

22.06.2021 - 15:26 Uhr

Digitalisierung in der Hotellerie: Ihr Einfluss auf die Reiseplanung und die Gasterfahrung vor Ort



Die Digitalisierung der Hotellerie im DACH Raum beschleunigt sich aufgrund von neuen Erwartungen Reisender und notwendigen Corona-Maßnahmen. Aber auch die Einführung des digitalen Meldescheins spielt eine Rolle, denn er bringt Hotels viele neue Möglichkeiten Dienstleistungen zu digitalisieren.

Hotel-Spider fasst die wichtigsten Entwicklungen zusammen.

Seit Anfang 2020 ist im DACH Markt das digitalisierte Meldeverfahren erlaubt und hilft Hotels den bürokratischen Aufwand bei der DSGVO-konformen Erhebung von Gästedaten zu reduzieren. Der digitale Meldeschein steht hier im Mittelpunkt, denn er ermöglicht es, die Unterschrift des Gastes durch andere, ebenfalls als sicher geltende Identitätsprüfungsverfahren zu ersetzen. Eine Integration mit dem Hotel-Spider Channel Manager vereinfacht dabei die Datenübertragung in den digitalen Meldeschein.

Dies erlaubt es Hotels nun erstmals neben dem traditionellen Check-in und Check-out auch eine vollkommen kontaktlose An- und Abreise anzubieten. Neben einzelnen Hotels profitieren auch ganze Tourismusregionen von dieser Entwicklung. Jetzt kann nämlich sogar die Gästekarte digitalisiert werden, um Reisenden die Nutzung ihrer viele Vorteile zu erleichtern. Auch hier sorgt die Integration mit dem Hotel-Spider Channel Manager für eine schnelle und einfache Umsetzung.

Moderne Technologien bei der Urlaubsbuchung und während des Hotelaufenthaltes zu nutzen, wird für Reisende aller Altersgruppen zunehmend zur Selbstverständlichkeit. Neuerungen in der Hoteltechnologie erlauben es Hoteliers zunehmend auf dieses veränderte Verhalten einzugehen. Während der Planungsphase ist es Menschen zunehmend wichtig möglichst schnell antworten auf ihre Fragen zu bekommen. Ein Live Chat auf der Hotelwebseite ermöglicht es Hotels sofort zu reagieren und Buchungen können sogar über eine Integration direkt vom Chat in die Hotel-Spider Buchungsmaske geleitet werden. Dies spart Gästen und Hotelangestellten viel Zeit und steigert die Chance auf mehr kommissionsfreie Direktbuchungen. Dazu kommt noch die Möglichkeit einem Gast personalisierte Zusatzangebote zu machen, um den Aufenthalt noch angenehmer zu gestalten und gleichzeitige die Einnahmen des Hotels zu steigern.

Auch während des Aufenthalts gewinnt Digitalisierung an Bedeutung. Der digitale Meldeschein ist die Grundvoraussetzung für den online Check-in und Check-out. Digitale Zimmerschlüssel, die über Webapp oder Bluetooth laufen, erlauben es, die Rezeption gänzlich zu überspringen. Um Gästen trotzdem einen direkten Kommunikationsweg zu bieten, empfehlen sich Lösungen wie eine hauseigene Hotel-App oder eine digitale Gästemappe, die auch für die Bewerbung von Zusatzleistungen genutzt werden können.

Eine CRM (Customer Relationship Management) Lösung bildet den letzten Teil des Puzzles, denn über sie kann ein Hotel seinen Gästen auch nach der Abreise noch Nachrichten zukommen lassen. So können Dankes-Emails, Fragen nach Bewertungen und Einladungen für einen erneuten Aufenthalt automatisch an jeden Gast versandt werden. Für alle Formen der digitalen Kommunikation ist es wichtig, sie durch Gäste-Segmentierung individuell auf jeden Reisenden zuzuschneiden, um echten Mehrwert zu bieten.

Wie unschwer zu erkennen ist, hat die Digitalisierung für Hotels viele Vorteile. Neben einem besseren Gästelerlebnis kann sie sogar helfen Hotel-einnahmen zu steigern. Gerade im Hinblick aufs vergangene Jahr ist all das viel wert.

Lesen Sie den vollständigen und weitere Artikel auf unserer Hotel-Spider Webseite (hotel-spider.com) um mehr zum digitalen Meldeschein und den neuen Erwartungen Ihrer Gäste zu erfahren.

Marco Baurdoux
Chief Executive Officer

T: +41 22 360 03 70
www.hotel-spider.com

Tourisoft / Hotel-Spider
Route de Champ-Colin 18
1260 Nyon Switzerland

Weiteres Material zum Download

Dokument: [Der Customer Journey-mit zu tun hat.docx](#)

Medieninhalte



Mehr und mehr Reisende erwarten Digitalisierung und flexible Serviceoptionen während des gesamten Guest Journeys.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100081701/100873114> abgerufen werden.