavet Facebookside - har du gode råd til dette?

Ja - I kan oprette en side omkring jeres sted og jævnligt dele opslag med f.eks udviklingen af jeres sted - billeder - stoltheden over jeres sted. Lave et opslag på stedet til jeres gæster og bede dem om at dele deres oplevelser, på jeres side - også med deres venner...

Vi skal have lavet hjemmeside - har du gode råd til dette?

Det er vigtigt, at den hjemmeside I vælger, rummer mulighed for en side-til-side oversættelse på minimum 3 sprog.

At det er en CMS løsning I selv kan rette i.

At I ikke samarbejder med en udbyder der tager betaling pr. mdr. - det bliver alt for dyrt i det lange løb. Prisniveauerne er mange.

I Nyborg har en af BedandbreakfastGuide værterne lavet en aftale med en virksomhed der tilbyder månedlig afregning.

Værten kom til at betale for 2 hele år faktureret forud - læs nu det der står med småt, og som ingen plejer at læse og forstå. Det kom til at koste 36.000 kr. plus moms. Siden var ikke som aftalt. Hun kunne ikke få tilrettet fejl og mangler.

Vi lavede en ny side til værten for 5.100 kr. inkl. opstart og oversættelse til engelsk og tysk ex moms - som hun er meget glad for.

De mange spørgsmål... Fotografering

I skal samtidig med at I planlægger en eventuel ny hjemmeside, gøre jer helt klart - HVOR VIGTIGT det er, at have rigtig gode billeder af jeres overnatningssted at vise frem.

Igen og igen ser jeg i mit arbejde med Bedandbreakfast-Guiden - billeder der er taget med smartphones, gamle fotos der er alt for små til gallerivisninger, for mørke eller for skæve - billeder der simpelthen ikke yder dit overnatningssted retfærdighed.

Jeg ved 100% sikkert hvor vigtigt det er, med rigtig mange gode billeder på jeres hjemmeside - og andre steder - hvor I reklamerer for jeres sted.

I får rigtig mange flere bookninger, hvis I investerer i gode billeder.

Jeres gæster har kun jeres billeder og jeres beskrivelsestekst til at bedømme, om de har lyst til at besøge jeres sted.

Dårlige billeder skræmmer kunderne væk. Ganske enkelt...

Det er ikke så dyrt - som du måske tror. Vi tager f.eks kun 1.500 kr. ex moms for 22 topprofessionelle billeder - taget af boligfotografer - der ikke laver andet fotograferer boliger...

De mange spørgsmål... Bookningsportaler... Priser

Hvilke bookningsportaler er det bedst at bruge til at reklamere for udlejning - ud over din egen :)

- gode råd fra dig vedr. Booking.com, Airbnb osv.

Hvad betaler man for at bruge disse hjemmesider?

I min bog som er til salg her i dag - er der henvisninger til alle relevante bookningsportaler på området, ligesom I der kan læse om de forskellige priser for deltagelse (2015).

Hvornår tager man betaling for udlejning på dage eller uger?
Altid betaling forud eller kontant ved ankomst.

Hvor meget skal vi opkræve pr. nat, pr. uge, pr. person?

Efter at have gennemgået det generelle prisniveau i området anbefaler jeg en gradueret prissætning, således at prisen kan være:

1 person	pr. nat	550 kr
2 personer	pr. nat	550 kr
3 personer	pr. nat	670 kr
4 personer	pr. nat	790 kr
5 personer	pr. nat	910 kr
6 personer	pr. nat	1.030 kr

Alle priser er inkl. sengetøj og håndklæder.

Ved mindre end 2 nætter i lejligheden tillægges rengøringsgebyr 200-250 kr. pr. nat.

Overvej hvor meget rabat du ønsker at give ved flere ugers bookning. Jeg har ofte ydet op til 50% - fordi arbejdsbyrden minimeres betragteligt - på rigtig lange bookninger over 2-4 uger.

De mange spørgsmål... Tillægspriser eller alt inkl. ?

Pristillæg bliver ofte uigennemskueligt for gæsten.

Det, der umiddelbart syner, som en billig overnatning for 2 personer, kan ofte være langt dyrere, når gæsten skal tilkøbe morgenmad og sengetøj. Og gæsten føler sig lidt - skal vi kalde det snydt?

Fordelen for gæsten er, at sengetøj og håndklæder kan medbringes til stedet, og dermed spares der på overnatningsprisen.

Tanken om valgfriheden er tiltalende. Især hvis booking foregår skriftligt, og disse forhold kan belyses korrekt overfor gæsten - inden stedet bookes.

Men ved telefonisk kontakt eller henvendelse fra gaden, kan det virke uoverskueligt. Hertil kommer, at værelset selvfølgelig ikke er redt op, når gæsten ankommer.

Der lægges oftest en linnedpakke på sengen, pakket sterilt i plastik for at sikre gæsten det er rent.

Det stiller meget høje krav til standarden af dyner og hovedpuder. Der kan ikke være pletter eller urenheder overhovedet. Det er dyrt at skulle skifte dyner og hovedpuder jævnligt for at holde en pletfri standard.

Hvis sengen var redt op ses små skolder efter pletter, der ikke kan gå af i vask, ikke.

...Tillægspriser eller alt inkl. ?

Og dermed øges dyner og hovedpuders levetid med i hvert tilfælde til det dobbelte. En stor besparelse.

Men det kan virke meget uvelkomment for gæsterne, at sengene ikke er redt.

Tilbydes tilkøb af linnedpakke, anbefaler jeg, at overnattingsstedet sørger for at få information fra gæsterne, om de ønsker tilkøb af sengetøj, når der bookes.

Det vil i så fald være muligt at rede sengene op, inden gæsten ankommer - og det vil løfte fornemmelsen af kvalitet.

Det er en misforståelse automatisk at gå ud fra, at alle bookninger udelukkende foretages på baggrund af pris.

Pris og kvalitet hænger nøje sammen, når der skal prisvurderes. Mange kunder vil gerne betale for god kvalitet.

En lav pris signalerer ikke kvalitet. Tværtimod. I min verden signalerer det faktisk det modsatte: Hvis det er så billigt, er det nok heller ikke helt i orden.

Jeg vil helt klart anbefale en samlet forud fastsat pris alt inkl. - således at forvirring og misforståelser undgås og det er klokkeklart for gæsten - hvad opholdet koster.

Vil du vide mere om alle spørgsmål jeg modtog under mine mange besøg, og alle de svar jeg gav, kan du besøge www.hvidesande.dk - hvor rapporten ligger tilgængelig i sin fulde længde.

Værtsskab i Verdensklasse
- Der er mange veje du kan gå...



Hvad er en BnB ? - Hvad mener du ?

Kigger du på Google og Wikipedia står der:

En bed and breakfast (typisk forkortet til B&B) er en lille logi-virksomhed, der tilbyder overnatning og morgenmad. Bed and breakfast er ofte private familieboliger og har typisk mellem fire og elleve værelser...

...Generelt er gæster indkvarteret i private soveværelser med private badeværelser, eller i en suite af værelser, herunder nogle med eget badeværelse. Nogle boliger har private soveværelser med et badeværelse, som deles med andre gæster. Morgenmaden serveres i soveværelset, en spisestue, eller i værtens køkken.

B&B kan drives som enten en sekundær indtægtskilde eller som en primær beskæftigelse. Ofte tilbereder ejerne selv morgenmad og rengør værelserne, men nogle B&B ansætter personale til rengøring eller madlavning...

Nogle B&B opererer i et nichemarked. Flydende seng og morgen-

mad er både eller husbåde, som tilbyder overnatning som B&B. Nogle steder er f.eks nedlagte fyrtårne blevet forvandlet til B&B værelser.

I min verden - og jeg taler med omkring 700 BnB steder hvert år - er begrebet meget mere flydende. Vi har BnB der tilbyder ferielejligheder med og uden morgenmad. Sommerhuse, hytter, annexer, ja selv traditionelle BnB - der ikke serverer morgenmaden. Jeg selv - tilbyder selvserveret morgenmad - men der er mange andre, der slet ikke har morgenmad som et tilbud, og som kalder sig f.eks Bed and Kitchen eller Bed and Bed. For mig er nøglen - at du kan leje en seng én nat.

Begrebet er med andre ord blevet udvasket - og er i dag synonymt med en lang række private overnatningsformer. Jeg syntes det er ok, specielt med tanke på, at mange værter arbejder fuld tid udenfor hjemmet - og de har derfor ikke muligheden for, at tilbyde morgenmad på deres sted - som tidligere - hvor husets frue måske arbejdede i hjemmet.

Markedsføring

Der er den fysiske form for markedsføring - såsom annoncer, hjemmesider, brochurer, skiltning, visitkort, som eksempler - eller den elektroniske form for markedsføring såsom hjemmesider, bookningsportaler, facebook, instagram, twitter og mange andre.

Under den elektroniske form for markedsføring er SEO-optimering til Google en endog utrolig vigtig faktor på din egen hjemmeside. Har vi tid, kan jeg gennemgå nogle overordnede principper omkring SEO lidt senere, har vi ikke tid, kan du læse mere om dette emne i min bog.

En fornuftig blanding af begge markedsføringsveje, vil føre dig langt.

Men langt den bedste og billigste markedsføring er fra mund til øre. Den er baseret på faktiske oplevelser - den spredes gratis - og koster dig intet i kroner og ører, hvis anbefalingen er god. - Det er her Værtsskab i Verdensklasse er så vigtig.

Jeg selv har en hjemmeside, som nu ligger højt på Google - faktisk på side 1 - som skaffer mig mange kunder. Det gør den i kraft af det arbejde, BedandbreakfastGuiden laver omkring SEO-optimering til Google.

Jeg er medlem af mit lokale turistbureau - det giver ikke ret mange kunder - og er dyrt på Fyn. Men jeg har alligevel genindmeldt mig efter nogle års pause, for at støtte op om de lokale initiativer. - Det syntes jeg er meget vigtigt.

Jeg er tilmeldt tre-fire internetbookingsportaler, der skaffer mig gæster. Den ene er booking.com, som snupper 20% af de penge, jeg ellers skulle have tjent - i provision. Det bliver hurtigt til rigtig mange penge på et år. Men de skaffer mig mange udenlandske kunder. Derfor er jeg med.

På en uge højsæsonen betaler jeg det samme i provision til booking.com - som jeg betaler til bedandbreakfastguiden.dk - som jeg også er medlem af - i et helt år.

Bookningsportaler

Jeg kan hurtigt illustrere - hvor stor betydning udgiften til markedsføring kan have for dig.

Ved igennem 12 år at have arbejdet seriøst med min BnB, har jeg fået opbygget en kundeportofølge, som kommer igen og igen - fordi jeg åbenbart tilbyder en god vare - som folk godt kan lide. Et dobbeltværelse hos mig koster **650 kroner** inkl. morgenmad, sengetøj, håndklæder og alt det andet der følger med som badekåber, gratis kaffe, wifi og kabel-TV.

Via min egen hjemmeside og kundernes eksisterede kendskab til min BnB skaffer jeg ca. **47%** af mine kunder. Herunder er også de meget få kunder, jeg får fra Air BnB. På et værelse én nat betaler jeg **0 kroner** i markedsføring, for at putte disse gæster i mine senge.

Siden 2012 har jeg haft Åløkke Bed and Breakfast annonceret på bedandbreakfastguide.dk. Jeg får **17,8%** af mine kunder herfra. På et værelse én nat betaler jeg ca. **6 kroner** om året, for at putte disse gæster i mine senge.

Siden 2012 har jeg haft Åløkke Bed and Breakfast annonceret på Booking.com. I starten fik jeg **49%** af mine kunder herfra, nu er jeg ned på **35,2%**. På et værelse bare én nat betaler jeg **130 kroner** i provision, for at putte disse gæster i mine senge.

Det er med andre ord ekstremt vigtigt, at skaffe kunderne så billigt som muligt. Jo flere kunder jeg skaffer mig selv - uden dyr provision - jo flere penge tjener jeg også selv.

Det er derfor også ultimativt vigtigt for mig at vide, hvorfra jeg får mine kunder.

En anden væsentlig faktor er, at mange af de kunder jeg får fra Booking.com er udenlandske - ca. 45%. Der er altså ikke en lige så stor chance for, at disse kunder kan blive gengangere uden provision, som de kunder jeg får fra bedandbreakfastguiden - hvis kunder for 80% vedkommende er danske.

Det er mig der knokler for pengene - og jeg vil gerne beholde dem som indtægt. - Så sjovt er det heller ikke at gøre rent!

Din egen hjemmeside og fotografering...

Uanset om du får dine kunder fra en bookningsportal eller fra din egen hjemmeside, så gælder 10-sekunders reglen stadig.

Kunden afgør lynhurtigt, om dit sted er et sted, de har lyst til at være. Billeder er af afgørende betydning.

Din hjemmeside skal have gode billeder, der afspejler kvaliteten af dit sted. Din gæst kender ikke dit sted, inden de booker. De booker på baggrund af, hvad de kan se, og hvad de kan læse. Det gælder især også på bookningsportaler, hvor der er et klik til forskel om de booker hos dig - eller din kollega!

Det skal være en indbydende, let forståelig oplevelse at besøge din hjemmeside eller portalside. Så fotografer om foråret eller om sommeren, hvor lyset er der. Sørg for at alle rum er rene og ryddelige. Sengene redt. Lamper og stearinlys er tændte. TV tændt. Lagner er stramme på madrassen, og dyner og puder ligger pænt. Stryg håndklæderne og læg

dem pænt sammen. Stil friske blomster. Gem sorte ledninger og rul dem op. De ser ikke pæne ud på billeder. Enkelhed er pænt på billeder. Så hvis du kan, så betal, hvad det koster at starte med en god fotograf. Det betaler sig i antallet af bookinger.

Sørg for at få rettighederne til dine billeder fra fotografen, så du ikke betaler for fotografering, der kun må anvendes til et bestemt formål. Du skal have copyright til billederne, så du kan anvende dem frit overalt.

Gæsten besøger oftest din egen hjemmeside, også selvom de først finder dit overnatningssted på en bookingsportal - hvis portalen altså tillader, at din hjemmesideadresse fremgår på deres side. Det er der mange, der nægter dig.

Så mister bookingsportalen jo provisionen, der opkræves for at koble kunden sammen med overnatningsstedet. Og det er dig, der betaler provisionen.

Hjemmeside og annoncering

Så jo flere kunder du selv kan skaffe via din egen hjemmeside - jo billigere bliver det for dig at få puttet kunderne i dine senge. Men f.eks. på bedandbreakfastguide.dk foregår al kontakt åbent mellem dig og dine gæster.

Og selvom det er hyggeligt og rart at have gæster - er det bundlinjen, der tæller. Nyhedens interesse klinger af. Tjener du ikke penge på dit slid - stopper interessen også.

En god hjemmeside for et overnatningssted bør først og fremmest være på minimum 2 sprog - dansk og engelsk. Her i området også på tysk. Du skal som tidligere omtalt være opmærksom på, hvor du køber din hjemmeside.

Du kan få en gratis - eller meget billig hjemmeside via f.eks. 1-2-3-hjemmeside.dk eller one.com - men de rummer ikke mulighed for fremmedsprog. Det er en stor ulempe. Desuden kan du få problemer med at få linket til din hjemmeside, hvis du ikke har eget domænenavn. Også en stor ulempe.

Vil du annoncere for dit sted på tryk, skal du tænke dig godt om. Jeg ville udelukkende annoncere lokalt i f.eks. ugeaviser - i en lille billig rubrikannonce. Ellers er det for dyrt og giver oftest ikke det ønskede resultat. Jeg vil anbefale dig ikke at annoncere for bredt. Og i stedet bruge de muligheder du har, for at reklamere gratis for dit sted i dit lokale område.

Jeg annoncerer kun i [bedandbreakfastguiden](http://bedandbreakfastguide.dk). Det gør jeg fordi den er "smal" - altså specifik. Den henvender sig udelukkende til kunder, der søger privat overnatning. Den ligger hos alle 670 værter i hele landet og på landets turistbureauer.

Når en gæst kommer til en Bed and Breakfast på f.eks. Lolland - får de guiden i hånden der. Når de så skal til Fyn - kommer de til mig - eller en af de andre fynske værter - og visa versa.

Alle værter understøtter hinanden - det er kongstanken bag guiden. At støtte hinanden.

Hvad kan du mere gøre ?

Hvad kan du gøre der er - næsten - gratis?

Læg en lille flyer eller dine visitkort på tankstationen, på biblioteket, hos købmanden, hos slagteren eller bageren, på turistbureauet eller på kroen - hvis de vil samarbejde med dig.

Du kan langt hen ad vejen bruge det, du har skrevet på din hjemmeside i udpluk i en lille flyer. Og genbruge dine billeder. Husk altid at checke dine kontaktinformationer inden du printer eller trykker noget. Det er oftest der, fejlene kommer - fordi adressen - den kender vi jo - den behøver vi ikke kontrollere.

Kontakt de andre private overnatningssteder i dit område og lav samarbejdsaftaler med dem. Brug hinanden, når I ikke har plads selv.

Lav eventuelt tryksager i samarbejde med en af dine kollegaer. Så koster det kun det halve.

Får du får en forespørgesel via mail eller telefon, så send gæsten videre til din kollega - hvis du ikke selv har plads. Det får I mest ud af - alle sammen - på den lange bane.

Der findes gratis portaler, hvor du kan registrere dig. F.eks. Google maps angiver gratis på deres kort, at du har et overnatningssted og viser dig med navn på kortet.

Andre kommunale portaler, aktivitetshuse og forsamlingshuse kan også mange gange overtales til at nævne dit sted og linke til din hjemmeside - links til din hjemmeside er meget vigtigt, når vi taler om Google-søgninger.

Der er mange veje du kan gå, når du vil markedsføre dit sted. Det er vigtigere at lave lidt materiale - der er rigtig godt - end meget, der er halvsjældt. Start med et bomærke, så en brochure og et visitkort - du kan lægge til gæsten, som de kan tage med hjem efter et godt besøg. De gemmer det, og finder det frem til næste gang de vil på besøg hos dig...