SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

Tech-Trends 2024

Motivbild: www.pexels.com

In einer dynamischen Zeit, in der sich die Technologielandschaft sowie die Erwartungen der Gäste rasant weiterentwickeln, steht im deutschen Gastgewerbe eines besonders im Fokus: die digitale Gästereise. Hoteliers stehen vor der Herausforderung, diese so nahtlos und angenehm wie möglich zu gestalten ? sowohl für die Gäste als auch für alle Mitarbeitenden. Doch wie kann das gelingen?

Ein zentraler Punkt dabei ist die Datenübertragung und die Verknüpfung aller Touchpoints, sodass die Gäste bei der Reservierung und während ihres Aufenthalts an möglichst wenigen Stellen persönliche Daten eintragen müssen. Mithilfe technischer Lösungen sollten diese Daten vollständig von anderen Buchungskanälen übertragen werden, sodass auch Rechnungsadresse und Zahlungsmöglichkeiten direkt hinterlegt sind. So erhalten die Gäste ein konsistentes Erlebnis von der Buchung bis zum Check-out.

Doch wie so oft erfordert das, was einfach und reibungslos funktionieren soll, besonders viel Arbeit. Die neuesten Tools können alle kaufen. Stefan Schlachter, Director of Sales Europe beim Cloud-Hospitality-Lösungsanbieter Guestline, präsentiert, worauf dabei im kommenden Jahr besonders zu achten ist.

Alle Wege führen in die Cloud

?Hoteliers erkennen mehr und mehr das transformative Potenzial, das in der Einführung einer integrierten Plattform liegt, die ein Unternehmen nahtlos in ein zusammenhängendes Ökosystem überführt. Der Schlüssel liegt darin, ein einzigartiges Gästeprofil über alle Touchpoints hinweg zu erstellen, um ein einheitliches und personalisiertes Erlebnis zu

ermöglichen. Die Umstellung auf Cloud-Technologien ermöglicht Hoteliers einen nahtlosen Datenfluss und fördert den Austausch von Informationen in Echtzeit.
Eine Studie von Guestline in Zusammenarbeit mit PwC prognostiziert, dass bis 2026 mehr als 60 Prozent der deutschen Hoteliers auf Cloud-basierte Systeme umgestellt haben werden. Diese Entwicklung wird auch durch das wachsende Bewusstsein für den Bedarf an erhöhter Flexibilität, strengen Datenschutzmaßnahmen und deutlich reduzierten laufenden Betriebskosten vorangetrieben. Denn wie PwC herausgefunden hat, verzeichnen Hotelbetriebe, die Cloud-Technologien einsetzen, ein Umsatzwachstum von teils mehr als 15 Prozent. In einem Umfeld, in dem Flexibilität und Gästeorientierung an erster Stelle stehen, ist die Umstellung auf Cloud-Lösungen nicht nur ein technologischer Trend, sondern eine strategische Notwendigkeit für Hoteliers, die unvergleichliche Erlebnisse bieten und nachhaltiges Wachstum erzielen wollen.?
Automatisierung und Personalisierung
?Um den Wünschen der Gäste zu entsprechen und sowohl die Zufriedenheit von Gästen und Personal als auch die betriebliche Effizienz zu steigern, werden Hoteliers das dank Cloud-Lösungen entstehende Potenzial zur Automatisierung im nächsten Jahr verstärkt nutzen. Automatisierte Kommunikationssysteme können Routineaufgaben wie den Versand von Buchungsbestätigungen und Rechnungen übernehmen, ohne dass manuelle Eingriffe erforderlich sind. So kann sich das Personal auf komplexere Aufgaben und individuelle Anfragen von Gästen konzentrieren. Auf Grundlage von Daten zu ihren Vorlieben und ihrem Reiseverhalten können Gäste personalisierte Empfehlungen zu zusätzlichen Dienstleistungen, Extras und Upgrades oder anderen Angebote erhalten. Das steigert nicht nur den Umsatz, sondern verbessert auch das Gästeerlebnis und erhöht die Zufriedenheit sowie die Gästebindung mit dem jeweiligen Betrieb. Auch maßgeschneiderte Nachrichten, die automatisch am An- und Abreisetag verschickt werden, können dazu beitragen.?
Kontaktlose Technologie und Self-Service werden neuer Standard
?Laut einer aktuellen Studie von HotelTechReport glauben 46 Prozent der Hoteliers, dass sich die Technologie für das Gästeerlebnis in den nächsten fünf Jahren am stärksten weiterentwickeln wird. Dabei werden auch kontaktlose Technologien immer wichtiger. Was während der Pandemie zur Notwendigkeit wurde, entspricht heute immer häufiger den Erwartungen vieler Gäste. Reisende wollen die Möglichkeit haben, selbst zu entscheiden, ob, wann und wie sie mit dem Hotelpersonal interagieren, und ihren Hotelaufenthalt selbst gestalten. Moderne Hotelbetriebe sollten daher Möglichkeiten für einen mobilen Check-in und -out bereitstellen ? etwa über eigene Apps. Auch digitale Zimmerschlüssel und schlüssellose Zugangssysteme, die Gäste mit dem eigenen Smartphone nutzen können, wird man in den nächsten Jahren immer häufiger sehen. Kontaktlose Zahlungsoptionen beschleunigen Transaktionen und optimieren Abläufe ? nicht nur für die Gäste, sondern auch für die Mitarbeitenden. Auch Self-Service-Kioske, der digitale Meldeschein sowie Möglichkeiten, online bereits vor dem Reiseantritt individuelle Anpassungen am Zimmer vorzunehmen, geben Reisenden die gewünschte Entscheidungsfreiheit und Flexibilität. Währenddessen können die Mitarbeitenden ihren Fokus auf ihren hervorragenden Service am Gast legen.?
Fortschrittliche Maßnahmen für Datenschutz und Sicherheit
?Die Menschen sind sich im heutigen Zeitalter des Datenschutzes immer mehr darüber

bewusst, wie wertvoll ihre persönlichen Daten sind, und werden dementsprechend immer zögerlicher, diese aus der Hand zu geben. Wenn sie einem Betrieb dieses Vertrauen entgegenbringen, dann wollen sie sich absolut sicher sein, dass ihre Daten dort geschützt und sicher sind. Daher ist es entscheidend, dass Hotelbetriebe Datenschutzbestimmungen einhalten und in die Implementierung von fortschrittlichen Verschlüsselungstechnologien investieren. Ein verstärkter Fokus auf Cybersicherheit ist zwingend erforderlich, um das Vertrauen und die Zufriedenheit der Gäste nicht aufs Spiel zu setzen.?