

SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

Der Gast wird zum Entscheider



Die Hotellerie steckt tief in der Krise. Aber wie soll sie Umsätze generieren, wenn ein Großteil der Gäste ausbleibt? „Es gibt mutige und machbare Lösungsansätze!“, sagt Moritz von Petersdorff-Campen, Geschäftsführer von SuitePad. Im Interview spricht er über das Zusammenspiel von Mensch und Maschine in der Hotellerie.

Herr von Petersdorff-Campen, je stärker die Einnahmen wegbrechen, desto kritischer fällt der Blick auf die Ausgaben. Ist jetzt nur noch Sparen angesagt?

Zum einen ist es richtig, jetzt an den Stellen zu sparen, wo es möglich und sinnvoll ist, zum anderen sollten aber auch durch Ideen neue Umsatzbringer generiert werden. So zeigen unsere Nutzungsstatistiken beispielsweise, dass der Room Service zurzeit viel beliebter ist als noch vor Corona. Der Gast verbringt insgesamt mehr Zeit im Zimmer und fühlt sich hier sicherer. Natürlich sind die durchschnittlichen Auslastungen noch schwach, aber wir haben einige Kunden, die Erfolg haben mit einer schlankeren aber gut durchdachten Room-Service-Karte. Manche Hotels bieten sogar Frühstücksboxen zum Verzehr auf dem Zimmer an.

Geht es um Kosten, geraten auch die Mitarbeiter schnell in die Nähe des Rotstifts? Wird die Hotellerie langsam aber sicher „entpersonalisiert“?

Ich halte viel von angemessenen und flexiblen Lösungen: Populär? Nicht zuletzt auch mit Blick auf den Umweltgedanken? Ist derzeit, dem Gast die Wahl zu lassen, ob er auf das Housekeeping verzichten möchte oder es nur reduziert in Anspruch nimmt. Auch unser

SuitePad bietet diese Option, wir nennen das "Green Option" ? der Gast erhält dafür einen Restaurant- oder Bar-Gutschein oder ein anderes Goody. Damit reduziert sich zudem der Gästekontakt und damit ein potenzielles Ansteckungsrisiko ? ein Argument mehr, das für eine Hotelübernachtung spricht. Ist das Housekeeping bereits ausgelagert, kann es wirtschaftlich interessant sein, es bei geringerer Auslastung temporär wieder selbst in die Hand zu nehmen. Hier bieten sich also auch wieder für Mitarbeiter neue Chancen. Andere Hotels drehen die Logik aktuell um und bieten aufgrund von Corona zeitweise keinerlei Housekeeping mehr an. Da das Gast-Feedback dazu aber durchaus sehr gemischt ist, kann es durch das SuitePad wieder angefragt werden.

Apropos Ansteckungsrisiko, was halten Sie von dem Thema "Sicherheit und Hygiene" als Buchungsargument?

Wer sich heute für einen Hotelaufenthalt entscheidet, wird zweifelsohne auch diese Kriterien bei der Auswahl ins Auge fassen. Entsprechend ausgearbeitete Konzepte sollten obligatorisch sein ? alles, was über das Übliche hinaus geht, sorgt für Pluspunkte.

Insbesondere Unternehmen wollen, wenn sie denn schon Mitarbeiter physisch zusammenbringen ? etwa bei Meetings und Tagungen ?, für maximale Sicherheit sorgen. Corona-Tests sind aufgrund des nun glücklicherweise weitestgehend wieder abgeschafften Beherbergungsverbot zuletzt negativ in den Schlagzeilen gewesen. Aber zukünftige Schnelltest-Sets werden innerhalb von 30 Minuten eine Krankheit mit relativ hoher Sicherheit ausschließen können. Eingepreist oder mit Zusatzkosten sind sie zurzeit auf jeden Fall noch ein USP. Eine McKinsey-Studie zeigt, dass zumindest bei US-Gästen dieses Angebot ? nach dem Wunsch einer intensiven Zimmerreinigung vor Ankunft ? gleich an zweiter Stelle steht. Wer hier schnell ist, kann sich sowohl im Business- als auch im Leisure Segment Marktanteile sichern.

Wie kann die Digitalisierung in Corona-Zeiten das Hotel- und Gastgewerbe unterstützen?

Alles, was persönliche Kontakte und auch Kontakte zu Oberflächen vermeidet oder reduziert, spielt derzeit eine wichtige Rolle ? und wahrscheinlich auch in Zukunft. Der Digitalisierung fällt dabei eine Schlüsselrolle zu: Sie wird künftig nahezu die komplette Customer Journey ? von der Suche nach einem passenden Hotel bis zum Check-out ? begleiten, vielleicht sogar ganz übernehmen. Als Tool kann das In-Room Tablet nahezu alle Wünsche und Anforderungen des Gastes erfüllen. Viele Hotels haben jegliches Papier seit der Pandemie komplett aus dem Zimmer verbannt und desinfizieren Kontaktflächen wie Telefon und Fernbedienung. Bei In-Room-Tablets ist neben Telefonie und TV-Steuerung selbst die Steuerung von Licht, Temperatur und anderem mehr im Hotelzimmer mit nur einer einzigen Kontaktfläche möglich. Diese ist zudem leicht und effektiv zu reinigen und zu desinfizieren. Darüber hinaus kann ein SuitePad alle Maßnahmen, Hinweise und Empfehlungen zu den Corona-Verhaltensweisen kommunizieren, damit der Gast weiß, was wirklich wichtig ist. All das kommt beim Gast an, er spricht mit Freunden und Bekannten darüber und wird somit ein Botschafter für gelungene Beherbergungskonzepte in der Hotellerie.

Wie sehen Sie das Verhältnis zwischen Digitalisierung und persönlicher Bindung des Gastes

an das Hotel?

Digitalisierung kann die Gasterfahrung noch viel besser machen. Einer unserer Vertriebsmitarbeiter sagt immer: ?Das SuitePad ist wie ein Mitarbeiter, der in fünf verschiedenen Sprachen 24 Stunden am Tag, an sieben Tagen in der Woche und auf allen Zimmern den Gast bei Fragen und Wünschen unterstützt.? Jedoch sollte man Technologien und Menschen basierend auf Ihren Stärken einsetzen ? so individuell beraten wie ein guter Mitarbeiter kann das In-Room Tablet natürlich nicht. Viele Hoteliers lernen erst jetzt in der Pandemie, dass die Digitalisierung notwendig ist und dass sich persönlicher Austausch und Technologie sehr gut ergänzen. Derzeit sehen wir, dass die Kunden, die sich im Vorfeld der Pandemie am stärksten digital aufgestellt haben, am besten durch die Krise kommen. Wer auch jetzt nicht dazu bereit ist, seine Prozesse digitaler auszurichten, wird diese Pandemie wirtschaftlich nicht überleben.

INFO

SuitePad ist Anbieter von In-Room Tablets in der Hotellerie und Experte für digitale Gästekommunikation. Das Berliner Unternehmen wurde 2012 gegründet und hat mittlerweile über 60 Mitarbeiter. Im Januar 2020 wurde SuitePad bei den ?Hotel Tech Awards? in den Kategorien ?Guest Room Tablets? und ?Best Places To Work in Hotel Tech? mit dem ersten Platz ausgezeichnet.