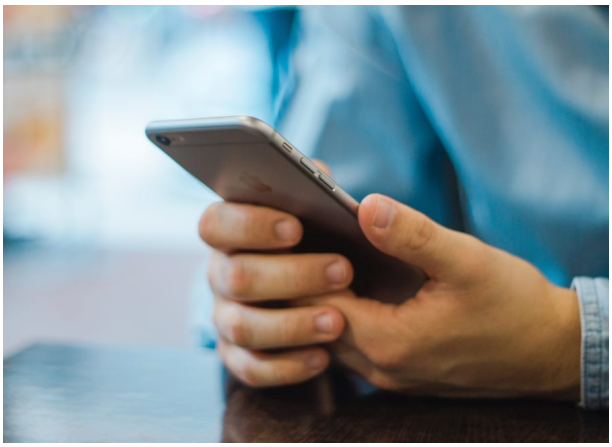
BRANCHENNEWS

Technik ist gefragt



Motivbild: www.pexels.com

Immer mehr Deutsche freuen sich über Technologie in Hotels: Ob Hotelzimmer online auswählen oder den Aufenthalt per Smartphone steuern ? digitale Technologien stehen bei Hotelgästen immer mehr im Vordergrund und sind ausschlaggebend für ein optimales Hotelerlebnis, bestätigt eine Umfrage von SiteMinder.
Was sollten Hotels im digitalen Zeitalter mitbringen und welche technologischen Standards würden deutsche Reisende künftig gern mehr in Hotels sehen? Diese Fragen beantwortet die Umfrage. Neben Standards wie einem einwandfrei funktionierenden WLAN im Hotel (zirka 27 Prozent) wünschen sich demzufolge rund 69 Prozent der deutschen Hotelgäste die Möglichkeit, das gewünschte Zimmer vorab online auswählen zu können. Darüber hinaus würde ein mobiler Check-in für rund ein Drittel der Befragten (33 Prozent) den Aufenthalt im Hotel erheblich erleichtern ? das standardmäßige Einchecken über das Handy vermeidet Wartezeiten und Check-in-Prozesse.
Ebenfalls attraktiv sind für Urlauber Hightech-Gimmicks wie Licht- und Klimaanlagesteuerung per Handy (15 Prozent). Smarte Hotelzimmer sind jedoch bei der Mehrheit der deutschen Reisenden noch nicht angekommen: Die Implementierung von mobilen Technologien im Hotelzimmer begrüßt immerhin schon jeder neunte Hotelgast, künstliche Intelligenz als Tool zur Personalisierung des Hotelaufenthalts würde jeder zehnte Gast gerne sehen. Rund neun Prozent der Urlauber können sich vorstellen, den Zugang zum Zimmer per Gesichts- oder Augenerkennung erhalten. Voice-Technologien wie digitale Sprachassistenten und Virtual-Reality-Headsets im Hotelzimmer werden aktuell nur von

neun beziehungsweise sieben Prozent begrüßt.
?Deutsche stehen technischen Gimmicks im Hotelzimmer aktuell noch sehr zurückhaltend gegenüber. Bei der Buchungsabwicklung sieht das anders aus, hier sind die Vorteile der Digitalisierung sehr erwünscht?, erklärt Clemens Fisch, Regional Manager DACH bei SiteMinder. ?Wir beobachten in den letzten Jahren den Trend, dass Urlauber sich eine möglichst entspannte und vor allem eine zügige Abwicklung der Buchung wünschen. Ein herausragender Service kann schon vor dem eigentlichen Aufenthalt geboten werden, beispielsweise durch digitale Angebote wie Online-Zimmerauswahl, mobilen Check-in oder einfache Buchungen über das Internet. Deswegen ist es für Hoteliers zunehmend wichtiger, transparente und attraktive Informationen auch online zur Verfügung zu stellen und in Kontakt mit dem Hotelgast über den eigentlichen Aufenthalt hinaus zu stehen?, führt Fisch weiter aus.