

MARKT & PRODUKTE

Fünf Tipps für mehr Kontrolle über Buchungen



Céline Weckerle ist Business Development Manager bei Guestline /
Foto: Guestline

Guestline führt fünf Tipps auf, wie Hoteliere ihre Auslastung besser planen und Schäden durch Überbuchungen deutlich reduzieren können.

1. Stärke zeigen und sparsam mit Allotments umgehen

Ein Grund für Überbuchungen ist, dass Reservierungen, die etwa telefonisch oder per E-Mail direkt getätigt werden, von Hotelmitarbeitern manuell aufgenommen werden, obwohl das Hotel im Buchungssystem eigentlich bereits ausgebucht ist.

Der häufigste Grund allerdings sind Allotments, die Hotels den Reiseagenturen garantieren. So kann es vorkommen, dass eigentlich keine Verfügbarkeiten mehr vorhanden sind, der Agentur allerdings eine gewisse Anzahl an Zimmern garantiert wurde und sie diese in Anspruch nimmt. Die Folge sind Überbuchungen. Viele Hotels sehen sich zu solchen Verträgen mit Reiseagenturen gezwungen, um nicht aus deren Angebot zu verschwinden. Hotels sollten sich hier mehr behaupten und Allotments nur sehr sparsam verteilen. Auch Reiseunternehmen haben ein Interesse daran, ein Hotel im Portfolio zu halten. Hoteliere können hier ruhig Stärke zeigen und müssen nicht kuscheln?, sagt Céline Weckerle, Business Development Manager bei Guestline.

2. Zimmer nie als "out of order" kennzeichnen

Viele Hotels geben schon bei der Planung versehentlich eine falsche Anzahl von Zimmern im System an. Etwa wenn Zimmer, die gerade zum Beispiel wegen Renovierung nicht nutzbar sind, als "out of order" gekennzeichnet werden. Das verfälscht die Verfügbarkeiten. Hotels sollten diese Kennzeichnung vermeiden und stattdessen lieber "out of service"

wählen. Bei dieser Option bleibt das Zimmer im System erhalten und kann zur größten Not doch vergeben werden. Der Status "out of order" sollte nur gewählt werden, wenn ein Zimmer tatsächlich auf keinen Fall nutzbar ist.

3. Eigenen Online-Auftritt stärken und Verfügbarkeiten zentral managen

Viele Hoteliers und Revenue Manager planen absichtlich Überbuchungen ein. Wer eine hundertprozentige Auslastung zum Ziel hat, der muss über 100 Prozent seiner Zimmer verbuchen ? denn mit einer gewissen Anzahl an Stornierungen und No-Shows ist jederzeit zu rechnen. Um sich nicht nur auf ihr Bauchgefühl zu verlassen, sollten Hotels detaillierte Statistiken erstellen, welche die durchschnittliche Annullierungs- und No-Show-Rate zu entsprechenden Jahreszeiten ermitteln. Auch sollte die Anzahl an Non-Refundable-Raten berücksichtigt werden, die als sichere Buchungen anzusehen sind, und Flex-Raten, die überbucht werden können.

Das Problem sind jedoch die unkontrollierten Überbuchungen, die zur Folge haben, dass Gäste umgebucht werden müssen. Viele Hoteliers sind mit ihrem Kanalmix überfordert. Sie erhalten Buchungen von den OTAs, aus Reisebüros und natürlich direkt durch den Gast. Um die Kontrolle zu behalten, empfehlen wir, nicht mehr mit Blöcken und Allotments zu arbeiten, sondern sich stärker auf den eigenen Online-Auftritt zu fokussieren. Es gibt einige technische Lösungen, die helfen, ungewollte Überbuchungen durch die Nutzung zu vieler Buchungskanäle zu vermeiden, etwa ein Channel Manager?, so Weckerle.

4. Channel Manager mit Menschenkenntnis verbinden

Hotels sollten zusätzlich auf einen Experten aus Fleisch und Blut setzen: einen Revenue Manager. Der Experte kann sich in seine Gäste und deren Buchungsverhalten hineinversetzen und Prognosen zur Auslastung treffen. So stornieren etwa diejenigen Gäste seltener, die ihre Reise weit im Voraus buchen oder Familien, die mehrere Zimmer nebeneinander reservieren. Anfällig für Stornierungen sind die Buchungen über OTAs. Laut einer aktuellen, weltweiten Datenanalyse von Guestline wird jede fünfte Buchung über OTAs wieder storniert. Bei Direktbuchungen hingegen kam es laut der Analyse zu 0,43 Prozent Stornierungen. Diese zu überbuchen, sollte vermieden werden. Ebenso würde ich niemals während großer Events wie der Wiesn oder bei Hochzeitsgesellschaften überbuchen. Gäste stornieren zu solchen Anlässen selten und während Großveranstaltungen ist es zudem schwer, Gäste in ein gleichwertiges Hotel umzubuchen?, warnt Weckerle.

5. Richtig reagieren, Schaden wieder gut machen

Überbuchungen lassen sich nicht komplett vermeiden. Wichtig ist aber, mit der Situation richtig umzugehen. Freundlich bleiben, dem Gast einen adäquaten Ausgleich in der gleichen Hotelklasse schaffen und die Buchung im System richtig annullieren. Zudem sollte im Gästeprofil des PMS hinterlegt werden, wenn ein Gast umgebucht werden musste. So wird vermieden, dass ein und derselbe Gast gar ein zweites Mal abgewiesen wird. Zudem kann so für ihn beim nächsten Besuch eine kleine Aufmerksamkeit als Entschuldigung vorbereitet werden.