

SUPERIOR HOTEL

BRANCHENNEWS

Was 2020 relevant ist



Ein wichtiges Thema wird für die Hotellerie auch 2020 der Umgang mit Kreditkarten und Bezahlssystemen sein / Motivbild:
www.pixabay.com

Ob digitaler Check-In, Sensoren in Hotelzimmern oder Sprachassistenten: Guestline, Anbieter von cloudbasierten Property-Management-Lösungen, stellt die fünf wichtigsten Hotel-Technologie-Trends für 2020 vor.

2020 kommt er endlich, der digitale Meldeschein. Dies bedeutet, dass deutsche Hotels zukünftig den gesamten Check-In-Prozess digitalisieren können ? und sollten. Der digitale Check-In bringt Vorteile für Gäste und Hoteliers gleichermaßen: Gäste können einchecken, ohne bei langen Wartezeiten Meldescheine händisch auszufüllen und Hoteliers sparen sich Papierberge und eine Menge Bürokratie.

Ein Beispiel für dieses smarte Prinzip ist die Azimut-Hotelkette: Gäste können per Mail pre-einchecken und erhalten dann einen Barcode, den sie vor Ort im Hotel einscannen. Ist der Barcode gescannt, erhalten sie eine digitale, codierte Schlüsselkarte. So können die Gäste nicht nur mit ihrem Mobiltelefon einchecken, sondern mit diesem auch das Zimmer öffnen. Der voll-digitale Check-In kommt zukünftig ohne Mitarbeiter aus. Das muss aber nicht heißen, dass Hotels den menschlichen Service außer Acht lassen: ?Gäste schätzen den persönlichen Kontakt zum Hotelpersonal. Der digitale Check-In ist ein Instrument, das mehr Zeit für einen besseren und persönlicheren Service im Hotel ermöglicht?, sagt Kristof Roemer, Managing Director DACH von Guestline. ?Dass digitale Services ab 2020 zu den Kriterien für Sternevergabe zählen, ist ein wichtiges Signal dafür, dass Technologie und Automatisierung keine Gegensätze zu Kundenservice sind. Die richtige Technologie schafft mehr Zeit für persönlichen Kundenservice. Trotz Automatisierung sollten Hoteliers Gästen

immer einen guten Empfang bereiten und zeigen, dass sie für Wünsche und Fragen jederzeit zur Verfügung stehen.?