

Der Experte weiss Rat

# Messaging-Tools sind im Trend



**Gianluca Marongiu**  
ist Revenue Consultant.  
Er beantwortet an dieser  
Stelle regelmässig  
Ihre Fragen zu Revenue  
Management.

**Frage:** Ich betreibe ein individuelles Hotel und nehme noch Telefonanfragen an, welche ich dann per Mail bestätige. Ist das noch zeitgemäss? Oder soll ich auf Chat und Whatsapp wechseln?

**Antwort:** Die Zeiten, in der die Reservierungen per Telefon angenommen werden, sind eindeutig vorbei. Die meisten individuellen Gäste buchen online oder fragen per E-Mail an. Kaum ein Gast wagt sich noch, übers Telefon zu reservieren, ohne vorher online recherchiert zu haben. Ist das Hotel online nicht verfügbar, entfallen sogar viele Anfragen, weil die Gäste das Gefühl haben, das Hotel sei schon ausgebucht.

Durch Online-Reservierungen verändern sich auch die Bedürfnisse der Gäste sowie deren Servicevorstellungen. Bei den Airlines werden Kunden, die noch traditionelle Kommunikationswege nutzen wollen, sogar «bestraft»: Ruft man beispielsweise bei Easyjet an, so fallen Gebühren an. Sendet man bei Easyjet eine Anfrage, so erlaubt sich die Airline, erst innerhalb von 28 Tagen zu antworten. Bei Ryanair kann man auch via Chatbot eine Anfrage starten. Es wird mit allen Mitteln versucht, mit dem Gast auf digitalem Weg zu kommunizieren, um den Prozess so weit wie nur möglich zu automatisieren.

Laut einer Studie von Trustyou erwarten 80 Prozent der Gäste, dass das Hotel sie nach der Buchung bezüglich der Reservierung nochmals kontaktiert. 76 Prozent bevorzugen dabei noch immer eine Kontaktaufnahme per Mail. Doch in Zukunft könnte sich das verändern: Bereits ein Viertel der Gäste ist bereit, via Textnachricht oder sozialen Medien zu kommunizieren. Weiter besagt die Studie, dass



Auch der Gast bevorzugt heute den digitalen Weg – weil es schneller geht. iStock/Montage htr

Gäste, welche über Textnachrichtendienste und Soziale Medien kommunizieren, statistisch gesehen zufriedener sind als solche, die über andere Kommunikationswege angesprochen werden. 68 Prozent der Befragten bevorzugen den elektronischen Kontakt und versuchen, das Telefon sogar zu vermeiden.

In Zukunft gewinnen also Textnachrichten per SMS, Facebook Messenger, WhatsApp etc. gross an Bedeutung. Die Gäste bevorzugen es, digital und bequem über verschiedene Medien kontaktiert zu werden. Durch die digitale Gästeinteraktion lassen sich viele Abläufe vereinfachen,

was als Mehrwert für den Gast und Gastgeber resultieren kann. So bieten zum Beispiel erste Accor-Hotels einen WhatsApp-Service an, was die Gäste vor, während und nach dem Aufenthalt erleichtern soll, mit der Réception zu kommunizieren.

Für den Hotelier ist es ein grosser Vorteil, dass diese neuen Instrumente nicht mehr Aufwand bedeuten. Es ist wichtig, daraus eine Customer-Journey-Strategie mit verschiedenen Touchpoints zu erarbeiten, die der Effizienzsteigerung dient. Ein Ziel sollte sein, E-Mail - und Telefonanfra-

gen zu reduzieren. Dies kann man auf verschiedene Wege erreichen: Eine Möglichkeit wäre, für Online-Reservierungen auf der Website einen Rabatt zu gewähren. Oder eine Chat-Funktion auf der Website einzubauen, damit die Anfragen direkt dort beantwortet werden können. Bei der Erarbeitung der Strategie gilt es für den Hotelier, klare Regeln festzulegen, um die Kunden in die gewünschte Richtung zu lenken. Es ist Zeit, dass Hoteliers die neuen Kommunikationsmittel effizient einsetzen und die Kommunikation vor, während und nach dem Aufenthalt digitalisieren. Durch diesen Wandel lassen sich zum einen Abläufe automatisieren und gleichzeitig für den Gast eine höhere Zufriedenheit erreichen.

Damit die verschiedenen Kommunikationswege nicht die Hoteliers überfordern, empfehlen wir, eine Kommunikationssoftware zu nützen, wo alle Anfragen, sei es per Chat, E-Mail, WhatsApp oder Facebook Messenger, zentralisiert werden können. Eine solche Lösung bietet unter anderem die Firma Trustyou als Zusatzsoftware an für jene Hotels, die bereits die Dienste fürs Bewertungsmanagement nutzen. Mitglieder von HotellerieSuisse profitieren dabei von Rabatten.

## Haben Sie Fragen an Gianluca Marongiu?

Schreiben Sie eine E-Mail an Gianluca Marongiu, SHS Swiss Hospitality Solutions AG: [g.marongiu@swisshospitalitysolutions.ch](mailto:g.marongiu@swisshospitalitysolutions.ch)

ANZEIGE

# granini®

## MIX IT

DECKEN SIE SICH MIT ALLEN UNSEREN SORTEN EIN  
UND ZAUBERN SIE FRUCHTIGE COCKTAILS!

**NEU**  
**COCKTAILS**  
**PREMIX**



**Aktion**  
1L und 20 cl  
Glasflaschen  
+ Cocktails Premix  
Gültig vom 9. bis 27.9.2019  
bei Ihrem Depositär.

### REZEPTVORSCHLÄGE

#### CHERRY BEACH

8 cl Kirschensaft + 8 cl granini Sex on the beach + Eiswürfel

#### BELLA LUNA

10 cl granini Orangensaft + 6 cl granini Ananassaft + 2 cl Limettensaft + Eiswürfel