SUPERIOR HOTEL

BRANCHENNEWS

Verändertes Reiseverhalten

?Da das Buchungsvolumen parallel zu den gestiegenen Bedürfnissen der Gäste wächst, ist jetzt ist ein kritischer Zeitpunkt für Beherbergungsbetriebe, ihr Angebot zu verbessern?, sagt Clemens Fisch, Regional Director DACH & EMEA bei SiteMinder / Foto: SiteMinder

Der Changing Traveller Report 2021 von SiteMinder, der in diesem Jahr mit mehr als 900 deutschen Urlaubern durchgeführt wurde, hat herausgefunden, dass die Mehrheit (58,04 Prozent) zwar plant, im kommenden Jahr genauso viel oder mehr zu reisen als vor Covid-19, aber nahezu die Gesamtheit aller Befragten (94,91 Prozent) hat nun die gleichen oder höhere Erwartungen an ihre Unterkunft.

Mitte Juli hat die Buchungsdynamik in Deutschland laut SiteMinders World Hotel Index den globalen Durchschnitt überholt, zum ersten Mal seit über 275 Tagen. Dieser Punkt hat die Erholung der hiesigen Hotelbranche markiert. Während die wachsende Reisebegeisterung eine positive Nachricht für den Hotelsektor ist, der vor der Pandemie 2,4 Millionen Arbeitsplätze bot, zeigen die Ergebnisse des SiteMinder Reports jedoch auch, dass die deutschen Hoteliers vorausschauender arbeiten müssen, um die gestiegenen Ansprüche ihrer Gäste zu erfüllen.

?Da das Buchungsvolumen parallel zu den gestiegenen Bedürfnissen der Gäste wächst, ist jetzt ist ein kritischer Zeitpunkt für Beherbergungsbetriebe, ihr Angebot zu verbessern?, sagt Clemens Fisch, Regional Director DACH & EMEA bei SiteMinder. ?Wenn Hoteliers über die Zukunft ihres Geschäfts nachdenken, müssen sie alle Erfahrungen ihrer Gäste vom ersten bis zum letzten Berührungspunkt mit ihrem Hotel berücksichtigen. Wie einfach ist es für sie, über die Website zu buchen? Wie checken sie ein? Wie bezahlen sie? Und, ganz wichtig, wie einfach ist es für sie, das Hotel an Familie oder Freunde weiterzuempfehlen? Hoteliers, die sich auf die passende Technologie stützen, um diese Fragen zu beantworten, sind

diejenigen, die letztendlich während der aktuellen Erholungsphase und darüber hinaus profitieren werden.?

Ein weiteres Ergebnis des Reports zeigt, dass viele Reisende die Nutzung ihrer persönlichen Daten zur Verbesserung ihres Aufenthalts unterstützen. Mehr als vier Fünftel der Deutschen (81,91 Prozent) unterstützen diese Nutzung. Laut SiteMinder bietet dies eine weitere Möglichkeit für Hoteliers, das neue Niveau an Erwartungen zu erfüllen.

?Wir sehen zunehmend, wie wichtig personalisierte Kommunikation und Erlebnisse sind, um Hotelgäste zu binden", sagt Fisch. ?Die Dynamik der Hotelbuchungen in Deutschland nimmt zu. Daher werden Hoteliers, die einen Schritt auf ihre Gäste zugehen und deren persönliche Daten analysieren, um daraus verwertbare Erkenntnisse zu erhalten, mehr Geschäft gewinnen. Technologie ist eine Investition, die sich auszahlen wird.?

Die Ergebnisse spiegeln weitgehend die Resultate aus Großbritannien und Spanien wider, wo 96,74 beziehungsweise 98,15 Prozent die gleichen oder höhere Erwartungen als vor der Pandemie an ihre Unterkunftsanbieter haben. In beiden Ländern planen 60,86 beziehungsweise 69,64 Prozent im kommenden Jahr genauso viel oder mehr zu reisen als vor Covid-19.

Den vollständigen SiteMinder Changing Traveller Report 2021 finden Sie