

Hans R. Amrein

Hans R. Amrein ist Publizist, Hoteltester und Senior Consultant & Lecturer bei Swiss Hospitality Solutions (SHS). Er testet seit vielen Jahren Hotels im In- und Ausland und ist als Berater und Dozent in den Bereichen Hotelpositionierungen und Hotelkommunikation aktiv. Zudem ist er Mitinitiant der Fachplattform Hotelinsider.ch.

Was steckt hinter den New Generation Hotels?

New Generation Hotels überraschen den Gast mit einem völlig neuen Verständnis von Service, gutem Design zu bezahlbaren Preisen und intern komplett optimierten Arbeitsabläufen. Erfolgreiche Vorreiter gibt es in Skandinavien, England und den Niederlanden; Deutschland, die Schweiz und Österreich ziehen nach. Ob CitizenM, Qbic, OKKO, BLOC, HTL by Scandic, Moxy oder Ruby: Hoteliers, die sich frühzeitig darauf konzentriert haben, ihre Prozesse zu standardisieren, profitieren bereits von dem Boom. „Ihr Erfolg widerlegt schon jetzt alle bisherigen Grundannahmen der Branche“, sagt der Hotelexperte Ulrich Pillau. „Unter dem Strich erzielen New Generation Hotels eine deutlich höhere Rendite als alle vergleichbaren klassischen Häuser.“

Kurz und gut: New Generation Hotels investieren vergleichsweise weniger pro Zimmer, beschäftigen weniger Personal und erzielen dennoch höhere Umsätze pro verfügbarem Zimmer. Ulrich Pillau verweist auf Hotel-Studien, wie die vom IBM Institute for Business Value. Danach konzentrieren sich viele Hoteliers in den kommenden Jahren auf die Standardisierung von Prozeduren und Prozessen, um Kosten zu reduzieren. Die Personalkosten in einem New Generation Hotel wie Ruby oder Moxy liegen zwischen 18 und 30 Prozent (Vergleich klassische Hotellerie: 35 bis 45 Prozent).

Das Hotel der Zukunft ist mit einer neuen Generation Standardsoftware ausgerüstet. Sie ermöglicht einen ganzen Strauss von Anforderungen: Die Online-Präsenz wird erhöht, Durchschnittsraten werden gesteigert, ein Self Check-In/Check-Out angeboten. Immer geht es darum, zum einen den Hoteliers die Arbeit drastisch zu erleichtern, zum anderen den Gästen eine deutlich verbesserte Interaktion zu bieten. Reisende können zum Beispiel gleich per Smartphone Türen öffnen. New Generation Hotels sind auch technisch so durchgestylt, dass Gäste im Zimmer wie im ganzen Hotel ihre gewohnte Lebens- und Arbeitsumgebung wiederfinden.

Die neuen Hotels realisieren den niedrigen Personalbedarf allerdings nicht zu Lasten der Gäste, sie sind auch keine „Billig-Hotels“. Aufgrund der Automatisierung und Digitalisierung können sich Mitarbeitende im Hotel ganz auf die Gäste konzentrieren: Administrative Tätigkeiten sind zentralisiert, regelmässige Abläufe standardisiert. „New Generation-Hotelketten schneiden auch deshalb häufig ausgezeichnet in Bewertungsportalen ab“, so Hotelexperte Pillau.