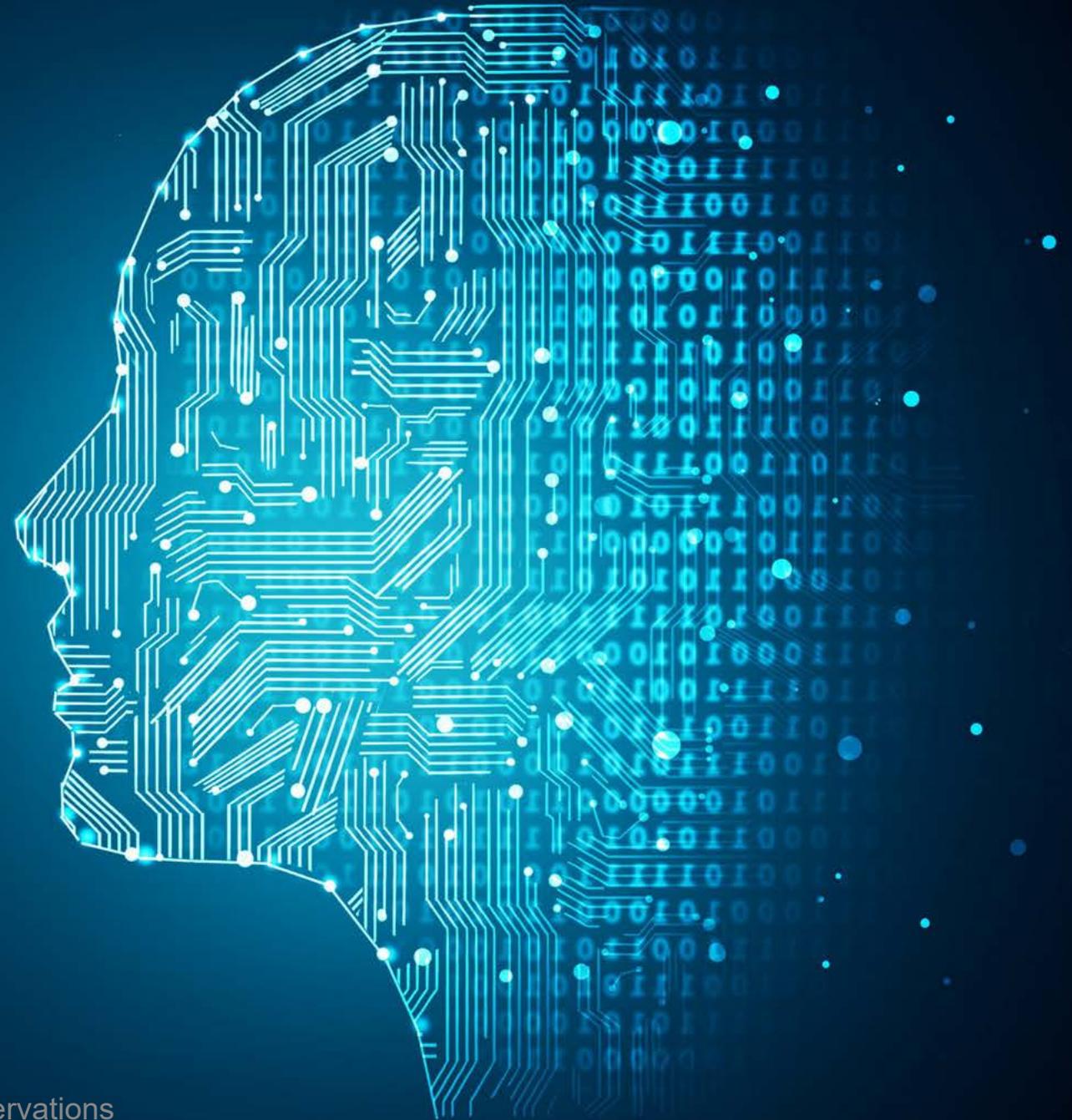




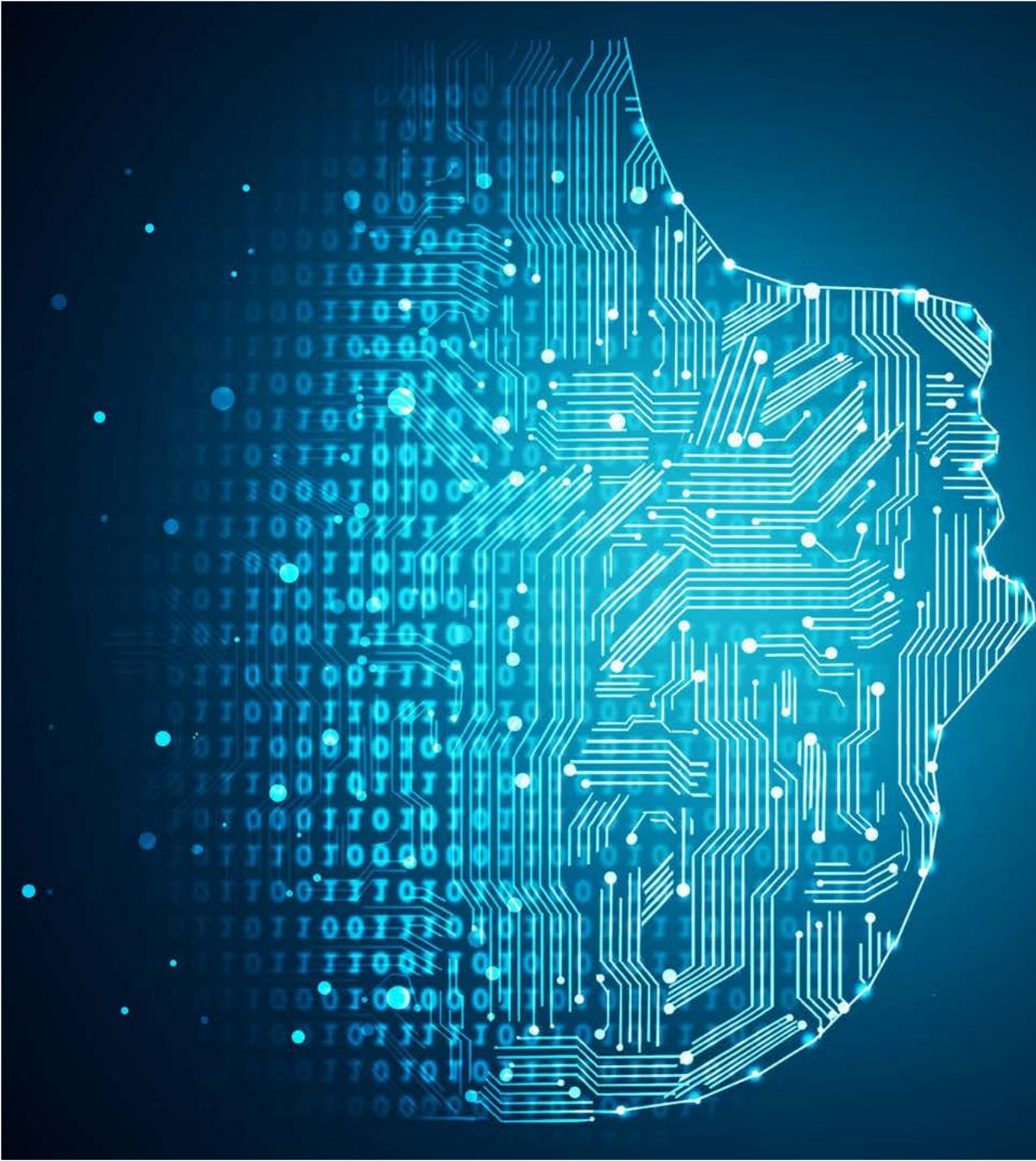
QUALITY RESERVATIONS

**high tech and
human touch**



HGK FUTURE DAY

Bringt 2021 das Revival für internationale Reisen?
Was die (deutsche) Hotellerie jetzt tun muss!



Corona hat
die Welt auf
den Kopf
gestellt.

Wenn unsere Hotel-Welt steht Kopf, dann ...



*Der Kopf ist rund,
damit das Denken
die Richtung
ändern kann.
(Francis Picabia)*

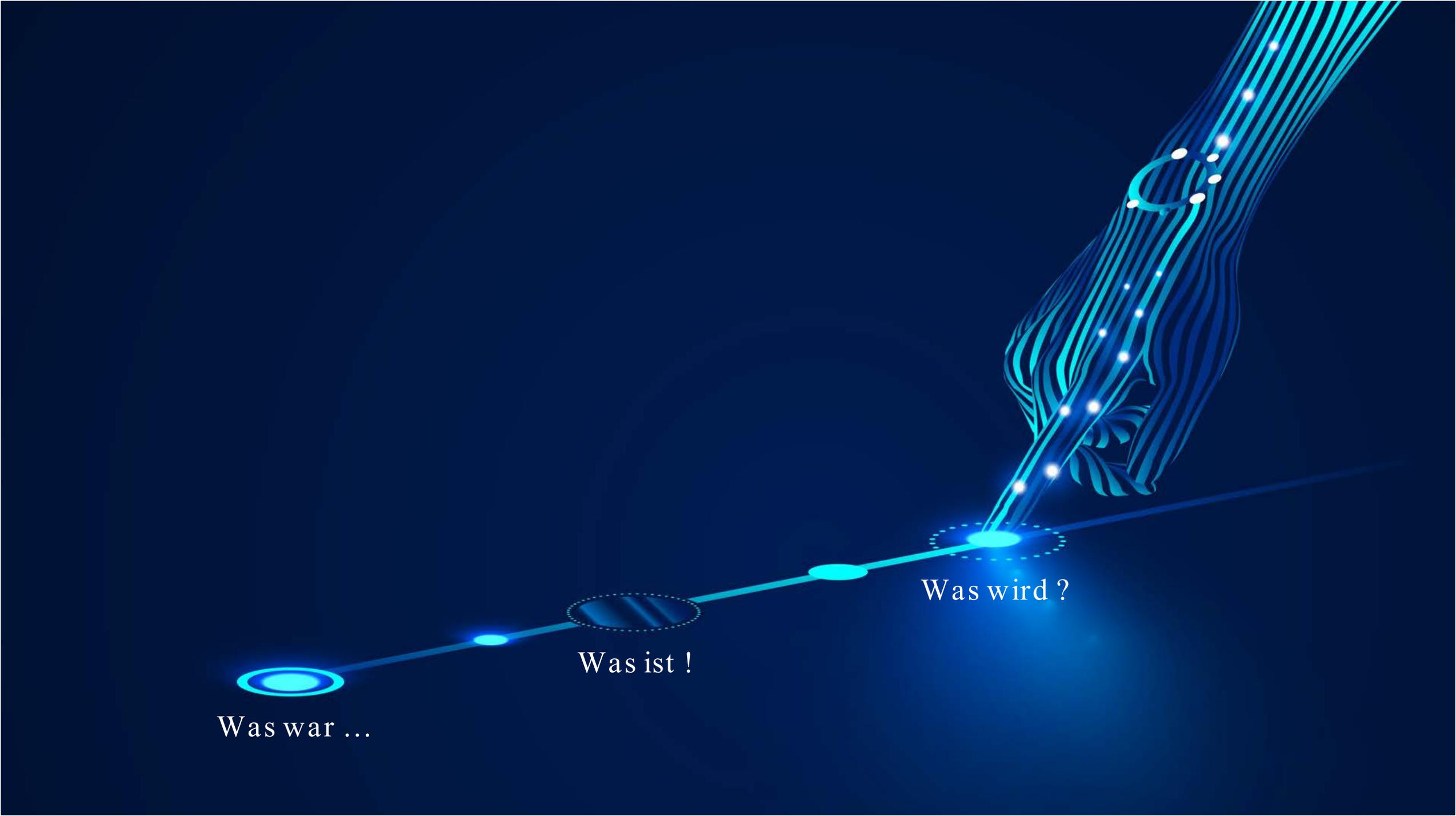
... verändern sich Blickwinkel und Perspektiven!
Doch alle Teile des unternehmerischen Puzzles
sind noch da!

Ein Beispiel:

- Covid-19 kommt mit Teamverschlankungen von bis zu 70%...
- Trotzdem muss man zu 100% für den Gast da sein ...

Mein QR-Beispiel:

- Unsere Strategiepläne bei QR bis 2025 waren Internationalisierung und Digitalisierung
- Und Nachdenken hat uns gezeigt: Beides gilt noch. Nur eben anders.



Was war ...

Was ist !

Was wird ?



Was war ...





Was war ...

Was ist !

Was Sie heute tun können



Was ist! Extern im Markt ...

Im Leisure-Geschäft

- Massen-Tourismus ist verpönt.
- **Tourismus** findet mit **Inländern** statt.

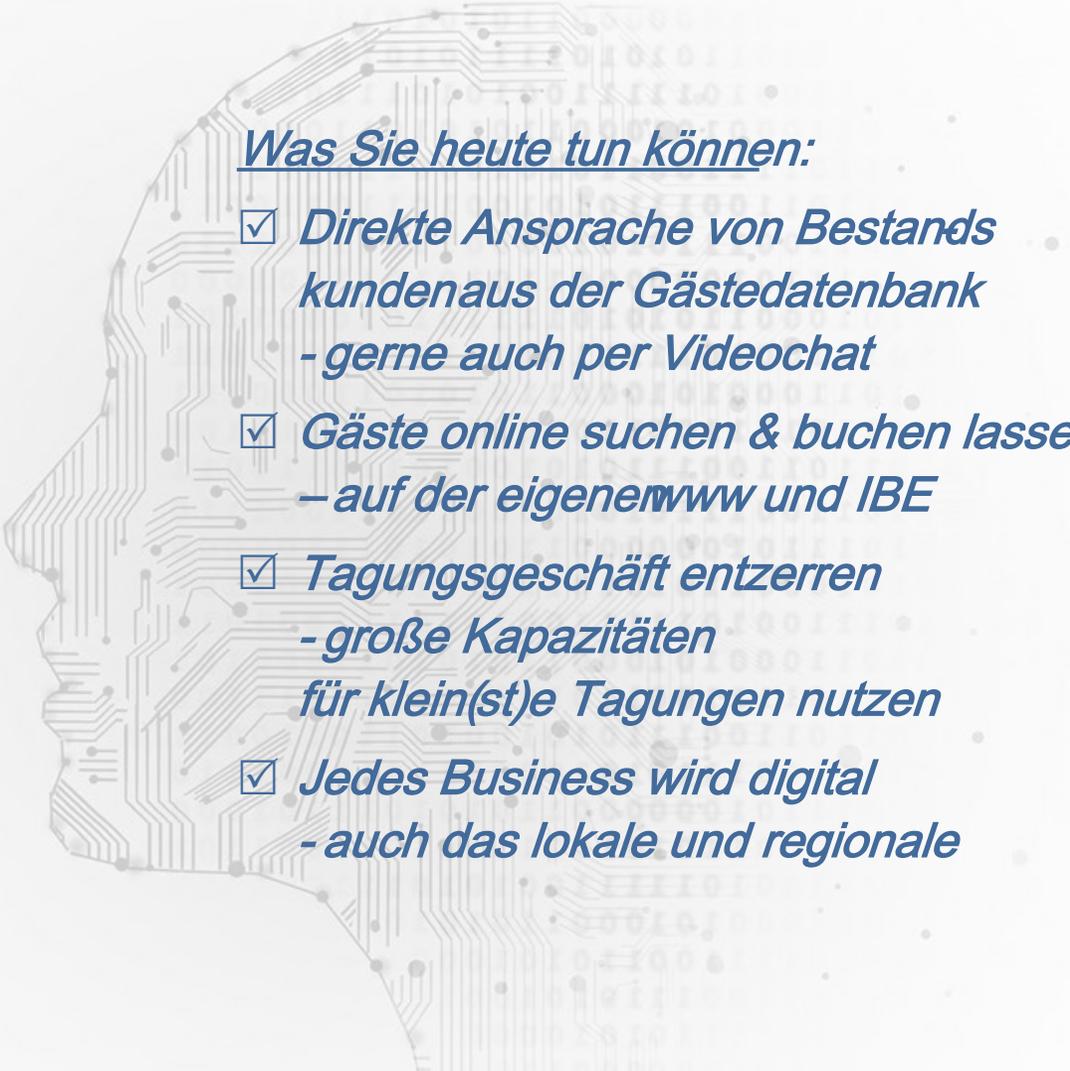
Im Volumen- Geschäft

Es gibt kein Volumen-Geschäft mehr:

- Keine Gruppen
- Keine Tagungen
- Keine Events

Im F&B- Geschäft

- Geessen wird zu Hause – oder im Freien.



Was Sie heute tun können:

- ☑ *Direkte Ansprache von Bestandskunden aus der Gästedatenbank - gerne auch per Videochat*
- ☑ *Gäste online suchen & buchen lassen – auf der eigenen www und IBE*
- ☑ *Tagungsgeschäft entzerren - große Kapazitäten für klein(st)e Tagungen nutzen*
- ☑ *Jedes Business wird digital - auch das lokale und regionale*

Was ist! Extern im Markt ...

Für verlorenes Geschäft ...

- kommen Gäste, die Sie noch nie gesehen haben
- kommen Gäste zurück, die Sie für immer verloren glaubten
- kommen alle Anfragen extrem kurzfristig

Jeder erwartet ...

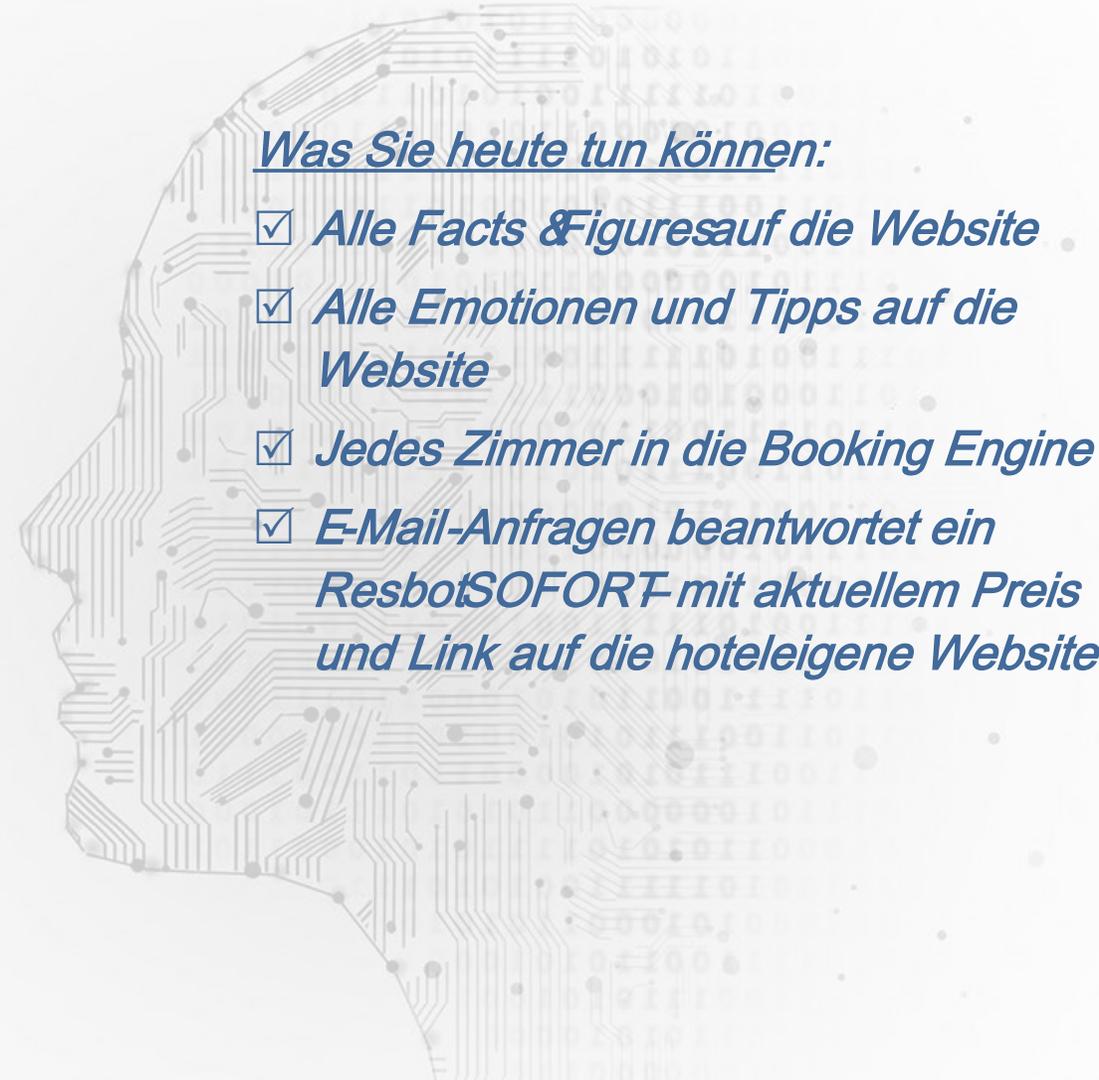
- präzise Aussagen online
- sofort eine Antwort
- persönliche Tipps
- äußerst flexible Handhabung aller Reservierungen

Und Sie ...

- können sich nicht erlauben, Anfragen ungebucht weiterziehen zu lassen!

Was Sie heute tun können:

- Alle Facts & Figures auf die Website**
- Alle Emotionen und Tipps auf die Website**
- Jedes Zimmer in die Booking Engine**
- E-Mail-Anfragen beantwortet ein Resbot SOFORT mit aktuellem Preis und Link auf die hoteleigene Website**





QUALITY RESERVATIONS

Was Sie heute tun können



ATLANTIC
HOTELS
ATLANTIC HOTEL KIEL
HOTELINFORMATIONEN
RESERVIERUNGEN FINDEN
☎ +49-431-374990
DEUTSCH ▾
EURO ▾
👤 ANMELDEN

ATLANTIC HOTEL KIEL

📄 Raiffeisenstrasse 2, Kiel, Schleswig-Holstein, Deutschland, 24103

☎ +49-431-374990

🌐 www.atlantic-hotels.de

Gäste
1 Erwachsener, 0 Kinder

Anreise
Mi., 2. Sept. 2020

Abreise
Do., 3. Sept. 2020

SUCHEN

Buchungs- und Promotioncodes ▾

IHR AUFENTHALT

Anreise Nach 15:00	Abreise Vor 11:00
Mi., 2. Sept. 2020 - Do., 3. Sept. 2020	
1 Erwachsener	

Gesamt: 0,00 €

EIN ZIMMER WÄHLEN

✓

Hotels

2

Zimmer

3

Zusatzleistungen

4

Gastdetails

5

Bestätigung

Ergebnisse anzeigen für
Zimmer

Sortieren nach
Niedrigster Preis

Filter anzeigen

COMFORT ZIMMER



QUALITY RESERVATIONS

Was ist! Intern wirkt nach draußen ...

Was Sie heute tun können:

- ✓ *Online zeigendassSie ALLES für die Sicherheit Ihrer Gäste tun – und wie Sie das tun*
- ✓ *Der Gast siehtiiiiel Platz ...*
- ✓ *... spürt frische, Virefreie Luft*
- ✓ *Er muss nichts anfassen, was Andere anfassen*
- ✓ *Er soll nur anfassen, was ihm gehört: Kreditkarte, Handy ...*

Was passiert mit dem Meeting-Place „Hotel“ wenn sich die Meeting-Regeln ändern?

- Wenn Menschenkontakt unsicher macht?
- Wenn „Abstand“ die neue Qualität ist?

Heute werden Sie als Hotel ausgewählt,

- wenn Sie Distanz schaffen
– aber trotzdem „nahbar“ bleiben .
- wenn Sie Sicherheit schaffen
– sofort erkennbar und trotzdem empathisch

Was Sie heute tun können



INFINITY
HOTEL & CONFERENCE RESORT MUNICH

HOTELINFORMATIONEN

RESERVIERUNGEN FINDEN

+49-89-999560

DEUTSCH

HOTELWÄHRUNG

ANMELDEN



Gäste
1 Erwachsener, 0 Kinder

Anreise
Mi., 2. Sept. 2020

Abreise
Do., 3. Sept. 2020

SUCHEN

Buchungs- und Promotioncodes

EIN ZIMMER WÄHLEN



Sortieren nach
Empfohlen Filter anzeigen

DIREKTBUCHERRATE
BESTER PREIS OHNE FRÜHSTÜCK

[Preisdetails](#)

Ihr Aufenthalt

Anreise **Abreise**
Nach 15:00 Vor 10:00

Mi., 2. Sept. 2020 - Do., 3. Sept. 2020
1 Erwachsener

Gesamt: 0,00 €

Was ist! Intern im Hotel ...

Was Sie heute tun können:

- ✓ Wirtschaftlichkeit im Kontakt mit den Gästen forcieren
- ✓ Welche Prozesse haben Priorität?
- ✓ Welche sind einfach umzusetzen und sparen sofort Zeit und Geld
- ✓ Wo und wie schafft man sinnvolle Schnittstellen für den digitalen/ onlineGast?
- ✓ Unerkanntsparen wo wir können

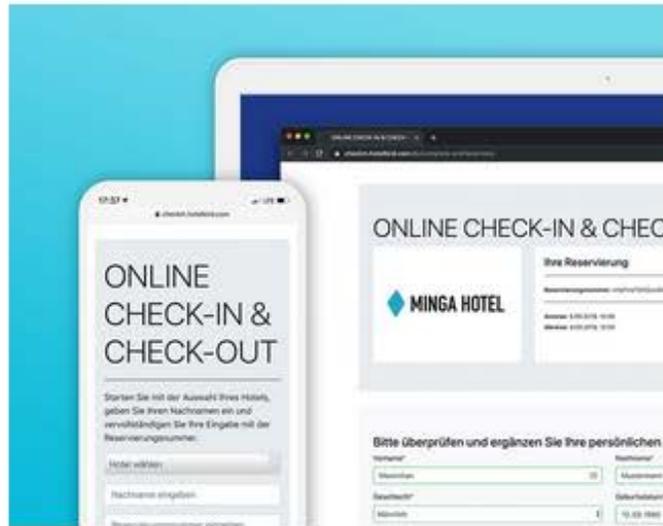
Es ist schwierig. Und aufwändig ...

- Mehr Individualgäste bedeuten größeren Aufwand: Mehr Fragen, mehr Erklärungen, mehr Zeit
- Auflagen wie Maskenpflicht, Distanzregelungen oder der Wegfall von Buffets – noch mehr Aufwand!
- Gäste wollen Zuwendung und vollen Service - aber am liebsten kontaktlos!

Das ist wie Lächeln hinter der Maske ;)

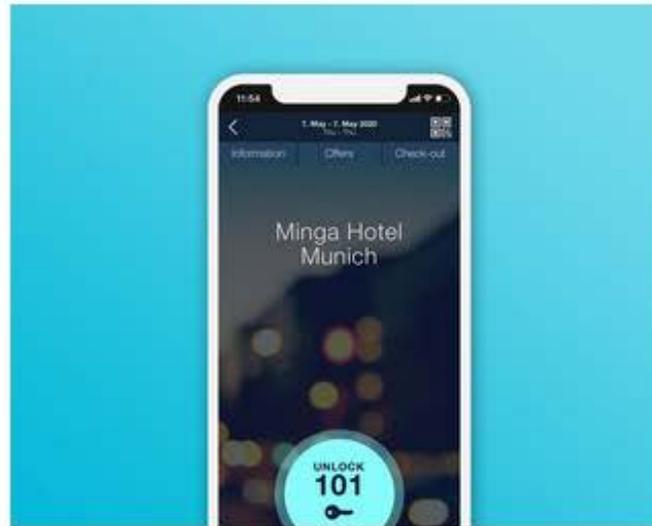
- Vieles glauben wir tun zu müssen, aber die Wirkung ist fragwürdig.

Check-in, Tür öffnen, bezahlen, Check-out! Sicher, einfach, kostensparend. Digital.



Web

Der Check-in/out kann sehr einfach und bequem über den Browser auf das eigene Smartphone oder Laptop abgewickelt werden.



App

Komplett kontaktlos. Mit dem eigenen Smartphone wickelt der Gast seinen Check-in/out, den Zimmerzutritt und die Bezahlung völlig eigenständig und digital ab.



Terminal

100% der Gäste führen eigenständig Check-in/out, Keycard-Ausgabe und Bezahlung direkt vor Ort an unserem stylischen Self-Service Terminal durch.



Staycation
Seenplatte
statt
Okavango-Delta



Was war ...

Was ist !

Was wird ?

Was Sie für morgen tun können



QUALITY RESERVATIONS

Ein möglicher Forecast für die Welt

(Quelle: Sabre Hospitality Solutions)

What's the timeline for reengagement?

Reengaging in daily activities



3 months

Shopping in store
Going to the doctor

3.5 months

Back to the office

5 months

Eating out

Reengaging in travel



7 months

Domestic travel
Staying at a hotel

8.5 months

Flying on a plane
Public transport

11 months

International travel

Womit
rechnen Sie?



Nutzen wir die Zeit, um uns auf „das neue Normal“ vorzubereiten



Nutzen wir die Zeit, um uns auf „das neue Normal“ vorzubereiten



Wie können Sie mit weniger Gästen und kleineren Teams 100% Service bieten und dabei wirtschaftlich bleiben?

Nutzen wir die Zeit, um uns auf „das neue Normal“ vorzubereiten

...das alleine wird und kann auf Dauer nicht die Lösung
sein...





Staycation
Seenplatte
statt
Okavango-Delta



inter-
national

digital

Was war ...

Was ist !

Was wird ?

Was Sie für morgen tun können

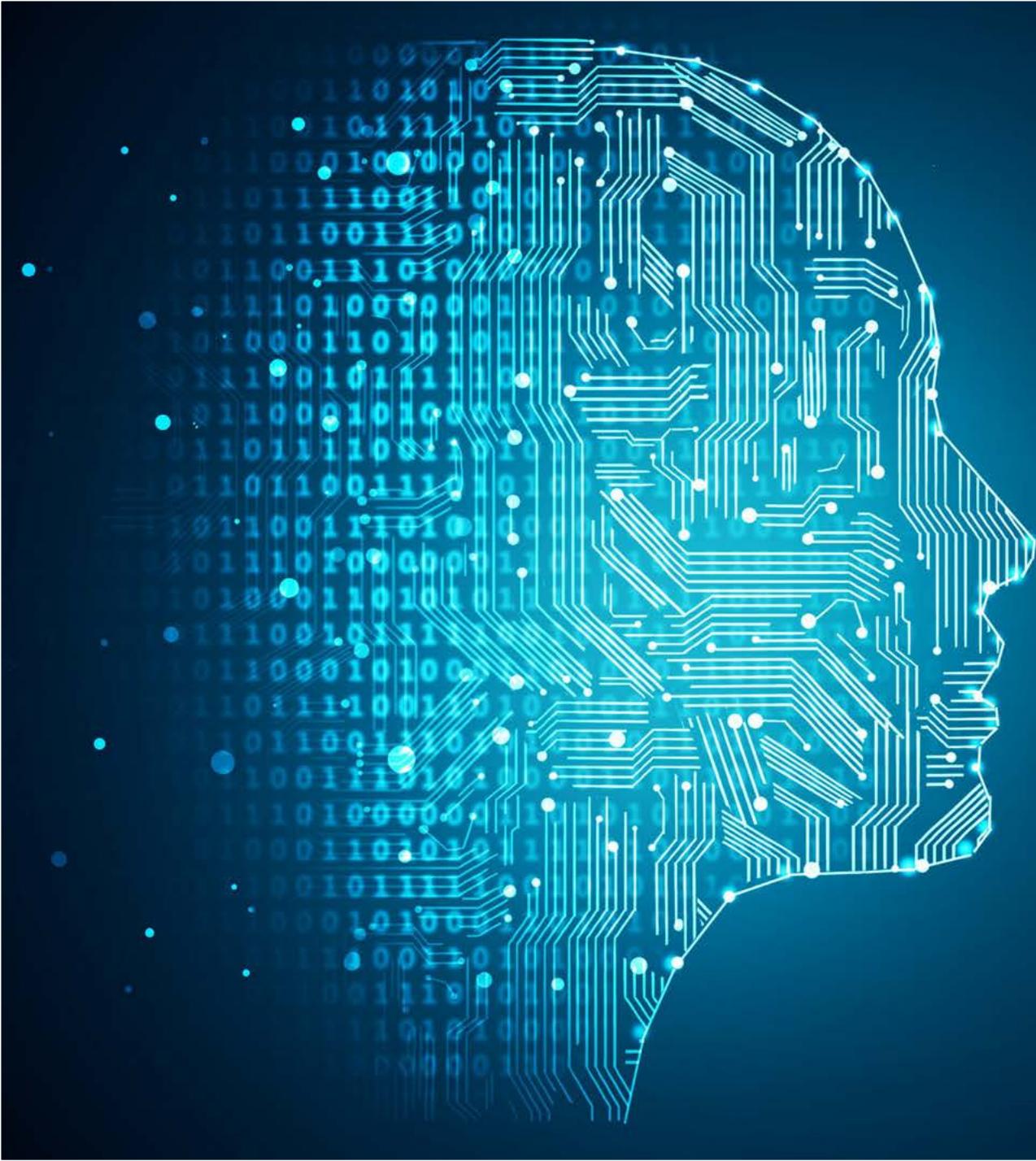
Die Zukunft ist INTERNATIONAL

- Reiselust ist ein unstillbares Verlangen
- Leisure Travel wird wichtiger
- Der Heimat-Markt bleibt wichtig
- Quell-Länder liegen oft näher vor unserer Haustür und sprechen Europäisch
- Business Travellern wird es in jedem Office langweilig – auch im Home Office

Internationales Reisen kommt zurück

- Das ist schlecht - denn nationale Gäste finden wieder zurück zu „alten“ Zielen
- Das ist gut - doch nur für die Hotels, die ständig auf internationalen Märkten präsent und buchbar sind. Auch jetzt!





Die Zukunft ist **DIGITAL**

- Analog ist die Ausnahme
- Amateurhaft digital ist nicht mehr erlaubt
- Digital kann und darf „persönlich“!
Nähe von Fremden erlauben wir gerne ... online
- Digital wird normal
 - Services
 - Gästekontakt
 - Buchungskanäle
 - Kommunikationswege

**Das neue Gesicht der Hotellerie & Gastronomie
wird DIGITAL sein! Wirtschaftlich unabdingbar!**

Auch wenn heute jeder
ein „Head down“ ist ...





Die Lösung aus einer Hand