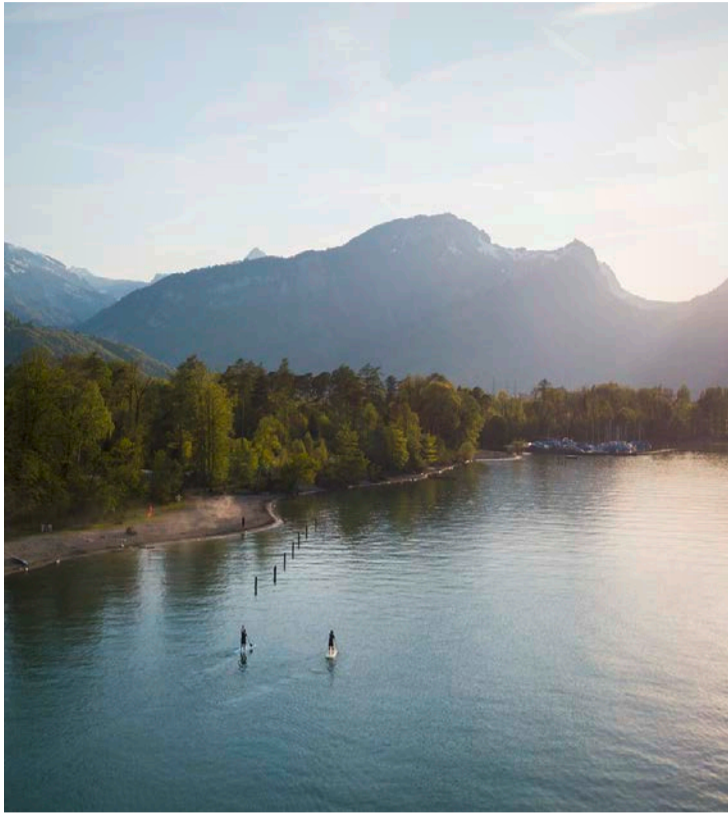


Bucht künftig künstliche Intelligenz die Zimmer?



Der Gast will perfekte Ferien – künstliche Intelligenz könnte das ermöglichen.

KEYSTONE

Der Berufsverband Hotel Administration Management wagt mit «Inside Hotels» einen Blick in die Zukunft.

Algorithmen wissen, was der Kunde will und unterbreiten ihm personalisierte Angebote und Kaufempfehlungen. Was bei Musik, Kleidung und Büchern längst gang und gäbe ist, könnte künftig auch fürs Buchen von Hotels und Restaurants sowie die Auswahl der Reisedestination zutreffen.

Werden in Zukunft Algorithmen und künstliche Intelligenz (KI) entscheiden, wo der Gast logiert? Wie müssen Betriebe ihre

Marketingmassnahmen aufgleisen, um von der KI berücksichtigt zu werden? Oder buchen die Gäste ihre Aufenthalte weiterhin selber? An seinem Jahresevent wird der bvham Fragen rund um das Thema «Buchungspsychologie der Zukunft» klären.

Bye-bye Symposium, hello Inside Hotels

Der neue bvham-Jahresevent heisst «Inside Hotels». Er löst das Symposium ab. Dieses war über 20 Jahre lang der Höhepunkt im Jahresprogramm des Berufsverbands. «Es wurde Zeit für eine Veränderung. In der Hotellerie ist so viel im Wandel, dass wir auch unseren Jahresanlass weiterentwickeln wollten», sagt bvham-Geschäftsführer Jordan Kestle.

Gastgewerber haben heute kaum Zeit, sich einen ganzen Tag aus dem Berufsalltag herauszuziehen oder ihren freien Tag an einem Symposium zu verbringen. Deshalb verkürzt der bvham seinen Jahresevent auf einen halben Tag.

«Wir sind ausserdem flexibler bei der Planung geworden», sagt Jordan Kestle. «Taucht während des Jahres unerwartet ein brennendes Thema auf, können wir kurzfristig einen zweiten Inside-Hotels-Event organisieren.»

Kombination mit Swiss Skills

Ein weiterer Vorteil der Verkürzung ist, dass man Inside Hotels mit anderen Anlässen verknüpfen kann und so für die Teilnehmenden einen Mehrwert schafft.

Anschliessend an den ersten Inside-Hotels-Event haben die Teilnehmenden die Möglichkeit, kostenlos einer weiteren Premiere beizuwohnen: dem ersten Swiss-Skills-Wettbewerb für den Beruf Hotel Réception. Die beiden Veranstaltungen finden am Samstag, 3. Oktober, an der SHL Schweizerische Hotelfachschule Luzern, statt.

RICCARDA FREI

Inside Hotels 2020

Inside Hotels ist der neue Jahresevent des bvham. Er findet am Samstag, 3. Oktober, von 9 bis 12 Uhr, statt. Anschliessend gibt es einen gemeinsamen Lunch. Durchführungsorte sind die SHL Schweizerische Hotelfachschule Luzern sowie das Art Deco Hotel Montana, Luzern. Die Teilnahme inklusive Mittagessen kostet für Mitglieder 49 Franken und für Nichtmitglieder 79 Franken.

Anmeldung und Infos bildung@hotelgastrounion.ch



In der Serie «Digitalisierung» erzählen die Mitglieder des bvhh, was sie bewegt.



Mehr Informationen unter: www.hotelgastrounion.ch/bvhh



Mehr Informationen unter: www.hotelgastrounion.ch/bvham

Serie: Digitalisierung (Teil 3) Zuhören ist wichtig

Bei Videokonferenzen kommen Mimik und Gestik viel schwächer zur Geltung. Deshalb ist es wichtig, einige Punkte zu beachten.

Während der Corona-Krise waren Videokonferenzen in vielen Branchen an der Tagesordnung. Auch die Mitglieder des Berufsverbands Hotellerie-Hauswirtschaft bvhh waren teilweise damit konfrontiert. «Schwieriger als eine Videokonferenz finde ich nur die Telefonkonferenz. Weil man die Person nicht sieht, muss man sich noch viel stärker konzentrieren», erzählt Elvira Schwegler.

Die Geschäftsführerin des bvhh hielt die letzten Sitzungen vor allem über Zoom und Microsoft Teams ab. Damit während der Videokonferenzen nicht alle durcheinander redeten, wählten Elvira Schwegler und die anderen Teilnehmenden einen Moderator. «Dieser hat uns durch die Unterhaltung geführt. Das hat ganz gut geklappt», sagt Elvira Schwegler. Der Moderator führt nicht nur durchs Gespräch und bestimmt, wer das Wort hat. Er bestätigt zu-

dem jener Person, die das Wort hat, durch aufmerksames Zuhören, dass sie gehört wird. Die Teilnehmer wiederum sollten für Professionalität sorgen.

Wichtig ist ein richtiges Setting

Ob jemand wie eine Banane und im Pyjama oder aufrecht und in Arbeitskleidung auf dem Stuhl sitzt, macht auch bei Videokonferenzen einen Unterschied. Wichtig ist zudem, vorab dafür zu sorgen, dass keine Nebengeräusche bestehen, der Kamerawinkel richtig eingestellt und der Hintergrund stimmig ist. «Ich zum Beispiel habe als Hintergrund das Logo von Swiss Butlers an der Wand. Das wirkt professionell», sagt Hanspeter Vochezer. Er leitet den Butlerkurs der SHL Hotelfachschule Luzern, führt eine Vermittlungsagentur für professionelles Hauspersonal und bietet Knigge-Coaching an.

Jene, die daheim kein Büro haben, können mit Punkten auf dem Tisch markieren, wohin der Laptop bei Meetings gehört. Vochezer sagt: «Erst, wenn alle Einstellungen passen, loggt man sich in die Unterhaltung ein. Alles andere ist unprofessionell.»

DÉSIRÉE KLARER



Ein Moderator bestimmt bei der Videokonferenz, wer das Wort hat. UNSPLASH

Ehrengalerie 2020

Wir publizieren Ihre Erfolgsmeldung in unserer Zeitung!

Trotz der schwierigen Umstände um das Coronavirus haben auch in diesem Jahr viele junge Personen das Qualifikationsverfahren absolviert. Wir freuen uns auf neue und gut ausgebildete Fachpersonen in unseren Berufen. Alle Mitglieder, die das QV 2020 erfolgreich abgeschlossen haben, dürfen sich anmelden.

Anmeldung via Website. Exklusiv und kostenlos für Mitglieder.

Einsendeschluss: Sonntag, 12. Juli 2020
www.hotelgastrounion.ch/lernende



ehren
Wir sind stolz auf euch galerie