

Der Experte weiss Rat

So geht Offertenmanagement neu



Gianluca Marongiu

ist Revenue Consultant. Er beantwortet an dieser Stelle regelmässig Ihre Fragen zum Revenue Management.

Ich betreibe ein individuelles Hotel, und wir versenden die Offerten täglich per E-Mail mit einem PDF-Anhang. Wir haben aber gemerkt, dass die Gäste nicht mehr bereit sind, diese unterschrieben und mit Kreditkartenangaben zu retournieren. Gibt es eine bessere Lösung?

Antwort: Grundsätzlich sind E-Mail-Offerten mit PDF-Anhang im Hotel heute Standard. Es ist mit Sicherheit die meistgebrauchte Variante, um mit den Gästen im Bereich Reservation zu korrespondieren. Obwohl soziale Medien wie Instagram und Facebook sowie Whatsapp im Bereich der Gästekommunikation sukzessive Einzug finden, bevorzugen 80 Prozent der Gäste laut einer Studie von Trustyou immer noch den E-Mail-Kanal. Doch was sich in der Praxis lange bewährt hat, könnte nun durch neue Entwicklungen bald der Vergangenheit angehören. Die Firma Zeppelin Group aus Österreich hat einen wichtigen Schritt in diese Richtung gemacht und mit ihrem Produkt «Re guest» die E-Mail-Kommunikation revolutioniert. Mit dem Claim «Angebote, die für Herzklopfen sorgen» soll der Gast durch moderne Technologie mehr «Buchungslust» kriegen. Die Innovation liegt darin, via E-Mail-Link die Gäste auf eine sogenannte Landingpage im Web zu bringen, wo sie ihre personalisierte Offerte in digitaler Ausführung vorfinden. Die durch Bausteine massgeschneiderte Offerte bietet dem Gast ein Online-Erlebnis mit diversen Möglichkeiten zur Interaktion, welche die Conversion und den Umsatz steigern lassen können. Der Gast landet auf einer Website, die mit Bildern, Texten und Videos einen char-



Moderne Technologien können die Buchungslust steigern.

shutterstock

manten und modernen Touch ergibt. So lassen sich durch diverse interaktive Links mehr Infos über die Zimmerkategorien oder das Paket erhalten.

Experten sind sich sicher, dass eine solche Form von Angebotsgestaltung sich in Zukunft rasch zum neuen Standard etablieren wird. Es ist die perfekte Mischung aus Tradition und Moderne, welche von allen Altersgruppen und Kulturen akzeptiert wird. Genau da liegt das heutige Problem für den Hotelier: einen Kanal für alle Gäste zu finden. Die

Verwaltung von mehreren Kanälen in verschiedenen Sprachen überfordert teilweise den Hotelier und mindert die Effizienz im Betrieb. Das soll sich nun bald ändern lassen, indem man den Gästen per Link eine Offerte senden kann. Diese ist nämlich im Vergleich zur traditionellen E-Mail-Korrespondenz mit Automatismen und interessanten Touchpoints ausgestattet, welche die Effizienz an der Réception deutlich steigern. So kann man zum Beispiel dem Gast nach ein paar Tagen einen automatischen Reminder senden oder die Offerte nach 48h als ungültig

zählen lassen, indem sie nicht mehr vorzufinden ist. Weiter können dem Gast eine automatische Bestätigung sowie eine Pre- und eine Post-Stay-Nachricht zugesendet werden. Die Firma Simplebooking, bekannt für Maximierung von Direktbuchungen, hat das Prinzip weiter perfektioniert. Ihr neuestes Produkt «Converto» ist vollautomatisiert und damit für den Hotelier sehr einfach in der Handhabung. Mit dieser Technologie ist es möglich, via E-Mail-Link die Gäste direkt auf eine interaktive Buchungsmaske zu lotsen, wo sie dann selbst die Buchung samt Upselling-Optionen abschliessen können.

Einmal gebucht, landet die Buchung via Buchungsmaschine im Channel-Manager, der dann wiederum die Buchung ins PMS vom Hotel einbucht. Der grosse Vorteil liegt darin, dass die Buchung direkt vom Gast sicher und inklusive Kreditkartendetails abgeschlossen wird und diese innerhalb von wenigen Minuten im Hotelsystem landet, das dank der 2-Way-Technologie wieder auf allen Kanälen auf die neue Verfügbarkeitsanzahl angepasst wird. Fazit: Es lohnt sich, das Offertenmanagement zu überdenken und zu prüfen, ob es nicht bereits effizientere und gleichzeitig sichere Lösungen gibt.

Haben Sie Fragen an Gianluca Marongiu?

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

ANZEIGE

Direktbuchen – Praxisorientierter Workshop

- Entwickeln Sie Ihre Direktbuchungsstrategie
- Werden Sie digital sichtbar
- Gewinnen Sie Gäste direkt
- Bauen Sie Ihren digitalen Stammgastpool auf

Kurskosten CHF 390.–
HotellerieSuisse-Mitglieder CHF 100.–

Nächster Workshop 16. März 2020 in Chur.
Weitere in Spiez, Genf, Zürich und Luzern.

Anmeldung und Infos unter
www.direkt-buchen.ch

