

— HOSPITALITY —



TRATOK

SERVICE PROVIDER GUIDE

DOKUMENTATION FÜR DIENSTLEISTER

Alles, was Sie brauchen, um auf Tratok zu wachsen

Eine vollständige Anleitung in klarer Sprache durch das Dienstleister-Portal — vom Einrichten Ihres Kontos bis zum täglichen Betrieb Ihres Geschäfts. Geschrieben für diejenigen, die die Arbeit machen, nicht für diejenigen, die die Technik gebaut haben.

AUSGABE

2026-05

HOSPITALITY.TRATOK.NET

DE

Deutsch



Inhalt

Ein Betreiberhandbuch in achtzehn Kapiteln für Dienstleister auf hospitality.tratok.net.

01 Willkommen bei Tratok

02 Konto erstellen

03 Profil einrichten

04 Was Sie inserieren möchten

05 Unterkunft inserieren

06 Aktivität inserieren

07 Restaurant inserieren

08 Anzeigen übersetzen

09 Buchungen verwalten

10 Bewertungen

11 Beahlt werden

12 Promotions & E-Mail-Vorlagen

13 Mit anderen Buchungsseiten synchronisieren

14 Team-Mitglieder hinzufügen

15 Statistiken

16 Fortgeschritten: Die API nutzen

17 Fehlerbehebung

18 Schlussbemerkungen



ABSCHNITT 1

01

Willkommen bei Tratok

Tratok ist ein Online-Marktplatz, auf dem Reisende aus aller Welt Übernachtungen, Aktivitäten und Restaurants finden. Als **Dienstleister** stellen Sie ein, was Sie anbieten, Reisende finden Sie, buchen bei Ihnen und bezahlen über die Plattform.

Diese Anleitung richtet sich an die Person, die die Arbeit macht, nicht an diejenige, die die Technik gebaut hat. Sie müssen nicht wissen, was HTML, eine URL oder ein Server ist. Sie brauchen einen Computer oder ein Mobiltelefon mit Internetverbindung, eine E-Mail-Adresse und etwa eine Stunde Geduld für Ihre erste Anzeige. Danach erledigt sich der Alltag in Minuten.

— Was Sie inserieren können

- **Unterkünfte** — Hotels, Pensionen, Ferienwohnungen, Villen, Ferienhäuser, Hostels, Glamping. Überall, wo ein Gast übernachtet.
- **Aktivitäten** — Touren, Kurse, Erlebnisse, Tagesausflüge, Workshops, Sportstunden, Wassersport. Alles, was ein Gast über ein paar Stunden oder einen ganzen Tag macht.
- **Restaurants** — Restaurants, Cafés, Bars, kulinarische Erlebnisse. Überall, wo ein Gast isst oder trinkt.

Sie können einen davon, alle drei oder jede Kombination inserieren. Viele Anbieter starten mit einem und fügen später weitere hinzu. Jeder Anzeigetyp nutzt dasselbe Konto, dasselbe Dashboard und dasselbe Zahlungssystem.

— Wie das Geld funktioniert (in klarer Sprache)

Ein Gast bucht und zahlt an Tratok. Tratok hält das Geld sicher. Nach Abschluss des Aufenthalts oder Erlebnisses behält Tratok eine kleine Kommission, der Rest wird Ihr **verfügbares Guthaben**. Sie fordern dann eine Auszahlung an Ihre Bank oder Ihren Zahlungsdienst an. Wir wickeln Auszahlungen weltweit ab.

— Was Sie vor dem Start brauchen

- Eine funktionierende E-Mail-Adresse (Sie werden gebeten, sie zu bestätigen).



- Eine Telefonnummer, unter der Gäste oder unser Support Sie erreichen können.
- Fotos von dem, was Sie inserieren — mindestens ein gutes Foto, idealerweise fünf bis zehn.
- Ein amtliches Ausweisdokument (Reisepass, Personalausweis oder Führerschein) zur Identitätsprüfung.
- Bank- oder Zahlungskontoinformationen, um Ihre Einnahmen zu empfangen.



TIPP

Sie können ohne all das starten

Sie können sich registrieren, eine Anzeige erstellen und Fotos hochladen, bevor Sie Ihre Identität verifizieren oder Zahlungsdaten hinzufügen. Die Identitätsprüfung ist notwendig, damit Gäste Ihrer Anzeige vertrauen; Zahlungsdaten brauchen Sie erst, wenn Sie Geld abheben möchten.

— Wie Sie diese Anleitung lesen

Jeder Abschnitt führt Sie von Anfang bis Ende durch einen Teil der Plattform. Die Abschnitte sind kurz und in sich geschlossen, sodass Sie zu dem springen können, den Sie brauchen. Die ersten Abschnitte (2 bis 4) decken die **einmalige Einrichtung** ab. Die mittleren (5 bis 8) decken das **Erstellen Ihrer Anzeigen** ab. Die späteren decken den **täglichen Betrieb** ab.

Im gesamten Leitfaden sehen Sie Kästen wie den oben. **Tipp**-Kästen geben nützliche Hinweise. **Hinweis**-Kästen erklären etwas Hintergrundwissen, das nützlich ist. **Wichtig**-Kästen warnen vor Dingen, die Probleme verursachen können, wenn man sie übersieht.



ABSCHNITT 2

02

Konto erstellen

Ein Konto zu erstellen dauert etwa zwei Minuten. Sie durchlaufen vier Schritte und erhalten anschließend eine Bestätigungsmail.

— Schritt für Schritt

- 01** | Öffnen Sie einen Browser (Chrome, Edge, Firefox oder Safari sind alle in Ordnung) und gehen Sie zu **hospitality.tratok.net**.
- 02** | Klicken Sie auf **Konto erstellen**. Wenn Sie den Anmeldebildschirm sehen, klicken Sie auf den Link „Eines erstellen“ unter dem Formular.
- 03** | **Persönliche Daten:** Geben Sie Vorname, Nachname und E-Mail-Adresse ein. Verwenden Sie Ihren richtigen Namen — so sprechen Sie Gäste an. Klicken Sie auf **Weiter**.
- 04** | **Sicherheit:** Erstellen Sie ein Passwort (mindestens 8 Zeichen mit einem Großbuchstaben, einem Kleinbuchstaben und einer Zahl). Geben Sie es zur Bestätigung erneut ein. Fügen Sie Ihre Telefonnummer hinzu — optional, aber sehr empfohlen. Klicken Sie auf **Weiter**.
- 05** | **Geschäftsdaten:** Tragen Sie Ihren Firmen- oder Geschäftsnamen ein (falls vorhanden — kann auch Ihr eigener Name sein, wenn Sie als Einzelperson hosten), sowie Land und Stadt. Beim Tippen erscheinen Vorschläge; klicken Sie die richtige an. Klicken Sie auf **Weiter**.
- 06** | **Überprüfen & bestätigen:** Prüfen Sie, ob alles korrekt aussieht. Setzen Sie das Häkchen, um den Nutzungsbedingungen und der Datenschutzerklärung zuzustimmen. Klicken Sie auf **Konto erstellen**.



07

Geschafft! Sie sehen Ihr leeres Dashboard. Eine Bestätigungsmail kommt in wenigen Minuten — öffnen Sie sie und klicken Sie auf den Link, um Ihre E-Mail-Adresse zu bestätigen.

**WICHTIG****Verwenden Sie eine echte, erreichbare E-Mail-Adresse**

Wenn Sie sich bei der E-Mail-Adresse vertippen, erhalten Sie keine Buchungsbenachrichtigungen, keine Passwort-Resets und keine Zahlungsbestätigungen. Wenn Sie merken, dass die Adresse falsch ist, melden Sie sich an, gehen Sie zu **Mein Profil** und wenden Sie sich an den Support, um sie zu ändern — Sie können die Konto-E-Mail nicht selbst über das Dashboard ändern.

— Was ist ein starkes Passwort?

Ein starkes Passwort kann niemand erraten und kein automatisches Werkzeug per Wörterbuchangriff finden. Tratok verlangt:

- Mindestens **8 Zeichen** insgesamt.
- Mindestens **einen Großbuchstaben** (A bis Z).
- Mindestens **einen Kleinbuchstaben** (a bis z).
- Mindestens **eine Zahl** (0 bis 9).

Ein gutes Passwort sieht aus wie **BlauerFluss42!** oder **Kaffee&Abendg**. Ein schlechtes wie **passwort123** oder **ihrname2024**. Verwenden Sie kein Passwort, das Sie irgendwo anders nutzen.

— E-Mail-Adresse bestätigen

Nach der Registrierung suchen Sie in Ihrem Posteingang eine Nachricht von Tratok. Falls Sie sie in wenigen Minuten nicht sehen, prüfen Sie Spam oder Junk. Klicken Sie auf den Bestätigungslink. Sie werden auf die Plattform zurückgeführt und sehen eine grüne Bestätigung.

Falls die E-Mail nie ankommt, melden Sie sich an, klicken Sie oben rechts auf Ihr Profilbild und nutzen Sie **Bestätigung erneut senden**. Stellen Sie sicher, dass die angezeigte Adresse genau die ist, die Sie wollten.

— Beim nächsten Mal anmelden

01

Gehen Sie zu **hospitality.tratok.net**.



02 | Wenn Sie nicht bereits auf dem Anmeldebildschirm sind, klicken Sie auf **Anmelden**.

03 | Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, mit der Sie sich registriert haben, und Ihr Passwort. Klicken Sie auf das kleine Augen-Symbol, wenn Sie das Passwort beim Tippen sehen wollen.

04 | Klicken Sie auf **Anmelden**. Sie landen auf Ihrem Dashboard.



HINWEIS

Passwort vergessen?

Klicken Sie auf dem Anmeldebildschirm auf **Passwort vergessen?**. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, wir senden Ihnen einen Reset-Link. Wenn fünf Anmeldeversuche hintereinander fehlschlagen, pausiert das System ein paar Minuten zum Schutz vor Rateversuchen — warten Sie und versuchen Sie es erneut.



ABSCHNITT 3

03

Profil einrichten

Ihr Profil ist das, was Gäste sehen, wenn sie Ihre Anzeigen ansehen, und so bauen Sie Vertrauen auf. Es ordentlich auszufüllen sollte Ihr erster Schritt nach dem Anlegen des Kontos sein.

— Profil öffnen

- 01 | Klicken Sie im Dashboard auf den **Kreis mit Ihren Initialen** (oder Ihr Foto, sobald hinzugefügt) oben rechts.
- 02 | Klicken Sie im sich öffnenden Menü auf **Mein Profil**.
- 03 | Sie sehen Ihre Daten links und ein Formular zur Aktualisierung rechts.

— Profilfoto hinzufügen

Ein klares Foto Ihres Gesichts — kein Logo, kein Gebäude, nicht Ihr Hund — gibt Gästen das Vertrauen zu buchen. Selbst wenn Sie unter einem Firmennamen inserieren, ist ein menschliches Gesicht das, womit Leute verbinden.

- 01 | Klicken Sie auf der Profilseite auf den großen runden Avatar (Ihre Initialen im goldenen Kreis).
- 02 | Ein Popup öffnet sich. Klicken Sie auf **Foto auswählen**.
- 03 | Wählen Sie ein Foto vom Computer oder Mobiltelefon. JPG, PNG oder WebP sind alle in Ordnung. Es sollte klar und aktuell sein.
- 04 | Das System schneidet und skaliert automatisch. Klicken Sie auf **Speichern**.



05

Ihr neues Foto erscheint sofort. Zum späteren Ändern: dieselben Schritte wiederholen. Zum Entfernen: **Foto entfernen** im selben Popup klicken.



TIPP

Was ein gutes Profilfoto ausmacht

Gutes Licht, einfacher Hintergrund, Blick in die Kamera, Lächeln. Vermeiden Sie Sonnenbrillen, Gruppenfotos oder Fotos mit Text. Wenn Sie ein Restaurant oder eine Aktivität inserieren, ist ein freundliches Porträt in Ihrer Location oder Berufskleidung hervorragend.

— Persönliche Daten aktualisieren

Füllen oder korrigieren Sie jedes Feld und klicken Sie auf **Änderungen speichern**. Die Felder sind:

FELD	WAS EINTRAGEN
Vorname	Ihr Rufname — wird in Gäste-E-Mails verwendet.
Nachname	Ihr Familienname — wird in Gäste-E-Mails verwendet.
Telefon	Internationales Format falls möglich (z. B. +49 30 12345678). Gäste und Support müssen Sie ggf. anrufen.
Firmenname	Ihr geschäftlicher Name. Leer lassen, wenn Sie unter eigenem Namen hosten.
Land	Das Land Ihres Geschäfts — tippen und einen Vorschlag wählen.
Stadt	Ihre Geschäftsstadt — tippen und einen Vorschlag wählen.

— Passwort ändern

Scrollen Sie zur Sektion **Passwort ändern** auf der Profilseite.

01

Geben Sie Ihr **aktuelles Passwort** ein.

02

Geben Sie das **neue Passwort** ein, das Sie verwenden wollen.

03

Tippen Sie das neue Passwort im Bestätigungsfeld nochmals ein.



04 | Klicken Sie auf **Passwort aktualisieren**. Bei der nächsten Anmeldung gilt das neue.

— Identität verifizieren

Die Identitätsprüfung ist das wichtigste Vertrauenssignal der Plattform. Verifizierte Gastgeber erhalten mehr Buchungen und kommen für Auszeichnungen wie Superhost in Frage. Der Vorgang ist einfach und dauert normalerweise 1 bis 2 Werktage für die Prüfung durch unser Team.

01 | Klicken Sie im Dashboard auf **Verifizierung** (im Seitenmenü oder im Schnellzugriff).

02 | Scrollen Sie zu **Identitätsprüfung**.

03 | Klicken Sie auf den Upload-Bereich und wählen Sie ein klares Foto oder PDF Ihres amtlichen Ausweises — Reisepass, Personalausweis oder Führerschein. Alle vier Ecken müssen sichtbar sein.

04 | Klicken Sie auf **Zur Prüfung einreichen**. Sie erhalten eine Bestätigung, dass Ihr Dokument eingegangen ist.

05 | Wir prüfen Dokumente innerhalb von 1 bis 2 Werktagen. Das **Verifiziert**-Abzeichen erscheint auf Ihrem Profil, sobald genehmigt.



WICHTIG

Was wir akzeptieren und was nicht

Akzeptiert: klare Fotos oder Scans von Reisepässen, Personalausweisen und amtlichen Führerscheinen. **Nicht akzeptiert:** abgelaufene Ausweise, Fotos mit abgeschnittenen Ecken, Screenshots digitaler Ausweise, die bearbeitet aussehen, Bibliotheksausweise, Studierendenausweise oder Firmenausweise.

— Abzeichen verstehen

Abzeichen sind Auszeichnungen, die auf Ihren Anzeigen erscheinen. Jedes hat eine andere Voraussetzung.

ABZEICHEN

WIE MAN ES ERHÄLT

Identität verifiziert

Wird automatisch vergeben, sobald unser Team Ihren Ausweis genehmigt.



SERVICE PROVIDER GUIDE

ABZEICHEN	WIE MAN ES ERHÄLT
Unterkunft verifiziert	Wird vergeben, nachdem wir Ihre Unterkunft inspiziert oder unabhängig bestätigt haben. Beantragen auf der Verifizierungsseite.
Superhost	Automatisch vergeben bei 50+ Buchungen, 10+ Bewertungen und Durchschnitt 4,8 oder besser.
Schnelle Antwort	Vergeben, wenn Ihre durchschnittliche Antwortzeit unter einer Stunde liegt.
Top bewertet	Vergeben mit 5+ Bewertungen und Durchschnitt 4,5 oder besser.
Erfahrener Gastgeber	Vergeben nach 100 abgeschlossenen Buchungen.



ABSCHNITT 4

04

Was Sie inserieren möchten

Bevor Sie Ihre erste Anzeige erstellen, entscheiden Sie, welcher der drei Typen zu Ihrem Angebot passt. Sie können später jederzeit weitere hinzufügen — das hier dient nur der Orientierung.

— Schneller Vergleich

ANZEIGENTYP	WOFÜR GEDACHT
Unterkunft	Ein Ort, an dem ein Gast übernachtet. Preis pro Nacht und Zimmer. Mehrere Zimmer mit eigenen Preisen und Kapazitäten. Kann besondere Pakete anbieten (Staycation, Festtage, etc.).
Aktivität	Ein Erlebnis von wenigen Stunden bis einem ganzen Tag. Preis pro Person. Mit maximaler Teilnehmerzahl, Dauer und Kategorie.
Restaurant	Ein Ort, an dem ein Gast isst. Mit Küchenstil, Preisklasse, Öffnungszeiten und maximaler Sitzplatzkapazität. Kann Menüs, Brunch-Pakete und saisonale Angebote anbieten.

— Häufige Fragen vor dem Start

ICH HABE EIN HOTEL MIT RESTAURANT. ZWEI ANZEIGEN ODER EINE?

Zwei Anzeigen, ein Konto. Inserieren Sie das Hotel als **Unterkunft** und das Restaurant als **Restaurant**. Gäste können beides unabhängig buchen, und Sie verwalten beide aus demselben Dashboard.

ICH FÜHRE GEFÜHRTE TOUREN VON MEINER PENSION AUS. WIE INSERIERE ICH?

Zwei Anzeigen: die Pension als **Unterkunft** und jede Tour als **Aktivität**. Wenn Sie viele Touren anbieten, erstellen Sie für jede eine eigene Aktivität — „Halbtägige Stadtführung“ und „Ganztägige Bergwanderung“ gehören getrennt.



SOLL ICH JEDES ZIMMER SEPARAT INSERIEREN?

Nein. Erstellen Sie **eine Unterkunftsanzeige** für das Objekt und fügen Sie jedes Zimmer als Unterpunkt hinzu. Zimmer teilen sich Adresse, Fotos, Beschreibung und Regeln, haben aber jeweils einen eigenen Preis und eine eigene Kapazität.

MEIN GESCHÄFT IST SAISONAL. KANN ICH ANZEIGEN SCHLIESSEN?

Ja. Sie müssen eine Anzeige nicht löschen, um sie offline zu nehmen. Jede Anzeige hat einen **Deaktivieren**-Button — das Umschalten blendet sie aus der Suche aus, bis Sie sie wieder aktivieren. Bestehende Buchungen bleiben unberührt.



ABSCHNITT 5

05

Unterkunft inserieren

Dies ist der längste Abschnitt, weil Unterkunftsanzeigen die meisten Bestandteile haben — Basisdaten, Fotos, Zimmer und Pakete. Gehen Sie Stück für Stück vor.

— Unterkunftsverwaltung öffnen

- 01** | Klicken Sie im Dashboard auf **Unterkünfte** im Seitenmenü (oder auf die Karte Unterkünfte auf der Dashboard-Startseite).
- 02** | Sie sehen die Liste vorhandener Unterkünfte. Bei Ihrer ersten Anzeige ist sie leer.
- 03** | Klicken Sie oben rechts auf **Unterkunft hinzufügen**.

— Basisdaten ausfüllen

Jedes als Pflicht markierte Feld muss ausgefüllt werden. Im Folgenden, was jedes Feld in klarer Sprache bedeutet.

FELD	WAS EINTRAGEN
Name der Unterkunft	Der Name, den Gäste sehen — z. B. „Seeblick-Villa Marbella“. Beschreibend, aber nicht zu lang.
Adresse	Vollständige Anschrift, mit Gebäude- oder Wohnungsnummer.
Stadt	Die Stadt. Tippen, um Vorschläge zu sehen — die passende wählen, falls vorhanden.
Land	Tippen, um Vorschläge zu sehen.



FELD	WAS EINTRAGEN
Telefonnummer	Internationales Format falls möglich — für dringende Gästekontakte.
Reservierungs-E-Mail	Wohin Buchungsbenachrichtigungen gehen. Oft Rezeption oder Inhaber.
Einnahmen-E-Mail	Wohin Einnahmen- und Auszahlungsbenachrichtigungen gehen. Oft die Buchhaltung oder Inhaber — kann dieselbe wie oben sein.
Beschreibung	Ein freundlicher, genauer Absatz über die Unterkunft. Siehe Tipps unten.
Breitengrad / Längengrad	Optional, aber sehr hilfreich. Siehe „Standort festlegen“ unten.
Hauptbild	Ein großes Hero-Foto. Keine Sorge — mehr können Sie im Reiter Fotos hinzufügen.



HINWEIS

Reservierungs-E-Mail vs. Einnahmen-E-Mail

Das sind zwei verschiedene Felder, weil in vielen Betrieben zwei verschiedene Personen Buchungen und Geld verwalten. Wenn Sie alles selbst machen, tragen Sie in beide dieselbe Adresse ein. Jede Adresse erhält eine eigene Bestätigungs-E-Mail — klicken Sie die Links, sonst kommen Buchungsmails von Gästen möglicherweise nicht an.

— Eine gute Beschreibung schreiben

Die Beschreibung ist der größte Unterschied zwischen Anzeigen, die sich füllen, und solchen, die leer bleiben. Ziel: drei kurze Absätze:

- **Was die Unterkunft ist** — Typ, Größe, Stil, Aussicht. „Ein Vier-Zimmer-Steinhof mit privatem Pool, auf zwei Hektar Olivenhain, zehn Autominuten vom Strand.“
- **Für wen sie passt** — Familien, Paare, Geschäftsreisende. „Schläft acht bequem. Ideal für zwei Familien, die gemeinsam reisen, oder eine große Familie mit Kindern.“
- **Was in der Nähe ist** — Restaurants, Verkehr, Sehenswürdigkeiten. „Fünfzehn Minuten zu Fuß zum Hafen, mit drei exzellenten Fischrestaurants auf dem Weg. Der Bus ins Zentrum hält direkt am Tor.“



TIPP

Erst gut schreiben, später übersetzen

Schreiben Sie Ihre Beschreibung in der Sprache, die Sie am besten beherrschen. Der eingebaute Übersetzer **Tara** kann sie mit einem Klick in jede unterstützte Sprache übertragen. Eine großartige Beschreibung in einer Sprache schlägt eine mittelmäßige in fünfzehn.

— Standort auf der Karte festlegen

Breiten- und Längengrad sind zwei Zahlen, die Ihre Unterkunft auf der Weltkarte verorten. Sie müssen nicht wissen, was sie bedeuten — kopieren Sie sie einfach von einer Kartenwebsite.

- 01 | Öffnen Sie **Google Maps** in einem anderen Browser-Tab.
- 02 | Finden Sie Ihre Unterkunft auf der Karte.
- 03 | **Rechtsklick** auf den genauen Standort (am Handy: lang drücken).
- 04 | Der erste Eintrag, der erscheint, sind zwei durch ein Komma getrennte Zahlen — das ist Ihr Breiten- und Längengrad.
- 05 | Klicken Sie auf die Zahlen, um sie zu kopieren.
- 06 | Im Tratok-Formular fügen Sie die erste Zahl (vor dem Komma) in **Breitengrad** ein und die zweite (nach dem Komma) in **Längengrad**.
- 07 | Eine kleine Kartenvorschau erscheint und bestätigt den korrekten Punkt.

— Zimmer hinzufügen

Jede Unterkunft hat mindestens ein Zimmer. Ein Hotel hat viele; eine private Villa vielleicht eines namens „Gesamte Villa“.

- 01 | Klicken Sie auf der Bearbeitungsseite der Unterkunft auf den Reiter **Zimmer**.
- 02 | Klicken Sie auf **Zimmer hinzufügen**.



03 | Geben Sie den **Namen** ein (z. B. „Deluxe-Doppelzimmer mit Meerblick“ oder „Gesamte Villa“).

04 | Schreiben Sie eine kurze **Beschreibung** — was dieses Zimmer von anderen abhebt.

05 | Setzen Sie den **Preis pro Nacht** und wählen Sie die **Währung**.

06 | Setzen Sie die **Anzahl Zimmer** — wie viele dieses Typs Sie verkaufen können. Eine Villa hat typischerweise 1; ein Hotel mit zwölf identischen Meerblick-Doppelzimmern hat 12.

07 | Setzen Sie die **maximale Belegung** — wie viele Personen in diesem Zimmer schlafen können (inkl. Kinder).

08 | Klicken Sie auf **Zimmer speichern**. Wiederholen für jeden anderen Zimmertyp.



TIPP

Nicht jedes einzelne Zimmer einzeln inserieren

Fassen Sie identische Zimmer zusammen. Wenn Sie fünfzehn völlig gleiche „Standard-Twin“-Zimmer haben, erstellen Sie **einen** Eintrag mit Anzahl 15. Fünfzehn separate Einträge machen den Kalender unhandhabbar.

— Zimmerpreise nach Datum (Kalender)

Standardmäßig hat jedes Zimmer einen Preis, der für alle Nächte gilt. Um in der Hauptsaison, an Wochenenden oder Feiertagen mehr zu verlangen:

01 | Klicken Sie auf der Unterkunftsseite auf **Preise & Bestand**.

02 | Wählen Sie das anzupassende Zimmer.

03 | Sie sehen einen Monatskalender. Klicken Sie auf ein Datum, um nur den Preis dieser Nacht zu ändern.

04 | Oder nutzen Sie oben das Formular **Datumsbereich**, um einen Preis auf viele Nächte gleichzeitig anzuwenden — z. B. „1. Juni bis 31. August, nur Wochenenden“.



- 05** | Bestand funktioniert genauso: Wenn Sie Zimmer wegen Wartung schließen, reduzieren Sie an diesen Daten die verfügbare Anzahl.

— Pakete hinzufügen (optional)

Pakete sind Angebote, die über das reine Zimmer hinausgehen — Staycation-Angebote, Halbpension (Frühstück und Abendessen inklusive), Festtags-Weihnachtspakete, Flitterwochen-Pakete etc. Pakete haben einen **Pauschalpreis für den gesamten Aufenthalt**, nicht pro Nacht.

- 01** | Klicken Sie auf der Unterkunftsseite auf den Reiter **Pakete**.
- 02** | Klicken Sie auf **Paket hinzufügen**.
- 03** | Geben Sie einen klaren Namen (z. B. „Sommer-Halbpension, 3 Nächte“).
- 04** | Schreiben Sie eine Beschreibung, die genau auflistet, was enthalten ist.
- 05** | Wählen Sie einen **Typ** (Staycation, Halbpension, Vollpension, Festtage, Flitterwochen, Sonstiges).
- 06** | Setzen Sie den **Pauschalpreis** für das gesamte Paket und die **Währung**.
- 07** | Setzen Sie **Mindestnächte** — den kürzesten Aufenthalt, den das Paket abdeckt. Das Paket kann für so viele Nächte oder mehr gebucht werden; der Pauschalpreis bleibt.
- 08** | Setzen Sie **maximale Gäste**.
- 09** | Listen Sie die **Inklusivleistungen** (Frühstück, Transfers, Begrüßungsgetränk etc.) — seien Sie konkret.
- 10** | Setzen Sie **verfügbare Tage** (z. B. „Freitag, Samstag, Sonntag“ für ein Wochenendpaket) und optionale Gültigkeitsdaten.
- 11** | Klicken Sie auf **Paket speichern**.

**HINWEIS****Pakete und Zimmer arbeiten zusammen**

Wenn ein Gast ein Paket bucht, wählt er trotzdem ein Zimmer aus Ihrer Unterkunft. Das Paket ersetzt den Nachtpreis durch den Pauschalpreis, aber die Zimmerkapazität gilt weiterhin.

— Fotos hochladen

Fotos verkaufen Zimmer. Nehmen Sie das ernst.

- 01** | Klicken Sie auf der Unterkunftsseite auf den Reiter **Fotos**.
- 02** | Das **Hauptbild** ist das Hero-Foto, das Gäste zuerst sehen — wählen Sie Ihre einzige beste Aufnahme.
- 03** | Nutzen Sie den Bereich **Galerie** für weitere Fotos. Mindestens 5, idealerweise 15 bis 25.
- 04** | Zu jedem erstellten Zimmer können Sie zudem ein eigenes Zimmerfoto und eine Galerie hinzufügen — gehen Sie zum Reiter **Zimmer** und klicken Sie auf das Kamera-Symbol neben jedem Zimmer.

— Fotos umsortieren und beschriften

- 01** | Öffnen Sie im Dashboard **Fotos** (im Schnellzugriff oder im Seitenmenü).
- 02** | Wählen Sie die Anzeige.
- 03** | **Per Drag & Drop** die Fotos in die gewünschte Reihenfolge bringen.
- 04** | Klicken Sie auf ein Foto, um eine Bildunterschrift hinzuzufügen („Der Pool bei Sonnenuntergang“, „Hauptschlafzimmer vom Balkon aus“).
- 05** | Klicken Sie das Stern-Symbol, um es als neues Titelbild zu setzen. Klicken Sie das Mülleimer-Symbol zum Löschen.



TIPP

Foto-Grundlagen für Nicht-Fotografen

Nur Tageslicht — meiden Sie Abendfotos, außer sie zeigen etwas Besonderes. Vor der Aufnahme aufräumen. Vorhänge öffnen, Lichter an, Betten machen. Kamera oder Handy gerade halten (nicht kippen). Aus einer Ecke jedes Zimmers fotografieren, nicht von der Tür. Eine weite Aufnahme pro Zimmer ist mehr wert als zehn Detailfotos.



ABSCHNITT 6

06

Aktivität inserieren

Aktivitäten sind einfacher zu inserieren als Unterkünfte, weil sie weniger bewegliche Teile haben: keine Zimmer, keine Übernachtungspreise. Sie legen einen Preis pro Person, eine Dauer und eine maximale Gruppengröße fest.

— Aktivitätsverwaltung öffnen

01 | Klicken Sie im Dashboard auf **Aktivitäten** im Seitenmenü.

02 | Klicken Sie auf **Aktivität hinzufügen**.

— Aktivitätsdetails ausfüllen

FELD	WAS EINTRAGEN
Name der Aktivität	„Sonnenuntergangs-Katamaran-Kreuzfahrt“, „Altstadtrundgang“ etc.
Kategorie	Wählen Sie die passendste: Abenteuer, Kultur, Essen & Trinken, Natur, Erholung, Sport, Wassersport, Stadttour, Workshop, Nachtleben, Sonstiges.
Beschreibung	Drei Absätze: Was passiert, was inklusive ist (Essen, Ausrüstung, Transport) und was mitzubringen oder zu tragen ist.
Dauer (Stunden)	Wie lange das Erlebnis dauert. Halbtags = 4, ganztags = 8. Dezimalzahlen für Kürzeres (1,5 = neunzig Minuten).
Preis	Pro Person , nicht pro Gruppe.
Währung	Wählen Sie die Währung, in der Sie bezahlt werden möchten.



FELD	WAS EINTRAGEN
Max. Teilnehmer	Die maximale Anzahl pro Session. Das System verhindert Überbuchung.
Adresse	Der Treffpunkt — wo Gäste erscheinen sollen.
Stadt, Land	Verwenden Sie die Vorschläge.
Breitengrad / Längengrad	Siehe den Unterkunftsabschnitt, um sie auf Google Maps zu finden. Sehr empfohlen — Gäste finden Sie schneller.
Kontakt-E-Mail	Wohin Buchungsbenachrichtigungen gehen. Erhält nach dem Speichern eine Bestätigungsmail.
Kontakttelefon	Für dringende Kontakte, besonders Wetter-Stornierungen.
Hauptbild	Ein Hero-Foto. Weitere Fotos kommen in den Reiter Fotos nach dem Speichern.

— Speichern und Fotos hinzufügen

01 | Klicken Sie auf **Aktivität hinzufügen**. Sie landen auf der Bearbeitungsseite.

02 | Wechseln Sie zum Reiter **Fotos**.

03 | Laden Sie Galeriefotos hoch. Bei Aktivitäten schlagen Action-Aufnahmen statische — Menschen, die das Ding tun, nicht die Ausrüstung auf einem Tisch.



TIPP

Checkliste für die Aktivitätsbeschreibung

Starke Beschreibungen beantworten: Was werde ich tun? Wie körperlich ist es? Ist es für Kinder, Ältere, Nichtschwimmer geeignet? Was bringe ich mit? Was stellen Sie? Wo und wann treffen wir uns? Was passiert bei Regen? Wer diese Antworten vorab gibt, reduziert die Rückfragen.



— Aktivität pausieren oder entfernen

- 01 | Klicken Sie aus der Aktivitätsliste auf die zu verwaltende Aktivität.
- 02 | Pausieren: Klicken Sie oben rechts auf **Deaktivieren**. Bestehende Buchungen bleiben; die Aktivität verschwindet aus der Suche.
- 03 | Wieder aktivieren: Klicken Sie an derselben Stelle auf **Aktivieren**.
- 04 | Endgültig löschen: Scrollen Sie nach unten und klicken Sie auf **Aktivität löschen**. Bestehende Buchungen bleiben in Ihren Daten, die Anzeige ist weg.



ABSCHNITT 7

07

Restaurant inserieren

Restaurantanzeigen decken Restaurants, Cafés, Bars und kulinarische Erlebnisse ab. Sie können Reservierungen über Tratok entgegennehmen und optional vorbezahlte Menüs und Pakete anbieten.

— Restaurantverwaltung öffnen

01 | Klicken Sie im Dashboard auf **Restaurants** im Seitenmenü.

02 | Klicken Sie auf **Restaurant hinzufügen**.

— Basisangaben ausfüllen

FELD	WAS EINTRAGEN
Name des Restaurants	Der Name an der Tür.
Beschreibung	Drei Absätze: die Geschichte der Küche, die Atmosphäre, die Lage.
Küchenstil	Wählen Sie den passendsten (Italienisch, Libanesisch, Japanisch, Vegan etc.).
Preisklasse	\$ Günstig, \$\$ Mittel, \$\$\$ Gehoben, \$\$\$\$ Feinste Küche. Ehrlich wählen — Gäste filtern danach.
Adresse	Vollständige Anschrift.
Stadt, Land	Verwenden Sie die Vorschläge.
Breitengrad / Längengrad	Sehr nützlich für hungrige Gäste, die Sie finden wollen. Siehe Unterkunftsabschnitt.



FELD	WAS EINTRAGEN
Telefon	Reservierungslinie.
E-Mail	Buchungsbenachrichtigungen. Erhält nach dem Speichern eine Bestätigungsmail.
Webseite	Optional — Ihre eigene Site, falls vorhanden.
Öffnungszeiten	Freitext. Konkret sein: „Mo-Fr 12:00-15:00 und 19:00-23:00; Sa-So 12:00-23:00; Dienstag geschlossen“.
Max. Kapazität	Sitzplätze gesamt — die maximale Anzahl Gäste, die Sie gleichzeitig setzen können.
Hauptbild	Beste Speise- oder Innenaufnahme.

— Speisekarte hochladen (PDF)

Die meisten Restaurants haben bereits eine Speisekarte als PDF. Sie können sie hochladen, damit Gäste sie vor der Reservierung lesen können.

- 01** | Klicken Sie auf der Bearbeitungsseite auf den Reiter **Speisekarte PDF**.
- 02** | Klicken Sie auf **Speisekarte PDF hochladen** und wählen Sie die Datei vom Computer.
- 03** | Nur PDF-Dateien werden akzeptiert. Die Karte erscheint in der öffentlichen Anzeige zum Download.
- 04** | Zum Ersetzen laden Sie eine neue hoch — sie überschreibt die alte. Zum Entfernen klicken Sie auf **Speisekarte PDF entfernen**.

— Restaurant-Pakete hinzufügen

Pakete sind vorbezahlte Angebote — Gäste zahlen bei der Reservierung, nicht im Restaurant. Beispiele: Fünf-Gänge-Verkostungsmenü, Brunch zum unbegrenzten Genuss, Valentins-Menü.

- 01** | Klicken Sie auf der Bearbeitungsseite auf den Reiter **Pakete**.



02 | Klicken Sie auf **Paket hinzufügen**.

03 | Klar benennen („Unbegrenzter Sonntagsbrunch“).

04 | Beschreiben Sie, was enthalten ist — Gänge, Getränke, alles andere.

05 | Typ wählen (Menü, Verkostung, Brunch, Besonderer Anlass, Sonstiges).

06 | Setzen Sie den **Preis pro Person** und die Währung.

07 | Setzen Sie **maximale Gäste** — die größte Gruppe, die dieses Paket unterstützt.

08 | Setzen Sie **verfügbare Tage** (z. B. „Samstag, Sonntag“ für einen Wochenend-Brunch).

09 | Setzen Sie **Startzeit** und **Endzeit**, falls das Paket nur zu bestimmten Stunden läuft („11:00 bis 15:00“).

10 | Setzen Sie **gültig ab** und **gültig bis** für zeitlich begrenzte Angebote (z. B. Weihnachtsmenü).

11 | Klicken Sie auf **Paket speichern**.

— Fotos hinzufügen

01 | Wechseln Sie auf der Bearbeitungsseite zum Reiter **Fotos**.

02 | Laden Sie Foodfotos, Innen- und Außenansichten sowie herausragende Gerichte oder Getränke hoch.

03 | Fügen Sie Bildunterschriften hinzu, um Gerichte zu benennen — Gäste schätzen es zu wissen, was sie sehen.



TIPP

Foodfotografie mit dem Handy

Natürliches Licht aus dem Fenster schlägt jedes Mal die Restaurantbeleuchtung von oben. Schießen Sie von oben für flache Gerichte (Pizza, Salat) und im 45-Grad-Winkel für gestapelte oder hohe Gerichte (Burger, Cocktails). Wischen Sie Spuren vom Teller, bevor Sie fotografieren.



ABSCHNITT 8

08

Anzeigen übersetzen

Tratok unterstützt 16 Sprachen. Standardmäßig wird, was Sie geschrieben haben, Gästen in deren Browsersprache angezeigt — aber nur, wenn eine Übersetzung existiert. Sie haben zwei Wege, Übersetzungen bereitzustellen: **Tara** (ein Klick, automatisch) und den **manuellen Editor**.

— Tara für automatische Übersetzung nutzen

Tara ist der eingebaute Übersetzer. Sie nutzt ein fortgeschrittenes Sprachmodell, das auf Hospitality-Inhalte trainiert ist, und versteht, dass „Balkon mit Meerblick“ Hospitality-Sprache ist und kein wörtlicher Satz. Die Übersetzung dauert meist unter einer Minute.

- 01** | Öffnen Sie eine beliebige Anzeige zur Bearbeitung.
- 02** | Oben im Formular sehen Sie einen Button **Mit Tara übersetzen**.
- 03** | Klicken Sie ihn an. Ein Panel öffnet sich, in dem Sie die Zielsprachen wählen. Standardmäßig sind alle 15 Nicht-Englisch-Sprachen ausgewählt.
- 04** | Klicken Sie auf **Übersetzung starten**. Eine Fortschrittsanzeige zeigt jede Sprache, sobald sie fertig ist.
- 05** | Wenn fertig, Panel schließen. Übersetzungen werden gespeichert und Gästen sofort angezeigt.

**HINWEIS****Einmal übersetzen, einmal bearbeiten**

Wenn Sie die Beschreibung später ändern, klicken Sie Tara erneut zur Neuübersetzung. Tara ist idempotent — sie zweimal auszuführen liefert kein anderes Ergebnis, solange der Quelltext sich nicht ändert.

— Übersetzungen von Hand bearbeiten

Wenn Sie eine bestimmte Übersetzung verfeinern wollen — z. B. die arabische Version mit der Stimme eines Muttersprachlers polieren — nutzen Sie den manuellen Editor.

- 01** | Öffnen Sie im Dashboard **Übersetzungen** (im Seitenmenü).
- 02** | Wählen Sie links die Anzeige.
- 03** | Wählen Sie das zu übersetzende Feld (Name, Beschreibung etc.).
- 04** | Wählen Sie die Zielsprache.
- 05** | Geben Sie die Übersetzung im rechten Panel ein und klicken Sie auf **Speichern**.
- 06** | Ihre manuelle Übersetzung überschreibt jede vorherige Tara-Übersetzung für genau diese Kombination aus Feld und Sprache.

**TIPP****Was übersetzt wird**

Tara und der manuelle Editor behandeln: Anzeigenamen, Beschreibungen, Zimmernamen und -beschreibungen, Paketnamen und -beschreibungen sowie Paketinklusiveleistungen. Sie übersetzen keine festen Daten wie Adressen, Telefonnummern, Preise oder den Öffnungszeitentext.



ABSCHNITT 9

09

Buchungen verwalten

Sobald Ihre Anzeigen live sind, können Gäste buchen. Dieser Abschnitt deckt alles ab, was zwischen „Ein Gast hat auf Buchen getippt“ und „Der Gast hinterlässt eine Bewertung“ passiert.

— Den Buchungskalender finden

- 01** | Klicken Sie im Dashboard auf **Buchungskalender** (unter der Statistik „Buchungen diesen Monat“ oder im Seitenmenü).
- 02** | Sie sehen den aktuellen Monat. Jeder farbige Balken steht für eine Buchung. Fahren Sie mit der Maus über einen Tag oder tippen Sie ihn an, um Details zu sehen.
- 03** | Mit den Pfeilen oben blättern Sie zwischen Monaten.

— Die Farben verstehen

FARBE	BEDEUTUNG
Blauer Balken	Eine Unterkunftsbuchung (Property).
Grüner Balken	Eine Aktivitätsbuchung.
Rosa Balken	Eine Restaurantbuchung.
Bernsteinfarbener Balken	Ausstehend — der Gast hat gebucht, die Reservierung wartet auf Ihre Aktion oder Systembestätigung.
Grauer Balken	Abgeschlossen — der Aufenthalt oder das Erlebnis ist vorbei.



— Kalender filtern

Nutzen Sie die Filter-Pillen über dem Kalender, um nur einen Anzeigentyp gleichzeitig anzuzeigen — nützlich, wenn Sie viele Aktivitäten haben und nur Unterkunftsbuchungen sehen wollen.

— Buchungsstatus von Anfang bis Ende

STATUS	BEDEUTUNG
Ausstehend	Neu erstellt. Braucht ggf. Ihre Bestätigung oder wartet auf den Zahlungseingang des Gastes.
Bestätigt	Aktiv und gesichert. Der Gast kommt.
Abgeschlossen	Der Aufenthalt oder das Erlebnis ist vorbei.
Storniert	Entweder der Gast hat storniert oder Sie. Siehe Stornierungsabschnitt unten.

— Schnell auf ausstehende Buchungen reagieren

Die Dashboard-Startseite zeigt eine Statistik-Karte **Ausstehende Buchungen**. Klicken Sie sie an, um die Buchungen zu sehen, die Ihre Aufmerksamkeit brauchen. Ziel: innerhalb einer Stunde antworten — das bringt das **Schnelle Antwort**-Abzeichen und beruhigt den Gast.

— Einem Gast eine Nachricht senden

01 | Klicken Sie aus dem Buchungskalender oder der Benachrichtigungsseite eine Buchung an, um sie zu öffnen.

02 | Nutzen Sie das Formular **Nachricht senden**, um zu schreiben. Der Gast erhält sie per E-Mail und in der Plattform.

03 | Oder öffnen Sie **Benachrichtigungen** → Reiter **Gästenachrichten** für den vollständigen Konversationsverlauf mit jedem Gast.



— Stornierungen und Änderungen

Wenn ein Gast stornieren oder die Daten ändern muss, macht er das meist selbst und Sie erhalten nur eine Benachrichtigung. Wenn Sie von sich aus stornieren müssen — z. B. weil ein Wasserschaden das Zimmer beschädigt hat — öffnen Sie die Buchung und klicken auf **Buchung stornieren**. Der Gast erhält eine automatische E-Mail und wird gemäß den Plattformrichtlinien rückerstattet.



WICHTIG

Eine Stornierung von Ihrer Seite belastet Ihr Konto

Vom Anbieter initiierte Stornierungen schaden Ihrem Leistungs-Score und können Sie vom Superhost-Abzeichen disqualifizieren. Stornieren Sie nur, wenn Sie die Buchung wirklich nicht erfüllen können. Liegt der Konflikt an einem nicht synchronisierten externen Kanal, beheben Sie zuerst die Kanalsynchronisation — siehe Abschnitt 13.



ABSCHNITT 10

10

Bewertungen

Bewertungen sind, wie Gäste anderen Gästen sagen, wie Ihre Anzeige ist. Sie speisen auch Ihre Abzeichen und Ihr Suchranking. Antworten Sie auf jede Bewertung, besonders auf die schlechten.

— Bewertungen öffnen

- 01 | Klicken Sie im Dashboard auf **Bewertungen**.
- 02 | Sie sehen Ihre Gesamtnote, die Anzahl der Bewertungen und die Notenverteilung oben.
- 03 | Darunter die Liste der neuesten Bewertungen. Mit Filter-Pillen können Sie sich auf unbeantwortete oder niedrig bewertete konzentrieren.

— Auf eine Bewertung antworten

- 01 | Klicken Sie auf **Antworten** bei einer Bewertung.
- 02 | Schreiben Sie eine kurze, höfliche, professionelle Antwort. Danken Sie dem Gast, gehen Sie konkret auf Kritik ein und erklären Sie, was Sie unternommen haben.
- 03 | Klicken Sie auf **Antwort veröffentlichen**. Ihre Antwort erscheint unter der Bewertung in Ihrer öffentlichen Anzeige.

**TIPP****Wie man schlechte Bewertungen handhabt**

1. Lesen Sie sie zweimal, bevor Sie antworten — lassen Sie die erste Reaktion abklingen.
 2. Bedanken Sie sich ehrlich für das Feedback.
 3. Gehen Sie konkret auf den Punkt ein, ohne Ausreden.
 4. Erklären Sie, was Sie geändert haben (falls etwas geändert wurde).
 5. Laden Sie sie wieder ein oder bitten Sie zukünftige Gäste, Sie bei Bedenken anzusprechen.
- Zukünftige Gäste lesen Ihre Antworten genauso wie die Bewertungen. Eine elegante Antwort auf eine schlechte Bewertung kann mehr Buchungen bringen als eine perfekte Note.

— Eine Bewertung ausblenden

Das Ausblenden ist klaren Richtlinienverstößen vorbehalten — beleidigender Sprache, persönlichen Angriffen, Inhalten ohne Bezug zum Aufenthalt. Blenden Sie Bewertungen nicht aus, nur weil sie negativ sind — die Plattform überwacht das, und Ihr Konto kann sanktioniert werden.

01 | Öffnen Sie die Bewertung.

02 | Klicken Sie auf **Melden & ausblenden**.

03 | Erzählen Sie uns, warum. Unser Team prüft die Meldung.



ABSCHNITT 11

11

Bezahlt werden

Das ist der Abschnitt, den jeder kennen will. Einnahmen, Guthaben, Auszahlungen, Steuern — alles aus einem Bildschirm.

— Wie Einnahmen erscheinen

Jede bestätigte Buchung addiert sich zu Ihrem **Verdienst gesamt**. Nach Abschluss des Aufenthalts oder Erlebnisses zieht die Plattform ihre Kommission ab, und der Nettobetrag wird Teil Ihres **verfügbaren Guthabens**.

**KASTEN AUF DER
ZAHLUNGSSEITE****WAS ER BEDEUTET**

Verdienst gesamt	Lebenslange Bruttobeträge aus allen Buchungen.
Verfügbares Guthaben	Geld, gegen das Sie jetzt eine Auszahlung anfordern können.
Ausstehende Anfragen	Auszahlungen, die Sie angefordert haben und noch bearbeitet werden.
Ausgezahlt gesamt	Geld, das schon auf Ihrem Bank- oder Wallet-Konto ist.

— Einnahmen ansehen

01 | Klicken Sie im Dashboard auf **Einnahmen**.

02 | Wählen Sie oben den Datumsbereich — letzte 7, 30, 90, 365 Tage oder benutzerdefiniert.

03 | Die Seite zeigt Einnahmen pro Tag als Balkendiagramm, aufgeschlüsselt nach Anzeigentyp und einzelner Anzeige.



- 04** | Unter dem Diagramm zeigt die tägliche Tabelle Brutto-, Kommissions- und Nettobeträge. Mauszeiger über eine Zeile für Details.

— Eine Auszahlung anfordern

- 01** | Klicken Sie im Dashboard auf **Zahlungen**.

- 02** | Stellen Sie sicher, dass Ihr **verfügbares Guthaben** oben größer als null ist.

- 03** | Im Formular **Zahlung anfordern** tragen Sie den Betrag und die Währung ein.

- 04** | Wählen Sie eine Zahlungsmethode:

- **Banküberweisung** — füllen Sie Bankname, Kontonummer oder IBAN, Bankleitzahl oder SWIFT/BIC aus. Das Formular fragt das ab, was Ihre Bank nutzt.
- **PayPal** — die E-Mail Ihres PayPal-Kontos angeben.
- **Wise (TransferWise)** — die E-Mail Ihres Wise-Kontos angeben.
- **Kryptowährung** — Ihre Wallet-Adresse und den Asset (BTC, ETH, USDC etc.) angeben.

- 01** | Notizen für unser Finanzteam in das Feld Notizen schreiben.

- 02** | Auf **Anfrage senden** klicken.

- 03** | Die Anfrage erscheint in Ihrem Verlauf darunter. Sie sehen, wie sie durch **Ausstehend** → **In Bearbeitung** → **Abgeschlossen** wandert, während unser Team sie verarbeitet.



HINWEIS

Wie lange dauern Auszahlungen?

Banküberweisungen kommen meist innerhalb von 3 bis 5 Werktagen an, nachdem wir sie auf **In Bearbeitung** gesetzt haben. PayPal und Wise oft am selben Tag. Krypto meist innerhalb einer Stunde ab In Bearbeitung. Internationale Überweisungen können wegen Zwischenbanken länger dauern.



— Berichte für Steuern und Buchhaltung herunterladen

- 01 | Klicken Sie im Dashboard auf **Berichte**.
- 02 | Wählen Sie eine Voreinstellung — Aktueller Monat, Letzter Monat, Aktuelles Quartal, Jahr bis heute, Letztes Jahr — oder einen eigenen Datumsbereich.
- 03 | Optional nach Anzeigentyp filtern.
- 04 | Klicken Sie auf **CSV herunterladen**. Die Datei enthält Datum, Anzeigenname, Typ, Anzahl Buchungen, Bruttoerlös, Kommission und Nettoerlös sowie eine Summenzeile.
- 05 | Öffnen Sie die CSV in Excel, Google Sheets oder beliebiger Buchhaltungssoftware.



ABSCHNITT 12

12

Promotions & E-Mail-Vorlagen

Zwei Werkzeuge, um zu wachsen: Rabattcodes, die mehr Buchungen bringen, und E-Mail-Vorlagen, die Gäste einbinden.

— Eine Promotion erstellen (Rabattcode)

01 | Klicken Sie im Dashboard auf **Promotions**.

02 | Klicken Sie auf **Promotion erstellen**.

03 | Füllen Sie aus:

FELD	WAS EINTRAGEN
Code	Kurzes Wort oder Phrase in GROSSBUCHSTABEN (z. B. SOMMER25). Das tippen Gäste an der Kasse.
Name	Interne Bezeichnung — wie Sie ihn auf dieser Seite nennen („Sommer 2026 Launch“).
Beschreibung	Freitext — wofür die Promotion gedacht ist.
Rabatttyp	Prozentual (z. B. 25 % Rabatt) oder Fester Betrag (z. B. 50 \$ Rabatt).
Rabattwert	Die Zahl — 25 für 25 % oder 50 für 50 \$.
Währung	Bei festen Betragsrabatten.
Min. Buchungswert	Der kleinste Auftrag, für den der Code gilt. o für keinen Mindestbetrag.



FELD	WAS EINTRAGEN
Min. Nächte	Für Unterkünfte — nur gültig für Aufenthalte dieser Dauer oder länger.
Max. Verwendungen	Wie oft der Code insgesamt eingelöst werden kann. o für unbegrenzt.
Gilt für	Alle Anzeigen, nur Unterkünfte, nur Aktivitäten oder nur Restaurants.
Gültig ab / bis	Optionales Zeitfenster.

01 | Klicken Sie auf **Promotion erstellen**. Der Code erscheint in der Liste oben.

02 | Teilen Sie den Code in Ihrem Marketing — Social Media, E-Mail, Aushänge in Ihrer Location.

— Promotion pausieren oder löschen

In der Promotion-Liste hat jede Zeile einen Schalter (aktiv/inaktiv) und ein Mülleimer-Symbol. Pausieren behält den Code in Ihren Daten, stoppt aber die Wirkung an der Kasse. Löschen entfernt ihn dauerhaft.

— E-Mail-Vorlagen bearbeiten

Tratok sendet automatisch sechs E-Mails an Gäste rund um ihre Buchung. Sie können Wortlaut und Zeitpunkt jeder Vorlage anpassen oder die Voreinstellungen belassen — sie sind gut formuliert.

VORLAGE	WANN SIE GESENDET WIRD
Buchungsbestätigung	Sofort bei Buchung.
Vor Ankunft	Erinnerung 1 Tag vor Check-in.
Check-out-Dank	Am Check-out-Tag.
Bewertungsanfrage	2 Tage nach Check-out.
Stornierung	Bei Stornierung einer Buchung.
Zahlung erhalten	Wenn die Zahlung verbucht ist.



— Eine Vorlage anpassen

- 01 | Klicken Sie im Dashboard auf **Vorlagen** (Schnellzugriff oder Seitenmenü).
- 02 | Klicken Sie auf die zu bearbeitende Vorlage.
- 03 | Betreff und Text bearbeiten. Platzhalter — Wörter in doppelten geschweiften Klammern — werden beim Versand durch echte Werte ersetzt. Die verfügbaren Platzhalter sind in der rechten Seitenleiste aufgeführt.
- 04 | Zeitpunkt anpassen, falls gewünscht (z. B. Bewertungsanfrage 1 Tag nach Check-out statt 2).
- 05 | Auf **Vorlage speichern** klicken.
- 06 | Auf **Test-E-Mail senden** klicken, um sich vor der Aktivierung eine Vorschau zu schicken.



TIPP

Nützliche Platzhalter

{{guest_name}} — der Vorname des Gastes
{{listing_name}} — Name Ihrer Anzeige
{{check_in}} / {{check_out}} — die Daten
{{guests}} — Anzahl Gäste
{{total_price}} — der gezahlte Preis
{{booking_id}} — die Buchungsreferenz
{{provider_name}} — Ihr Name

Genau so tippen, mit den doppelten Klammern.



ABSCHNITT 13

13

Mit anderen Buchungsseiten synchronisieren

Wenn Sie auch auf Airbnb, Booking.com, Vrbo, Expedia, TripAdvisor oder Google inserieren, riskieren Sie **Doppelbuchungen** — dasselbe Zimmer für dieselben Daten auf zwei Seiten gebucht. Die Kanalsynchronisation verhindert das mit einem Standard-Kalenderformat namens iCal.

— Wie es in klarer Sprache funktioniert

Jede Buchungsseite kann eine Kalender-URL veröffentlichen — einen Link, der zeigt, wann ein Zimmer gebucht ist. Tratok veröffentlicht eine für Ihre Tratok-Buchungen, und Tratok kann die der anderen Seiten lesen. Durch den Austausch dieser URLs weiß jede Seite, wann eine andere eine Buchung hat, und alle blockieren diese Daten.

— Kanalsynchronisation einrichten

- 01 | Klicken Sie im Dashboard auf **Kanäle** (Schnellzugriff oder Seitenmenü).
- 02 | Klicken Sie auf **Kanal hinzufügen**.
- 03 | Wählen Sie den Kanal (Airbnb, Booking.com etc.).
- 04 | Wählen Sie, auf welche Anzeige es sich bezieht.
- 05 | Bei Unterkünften das konkrete Zimmer wählen.
- 06 | Fügen Sie die **iCal-Import-URL** der anderen Seite ein (siehe unten, wo Sie sie finden).



07 | Klicken Sie auf **Speichern**. Tratok erzeugt eine **Export-URL** — kopieren Sie diese.

08 | Gehen Sie auf die andere Seite, suchen Sie die Einstellung „Kalender importieren“ oder „Kalender synchronisieren“ und fügen Sie Tratoks Export-URL dort ein.

— iCal-URL auf den großen Seiten finden

SEITE	WO SIE DIE ICAL-URL FINDEN
Airbnb	Anzeige → Verfügbarkeit → Kalender-Synchronisation → Kalender exportieren
Booking.com	Unterkunft → Preise & Verfügbarkeit → Kalender synchronisieren → Export-URL
Vrbo	Kalender → Einstellungen → iCal importieren/exportieren
Expedia	Unterkunfts-Dashboard → Kalender → Kalender verbinden
Google	Travel Partner Central → Verfügbarkeit → iCal-Feed



WICHTIG

Die Synchronisation ist nicht sofort

Die meisten Kanäle aktualisieren Kalender alle 1 bis 4 Stunden. Wenn um 10:00 Uhr eine Buchung auf Airbnb eingeht, kann Tratok eine konkurrierende Buchung bis zur nächsten Synchronisation (bis zu 4 Stunden später) noch zulassen. Das Risiko ist gering, aber real. Wenn Sie auch auf stark frequentierten Kanälen aktiv sind, schließen Sie Daten nach jeder Buchung manuell.

— Pausieren oder neu erzeugen

In der Kanalliste:

- **Pausieren** — den Import von einem Kanal vorübergehend stoppen, ohne die Synchronisation zu löschen.
- **Token neu erzeugen** — falls Sie Ihre Tratok-Export-URL irgendwann teilen oder offenlegen, erzeugen Sie einen neuen. Aktualisieren Sie die URL auf der anderen Seite.
- **Löschen** — entfernt die Synchronisation komplett.



ABSCHNITT 14

14

Team-Mitglieder hinzufügen

Wenn Sie ein Unternehmen mit Personal führen — Hotelrezeption, Reiseveranstalter mit Guides, Restaurantmanager — können Sie ihnen eigene Zugänge mit eingeschränkten Rechten geben.

— Rollen

ROLLE	WAS SIE DÜRFEN
Manager	Fast voller Zugriff — sieht und bearbeitet alles außer Abrechnung und Konto-Einstellungen.
Mitarbeiter	Operativer Alltagszugriff. Berechtigungen sind konfigurierbar (siehe unten).
Betrachter	Nur lesen — sieht Buchungen und Berichte, kann aber nichts ändern.

— Berechtigungen (für die Mitarbeiter-Rolle)

Bei Mitarbeitern setzen Sie Häkchen, welche Bereiche sie erreichen können:

- **Buchungen** — Buchungen sehen und beantworten, Nachrichten schicken.
- **Anzeigen** — Details, Fotos, Pakete bearbeiten.
- **Einnahmen** — Einnahmenezahlen sehen (oft für Rezeptionspersonal deaktiviert).
- **Nachrichten** — Gästenachrichten lesen und beantworten.
- **Bewertungen** — Bewertungen beantworten und melden.

— Jemanden einladen

01 | Klicken Sie im Dashboard auf **Team**.



02 | Klicken Sie auf **Mitglied einladen**.

03 | Vorname, Nachname und E-Mail eintragen.

04 | Eine Rolle wählen (Manager / Mitarbeiter / Betrachter).

05 | Bei Mitarbeitern Berechtigungen ankreuzen, die er braucht.

06 | Auf **Einladung senden** klicken.

07 | Sie erhalten eine E-Mail mit einem Link zum Setzen eines eigenen Passworts. Sobald sie akzeptieren, erscheinen sie in Ihrer Teamliste mit Status **Aktiv**.

— Ein Mitglied sperren oder entfernen

01 | Auf der Teamseite die Person in der Liste finden.

02 | Auf das Pause-Symbol klicken, um zu **sperren** — Konto bleibt, Anmeldung wird blockiert (nützlich bei langem Urlaub).

03 | Auf das Mülleimer-Symbol klicken, um dauerhaft zu **entfernen**. Sie können sich nicht mehr anmelden, das Konto wird gelöscht.



ABSCHNITT 15

15

Statistiken

Die Statistik-Seite verwandelt Ihre Buchungen in Diagramme und Zahlen. Sie brauchen keine Statistik, um zu arbeiten — aber wenn Sie wöchentlich hineinschauen, erkennen Sie Probleme und Chancen früh.

— Statistiken öffnen

01 | Klicken Sie im Dashboard auf **Statistiken**.

02 | Wählen Sie einen Zeitraum — 7, 30, 90 oder 365 Tage.

03 | Die Seite lädt mit diesem Zeitraum neu.

— Was die obersten Zahlen bedeuten

ZAHL	WAS SIE REPRÄSENTIERT
Einnahmen	Bruttoeinnahmen aus allen bestätigten Buchungen im Zeitraum.
Buchungen	Gesamtanzahl Buchungen mit der prozentualen Veränderung zum vorherigen gleichen Zeitraum.
Durchschn. Buchungswert	Einnahmen geteilt durch Buchungsanzahl. Höher ist besser — Pakete und Upsells heben das.
Auslastung	Nur Unterkünfte — wie viel Prozent der Zimmer-Nächte im Zeitraum verkauft wurden.



— Unten auf der Seite

- **Tägliches Einnahmendiagramm** — Trends, Wochenenden, Wochentagsmuster erkennen.
- **Einnahmen nach Typ** — welche Kategorie (Unterkünfte / Aktivitäten / Restaurants) zieht.
- **Top-Anzeigen** — Ihre fünf bestverdienenden im Zeitraum. Stärker bewerben und die Nachzügler verbessern.
- **Stornorate** — stornierte Buchungen in Prozent aller Buchungen. Hohe Raten schaden dem Ranking; bei Anstieg untersuchen.



TIPP

Worauf wöchentlich schauen

Etablieren Sie eine Montagmorgen-Routine: Statistiken öffnen, die letzten 7 Tage mit den 7 davor vergleichen. Sind die Buchungen rauf oder runter? Welche Anzeige führt? Ist eine auf null gefallen? Fünf Minuten pro Woche fangen Probleme ab, bevor sie echtes Geld kosten.



ABSCHNITT 16

16

Fortgeschritten: Die API nutzen

Dieser Abschnitt ist für Unternehmen, die Tratok an andere Software anbinden möchten — ein PMS (Property-Management-System), eine eigene Website oder ein Reporting-Dashboard. **Wenn diese Wörter Ihnen nichts sagen, überspringen Sie diesen Abschnitt.** Alles im Dashboard geht ohne die API.

— API-Schlüssel besorgen

- 01** | Klicken Sie im Dashboard auf **API-Dokumentation**.
- 02** | Klicken Sie auf **API-Schlüssel erzeugen**. Das System erstellt einen Schlüssel und einen Secret.
- 03** | Kopieren Sie beide sofort — der Secret wird nur einmal angezeigt. Speichern Sie sie sicher.
- 04** | Falls Sie den Secret leaken oder verlieren, klicken Sie auf **Neu erzeugen**, um neue Zugangsdaten auszustellen. Die alten funktionieren sofort nicht mehr.
- 05** | Mit dem Schalter den API-Zugriff für Ihr Konto jederzeit **aktivieren** oder **deaktivieren**.

— Was die API kann

- Ihre Buchungen, Anzeigen und Einnahmen auslesen.
- Anzeigen programmatisch erstellen, aktualisieren und löschen.
- Verfügbarkeits- und Preisaktualisierungen pushen.
- Webhooks abonnieren (Benachrichtigungen, die an Ihren Server gepusht werden, wenn etwas passiert).



Die vollständige technische Referenz ist auf der API-Dokumentationsseite — Endpunkte, Parameter, Antwortbeispiele. Geben Sie die Dokumentation Ihrem Entwickler; er weiß, was zu tun ist.



WICHTIG

Behandeln Sie Ihren API-Secret wie ein Passwort

Niemals in E-Mails, Chats, Screenshots oder öffentlichen Code-Repositories einfügen. Wer den Secret hat, kann in Ihrem Namen handeln. Im Zweifel: neu erzeugen.



ABSCHNITT 17

17

Fehlerbehebung

Wenn etwas nicht funktioniert, finden Sie das Symptom unten und probieren Sie den ersten Vorschlag. Die meisten Probleme sind in unter einer Minute gelöst.

— Ich kann mich nicht anmelden

- Stellen Sie sicher, dass Sie unter der richtigen Adresse sind: **hospitality.tratok.net**, nicht **tratok.net**. Die Hauptseite und das Anbieter-Portal sind unterschiedlich.
- Prüfen Sie, ob die Feststelltaste nicht aktiv ist. Passwörter unterscheiden Groß- und Kleinschreibung.
- Auf das Augen-Symbol neben dem Passwortfeld klicken, um das Getippte zu sehen.
- Wenn „Zu viele Versuche“ erscheint, fünf Minuten warten — das System pausiert die Rateversuche.
- Auf **Passwort vergessen?** klicken und den Reset per E-Mail nutzen.

— Ich erhalte keine E-Mails

- Spam- bzw. Junk-Ordner prüfen.
- **no-reply@tratok.net** und **notifications@tratok.net** zu Kontakten oder sicheren Absendern hinzufügen.
- Bestätigen, dass die hinterlegte E-Mail korrekt ist — siehe **Mein Profil**.
- Für anzeigenspezifische E-Mails (Reservierungs-E-Mail, Einnahmen-E-Mail, Kontakt-E-Mail) sicherstellen, dass genau diese Adresse bestätigt ist — Abzeichen **Verifiziert** neben dem Feld im Bearbeitungsformular suchen. Wenn nicht verifiziert: **Bestätigung erneut senden**.

— Meine Anzeige erscheint nicht auf der öffentlichen Seite

- Prüfen, dass sie nicht deaktiviert ist — die Bearbeitungsseite öffnen und oben rechts den Aktivieren/Deaktivieren-Schalter prüfen.



- Prüfen, dass die Anzeige ein Hauptbild hat. Anzeigen ohne Foto werden teils aus der Suche ausgeblendet.
- Bei Unterkünften prüfen, dass mindestens ein Zimmer existiert und einen Preis größer null hat.
- Neue Anzeigen können wegen Cache bis zu einer Stunde brauchen, um in den Suchergebnissen aufzutauchen.

— Ein Gast hat einen Datumskonflikt / eine Doppelbuchung

- Buchungskalender öffnen und nach überlappenden Buchungen an diesem Datum suchen.
- Bei Nutzung von Kanalsync den Synchronisationsstatus auf der Kanalseite prüfen. Eine pausierte oder fehlgeschlagene Sync ist die übliche Ursache.
- Tratok-Support kontaktieren — wir helfen, den Konflikt zu lösen und zu entscheiden, welche Buchung Vorrang hat.

— Ich habe einen Tippfehler in meiner Anzeige

Alle Anzeigendetails sind jederzeit editierbar. Anzeige öffnen, bearbeiten und auf **Änderungen speichern** klicken. Bestehende Buchungen sind nicht betroffen — Gäste sehen die neueste Beschreibung.

— Ich will eine Anzeige für immer löschen

Bearbeitungsseite der Anzeige öffnen, ganz nach unten scrollen, auf **Löschen** klicken. Die Anzeige verschwindet aus der Suche; Ihre vergangenen Buchungen und der Einnahmenverlauf bleiben erhalten.

— Wo bekomme ich mehr Hilfe?

- **Benachrichtigungen** → **Reiter Support** — öffnet ein Ticket direkt an unser Team.
- E-Mail: **support@tratok.net**
- Die meisten Seiten haben kleine Hilfesymbole in den Ecken — Mauszeiger darüber für Inline-Tipps.

— Sicherheits-Checkliste

- Geben Sie Ihr Passwort nie weiter.
- Fügen Sie Ihren API-Secret nie außerhalb von Code ein, den Sie selbst kontrollieren.
- Bei Verdacht auf Kompromittierung: Passwort sofort ändern und Support kontaktieren.
- Wenn Sie einem Teammitglied Zugriff geben, die niedrigste Rolle und die wenigsten nötigen Berechtigungen verwenden.



- Auf gemeinsam genutzten Computern abmelden, wenn Sie fertig sind.



ABSCHNITT 18

18

Schlussbemerkungen

Das ist alles, was Sie brauchen, um als Tratok-Dienstleister zu arbeiten. Wenn dieser Leitfaden seinen Zweck erfüllt hat, sind Sie von „Ich habe einen Ort zum Inserieren“ zu „Ich habe einen Ort inseriert, mit hochgeladenen Fotos, gesetzten Preisen, synchronisierten Kanälen und hinterlegter Zahlungsmethode“ gewechselt.

Tratok entwickelt sich ständig weiter. Alle paar Wochen kommen neue Funktionen — Promotions, Abzeichen, Übersetzungen, Pakete, Kanäle — jede dafür gemacht, Ihnen mehr Buchungen mit weniger Arbeit zu bringen. Behalten Sie Ihre Seite **Benachrichtigungen** für Produktneuigkeiten im Blick.

Vor allem: Antworten Sie Ihren Gästen, fotografieren Sie Ihre Räume gut und setzen Sie ehrliche Preise. Den Rest übernimmt die Plattform.

**HINWEIS****Willkommen an Bord**

Wenn etwas in diesem Leitfaden unklar ist, schreiben Sie an **support@tratok.net** mit der Abschnittsnummer und wir verbessern es. Echte Fragen echter Anbieter prägen diesen Leitfaden mehr als alles andere.