

Die Expertin weiss Rat

Ein Stück vom Kuchen



LESLIE MÜLLER
ist Product Managerin bei STC. Sie beantwortet an dieser Stelle alle zwei Wochen Fragen rund um STC und deren Dienstleistungsangebot.

Wie erfolgreich ist mein Hotel im Vergleich zu meinen direkten Mitbewerbern? Diese Frage stellt sich wohl jeder Hotelier, doch längst nicht alle können sie auch beantworten. Das Lösungswort heisst Benchmarking. Das passende Tool gibt's für Mitglieder von hotelleriesuisse bis Ende Jahr kostenfrei.

Benchmarking ist heutzutage ein Muss, um nachhaltig Umsätze zu schreiben. Was nach komplizierten Berechnungen tönt, ist in Wahrheit kinderleicht. Dank ausgereiften Tools sind Sie stets up to date, wenn es um Ihre Performance im Vergleich zur Konkurrenz geht. Im schnelllebigen Hotelalltag ist dies heutzutage essenziell, um Strategien rechtzeitig anpassen zu können.

Wie funktionieren Benchmarking-Tools?

Stellen Sie sich den Markt in der Form eines grossen Kuchens vor. Sie und Ihre Hotelkollegen kämpfen um jedes Stück. Nun kommen drei bekannte Kennzahlen aus dem Revenue Management ins Spiel: der RGI (Revenue Generation Index), der ARI (Durchschnittspreisindex) sowie der MPI (Auslastungsindex). Anhand des RevPAR (Ertrag pro verfügbares Zimmer) und der Anzahl Zimmer errechnet das System für jeden Betrieb die Grösse seines Kuchenstücks. Ob Sie diesen Teil erreichen, zeigt der RGI an. Erzielen Sie 100 Punkte, so haben Sie den für Ihren Betrieb maximal möglichen Marktanteil innerhalb

der Gruppe erreicht. Aber Vorsicht: Dies bedeutet nicht zwingend, dass Sie viel Umsatz produziert haben. Es zeigt einzig und allein, wie gut Sie in Relation zu Ihren Mitbewerbern stehen.

Wie kann ich aus diesen Zahlen Nutzen ziehen?

Wer hat an Marktanteilen gewonnen? Wer ist auf dem Abstieg? Ist Ihre Auslastung gemessen an Ihren Mitbewerbern hoch, der Erlös pro Zimmer aber extrem tief? Oder liegt die Auslastung tief wegen gemessen an der Nachfrage zu hoher Preise? Antworten auf diese und weitere Fragen liefern die detaillierten Reports von Benchmarking-Tools.

Je nach Einstellung erhalten Sie tägliche, wöchentliche oder monatliche Auswertungen. Idealerweise betrachten Sie diese Ergebnisse mindestens einmal pro Woche sowie bei jedem Monatsabschluss genauer. Dabei dient die wöchentliche Auseinandersetzung mit der Marktentwicklung vorwiegend dem Yield-Management-Verantwortlichen. Er kann auf diese Weise kurzfristig getroffene Fehlentscheide erkennen und Schlüsse für künftige Preismassnahmen ziehen.

Die monatlichen Berichte veranschaulichen in Form einer Kurve, an welchen Tagen Sie gutes Geschäft verpasst haben und unnötigerweise Marktanteile an andere abgetreten haben. Zudem lassen sich die Gründe dafür leicht erkennen. Diese wertvollen Resultate sollten unbedingt auch von der Direktion analysiert werden. Nur so behalten Sie jederzeit die Kontrolle

über die eigene Performance und können mittels gezielter Preisanpassungen den Ertrag pro verfügbares Zimmer stets aufs Neue positiv beeinflussen.

Wie kann ich als Hotelier aktiv werden?

Es gibt zahlreiche Benchmarking-Tools auf dem Markt. In der Schweiz hat sich die vollautomatische Software von STR Global etabliert. Mitglieder von hotelleriesuisse können diese bis Ende Dezember 2014 kostenfrei beziehen. Mehr Informationen dazu finden Sie auf der Website hotelleriesuisse.ch.

Eine Registrierung alleine genügt jedoch nicht. Es bedarf einer regelmässigen Datenpflege. Die tägliche Eingabe der hoteleigenen Kennzahlen integrieren Sie deshalb am besten in den Réceptionsalltag. Sie geschieht online und ist innert weniger Minuten erledigt. Dabei bleiben sämtliche Zahlen selbstverständlich anonym. Es besteht also keinerlei Gefahr, dass vertrauliche Daten in Umlauf kommen.



Benchmarking hilft bei der Frage, wie gross das eigene Kuchenstück ist.

STC als kompetente Dienstleistungs-Partnerin

STC Switzerland Travel Centre, eine Tochtergesellschaft von hotelleriesuisse, SBB und Schweiz Tourismus, vertreibt Schweizer Hotel- und Bahndienstleistungen weltweit. STC bietet Schweizer Hotels einen einfachen und kostengünstigen Zugang zu Direktkunden und Veranstaltern weltweit sowie zu attraktiven Angebotskampagnen in der Schweiz.



Haben Sie Fragen an STC?
Telefon 043 210 55 15 (Mo-Fr, 8-17 Uhr)
E-Mail: hotelhelpdesk@stc.ch

ANZEIGE

Der unbeschwerte Genuss für Ihre Gäste mit Intoleranzen.



Neun gluten- und laktosefreie Menüs: Von Fleisch über Fisch bis Vegetarisch

- ✓ In 3 Minuten in der Mikrowelle zubereitet
- ✓ Schmeckt wie hausgemacht
- ✓ 100% Sicherheit bis auf den Teller
- ✓ 20 Tage gekühlt haltbar



Erhältlich bei:



Mehr Informationen: www.saviva.ch