

Die Gästemappe

Es gibt sie in allen Varianten, Größen und Ausführungen: die Mappe mit den Gästeinformationen auf dem Hotelzimmer. Doch ganz gleich, ob einfach oder edel in Leder gebunden, mit erschreckender Regelmäßigkeit fällt auf, wie vernachlässigt diese oftmals sind. Eselsohren, fehlende Seiten und veraltete Informationen werfen kein gutes Licht auf den Dienstleistungsgedanken des Hauses. Natürlich bringen diese Mappen auch Kosten und Mühen mit sich. Täglich müssen sie auf Zustand und Vollständigkeit kontrolliert werden. Bei regelmäßig notwendigen Änderungen des Inhalts – wie neuen Gerichten auf der Room-Service-Karte, Preisänderungen für Dienstleistungen oder anderen Anpassungen – müssen in allen Zimmern die jeweils richtigen Seiten getauscht werden. Die Praxis zeigt, wie viel Fehlerpotenzial das birgt. Leidtragender ist zuerst der falsch informierte Gast und im zweiten Schritt der Hotelier, der sich mit entsprechend negativen Gästereaktionen konfrontiert sieht. Was also tun?

Zu allererst sollten die Mappen nicht in Druckereien erstellt werden. Bei jeder Änderung wird's aufwendig und teuer. Praktische Hüllen im Stil des Hauses mit der Möglichkeit, einzelne Seiten zu tauschen, sind in Verbindung mit einem Selbstaussdruck sinnvoller. Enthalten sein sollten eine komplette Übersicht aller Dienstleistungen des Hauses mit Preisen und Zeiten, sowie wichtige interne und externe Telefonnummern. Die am meisten gesuchte Information ist übrigens die Funktionsweise des WLAN oder Internets. Falls vorhanden, kann die Room-Service-Karte integriert werden, und je nach Art und Lage des Hauses Infos zu Ausflügen, Fitness- und Wellnessangeboten etc. Verzichten Sie auf umfangreiches Printmaterial außerhalb der Gästemappe. Prospekte und Flyer von unzähligen Ausflugszielen überfrachten nicht selten die im Hotelzimmer vorhandenen Ablage- und Schreibtischflächen, somit stören sie den Gast. Diese sind zentral in der Halle besser präsentiert und dort auch einfacher zu handhaben.

Eine ernsthafte Überlegung sollten auch die digitalen Gästemappen wert sein. Schrecken auf den ersten Blick die höheren Anschaffungskosten noch ab, bieten diese bei näherer Betrachtung jedoch große Vorteile, Einspar- und Zusatzverkaufspotenziale. Inhalts-Änderungen sind auf Knopfdruck sofort in allen Zimmern verfügbar, und aus einem unidirektionalen Medium wird ein echter Kommunikationskanal zwischen Hotel und Gast geschaffen. So kann der Gast über diese sogenannten Concierge-Tablets direkt einen Tisch reservieren, Wellnessanwendungen buchen, Room-Service-Bestellungen aufgeben, Reparaturmitteilungen senden oder einen digitalen Gästefragebogen ausfüllen. Durch verschiedene Schutzmechanismen wird bei modernen Systemen die Diebstahlquote mittlerweile auf ein kaum mehr relevantes Maß gesenkt. Andere einsetzbare Techniken wie Push-Mitteilungen von Hinweisen oder hausinternen Angeboten machen die Concierge Tablets zu aktiven Verkäufern. Und bedenkt man, dass Verkaufsaktionen bei bestehenden Kunden rund sieben Mal erfolgreicher sind als bei Neukunden, ist das gar nicht schlecht für eine einst so ungeliebte Gästemappe. |

Der Gast kann über Concierge-Tablets einen Tisch reservieren, Wellnessanwendungen buchen, Room-Service-Bestellungen aufgeben, Reparaturmitteilungen senden oder einen digitalen Gästefragebogen ausfüllen.

AUTOR



Bereits seit 2009 führt Thomas Gruber mit seinem Hotelberatungsunternehmen green apple Mystery-Guesting-Besuche durch. Trotz unterschiedlicher Hotels und ganz gleich, ob er selbst oder einer seiner Kollegen unterwegs ist, fallen doch immer wieder die gleichen Dinge auf.

In dieser Kolumne werden typische Punkte angesprochen und Ideen für einfache Lösungen vorgestellt. www.green-apple.de