

Der Experte weiss Rat

Buchungen über OTAs direkt sichern



Gianluca Marongiu

ist Senior Consultant und Managing Partner von Swiss Hospitality Solution (SHS). Er beantwortet an dieser Stelle regelmässig Fragen zu Revenue Management und Digitalisierung.

Frage: In unserem Hotel ziehen die Buchungen für den Sommer langsam wieder an. Wie können wir dafür sorgen, dass die Gäste den direkten Weg zu uns finden? Gerade in schwierigen Zeiten würden wir gerne die Kommissionen reduzieren.

Antwort: Direktbuchen ist ein wichtiges Thema, das nun während der Krise gut wieder in Angriff genommen werden kann. Denn in jeder Krise liegt auch immer eine Chance. Aktuell sucht der Kunde den direkten Kontakt zum Anbieter, denn das schafft das nötige Vertrauen, und dafür eignet sich das Direktbuchen ideal. Zudem bin ich überzeugt, dass durch gezielte Aktionen die Kommissionszahlungen massiv gesenkt werden können. Positives Fazit der letzten zwei Wochen Hotelvertrieb ist, dass die Schweizer Gäste ihre Ferien etappenweise im Inland planen und so Schweizer Hotels vermehrt Buchungen generieren. Während die Nachfrage langsam anzieht, sollten es Hotels tunlichst vermeiden, mit Boykottkampagnen gegen die Plattformen vorzugehen. Davon profitieren nur die Mitbewerberhotels, welche die Plattformen während der gleichen Zeit nutzen und so Marktanteile über die Plattformen gewinnen.

Fangen wir beim Gast und seinem Buchungsverhalten an – die Zielgruppe für den Sommer scheint ganz klar der Schweizer zu sein, der entweder auf Hopping-Tour einzelne Nächte spontan bucht oder direkt sein Feriengast für mehrere Nächte bei uns plant. Ein Segment, das wir im letzten Jahrzehnt oft vermisst haben und nun den Weg wieder



Die aktuelle Situation begünstigt das Direktbuchen.

123RF/Montager htr

zu uns findet. Gerade bei der Findungsphase ist es wichtig, dass die Hotels ihre Verfügbarkeiten auf den Plattformen ständig im Griff haben und im Zimmerplan durchgängig Zimmer pro Kategorie freischaufeln. Die Auffindbarkeit wird klar von den Buchungsplattformen wie Booking.com oder Expedia dominiert, und deswegen müssen die Hotels den Weg respektieren und sich aktiv bemühen, dass sie so oft wie möglich aufgerufen werden. Kompetitive Preise, durchgängige Verfügbarkeiten, faire Stornierungsbedingungen, gute Bewertungen sowie ein professioneller Auftritt sind die wichtigsten Faktoren, um die Auffindbarkeit zu fördern. Eine gute Präsenz auf den

Buchungsplattformen ist der beste Vertriebskanal für den Direktverkauf. Einmal das Hotel gefunden, suchen Schweizer Gäste oft den direkten Weg ins Hotel via Telefon, Website oder E-Mail.

Um Direktbuchungen zu fördern, ist es also wichtig, diese Kanäle aktiv zu bespielen und die Erreichbarkeit sowie die Reaktionsgeschwindigkeit im Griff zu haben. Das wichtigste Element, um direkte Buchungen zu generieren, ist, den Plattformen keine Wettbewerbsvorteile zu geben. Die Tiefpreisgarantie, die besten Stornierungsbedingungen und die grösste Zimmerauswahl müssen wenn möglich exklusiv auf direktem Weg zugänglich

sein. Unter diesen Voraussetzungen ist die Chance gross, dass die Schweizer Gäste direkt buchen. Weiter empfehlen wir, mit direkten Aktionen auf die Gäste Segmente einzugehen wie z. B. Last-Minute-Vorteile für Spontanreisende oder Langzeitrabatte für Feriengäste. Familienangebote sind ein Must für jedes Hotel, und Pauschalen werden von den Gästen sicherlich wieder enorm geschätzt. Was die Angebotsgestaltung angeht, sollten Hoteliers die alten Pauschalen, die im letzten Jahrzehnt nicht mehr gelaufen sind, wieder aus der Schublade holen. Der Fokus sollte auf entspannte und gleichzeitig aktive Ferien gelegt werden mit Resort-Dienstleistungen und diversen Ausflugsmöglichkeiten als Ergänzung. Wichtig ist, die Gästekontakte der letzten zehn Jahre mit Angeboten via Newsletter und Social Media zu aktivieren. Es ist der richtige Moment, um proaktiv auf die Gäste zuzugehen und sich den Buchungsweg direkt zu sichern.

Die Krise ist eine grosse Chance für Direktbuchungen und die Rückgewinnung von Schweizer Gästen. Dabei sollten die Hoteliers von den Fehlern der letzten Jahre lernen und dafür sorgen, dass die besten Konditionen nur direkt erhältlich sind. Mit dieser einfachen Massnahme sollte einem guten Sommer mit vielen Direktbuchungen nichts mehr im Wege stehen.

Haben Sie Fragen an Gianluca Marongiu?

Schreiben Sie eine E-Mail an Gianluca Marongiu, SHS Swiss Hospitality Solutions AG: g.marongiu@swisshospitalityolutions.ch

ANZEIGE

 HotellerieSuisse

Wir unterstützen Sie bei der Wiedereröffnung.

- Leitfäden und Checklisten für die Wiederaufnahme Ihres Betriebes und die Umsetzung der Schutzkonzepte
- Übersicht der Vorgaben zu COVID-19 in der Hotellerie
- Webinare und Onlinekurse zu Themen rund um die aktuelle Krise
- Rechtsberatung sowie eine Helpline für alle Fragestellungen nicht rechtlicher Natur
- Zahlreiche weitere Services: Lieferantenkontakte für Schutzmaterial, gezielte Beratungsangebote und mehr

Wir sind für unsere Mitglieder da.
hotelleriesuisse.ch/wiedereroeffnung