

# Inside Hotels deckt auf: So ticken unsere Gäste in Zukunft

Wie füllt man Hotels trotz Corona? Am Branchenanlass Inside Hotels wurde diese Frage geklärt.

Corona macht laufend neue Strategien nötig: im Marketing, in der Angebotsgestaltung und in der Kommunikation mit den Gästen. Wie flexibel man heute reagieren muss, zeigte sich bereits beim ersten Referenten.

Fabio Truffer, Performance Manager Digital Marketing bei SHS Swiss Hospitality Solutions, musste sich kurzfristig in Quarantäne begeben. Sein Vortrag «Wie kann ich Gäste zu meinem Hotel lenken?» wurde deshalb als Video eingespielt. Fragen der Inside-Hotels-Teilnehmenden beantwortete der Digital-Marketing-Spezialist via Livestream. Hier einige seiner Kernaussagen:

- × Ein Hotel sollte ein separates Budget nur für Online-Marketing haben. Bereits mit 300 bis 500 Franken monatlich könne man viel bewirken.
- × Posts sind nicht automatisch für alle Follower sichtbar. Algorithmen entscheiden aufgrund der unmittelbaren Interaktionen (Likes, Teilen) die ein Post auslöst, wie weit er gestreut wird.
- × Neuakquise funktioniert daher fast nur noch über bezahlte Kampagnen.
- × Um zu erkennen, ob eine Kampagne Umsatz generiert, ist gezieltes Tracking (Datensammeln und -auswerten) enorm wichtig.

Benno Rust, Area Manager bei Booking.com, ist ein Meister des Trackings. Corona hat das Buchungsverhalten der Gäste stark verändert. Dennoch weiss Rust,

was Gäste wollen und wie Hotels ihre Chancen, gebucht zu werden, erhöhen können. Seine Prognose:

- × Gäste wollen möglichst alles über einen Anbieter buchen. Hotels sollten sich so mit Leistungsträgern vernetzen, dass der Gast über die Webseite des Hotels Freizeitangebote, Transport und anderes buchen und auch annullieren kann.
- × Kostenlos stornieren ist den Gästen sehr wichtig.
- × Gäste reisen wegen Corona vermehrt mit dem Auto. Hotels, die Parkplätze haben, sollten diesen Vorteil besser vermarkten. Für Hotels, die keine Parkplätze haben, könnte es sinnvoll sein, Parkplätze in ihrer Nähe dauerhaft zu mieten.

Benno Rust rät: «Machen Sie es dem Gast so einfach wie möglich, dann bucht er bei Ihnen. Muss er nachdenken, haben Sie ihn verloren.»

Einen kritischen Blick auf die digitale Welt und die künstliche Intelligenz (KI) warf Ewa Ming. Die Unternehmerin mit Spezialgebiet Innovation und Marketing zeigte, wo KI in der Hotellerie bereits Fuss gefasst hat, welche Chancen, aber auch welche Gefahren sie birgt. Ewa Ming ist überzeugt: «Wir müssen uns eine komplett neue Denk- und Arbeitsweise aneignen sowie neue Jobprofile und Leadershipmodelle entwickeln.»

RICCARDA FREI

## Inside Hotels

Zum ersten Mal hat der Berufsverband Hotel Administration Management bvham den Event Inside Hotels durchgeführt. Die halbtägige Veranstaltung ist der neue Jahresevent des bvham und löst das bisherige Symposium ab.



- 1** Am Inside-Hotels-Event herrscht Maskenpflicht. Das hält die Teilnehmenden aber nicht davon ab, den Referenten konzentriert zuzuhören.
- 2** Referentin Ewa Ming plädiert für einen ethischen Umgang mit Gästedaten und den Möglichkeiten künstlicher Intelligenz.
- 3** Benno Rust betont, dass gerade in Zeiten von Corona das Gratisstornieren enorm wichtig für die Gäste ist.
- 4** Der Vorstand des Berufsverbands Hotel Administration Management freut sich über die gelungene Premiere von Inside Hotels.
- 5** Dominique Schürmann, Katrin Halbenleib-Suter und Corinne Blunschli tauschen sich bei der Kaffeepause aus. BILDER LUKAS BIDINGER



Hier informiert die HGU wöchentlich über die Aktivitäten der fünf Berufsverbände. Tägliche News finden Sie auf unseren Online-Kanälen.



Mehr Informationen unter:  
[www.hotelgastrounion.ch/bvham](http://www.hotelgastrounion.ch/bvham)

ANZEIGE

## HERZLICHEN DANK AN UNSERE SPONSOREN

HOTEL & GASTRO  
**union**  
seit 1886

**bvham**

BERUFSVERBAND HOTEL-  
ADMINISTRATION · MANAGEMENT

HOTELCARD

SHL  
Schweizerische  
Hotelfachschule Luzern

coople

Boa lingua  
SPRACHAUFHALTE WELTWEIT

TOSHIBA

NESPRESSO  
PROFESSIONAL

REDA LINE  
WERBEGESCHENKE · TEXTILIEN

BREITLING  
1884

Allianz