

WENN ENGEL TELEFONIEREN – GASTFREUNDSCHAFT IM KONTEXT DER DIGITALISIERUNG



Lassen Sie Ihre Anrufer nicht in der Warteschleife hängen

Seit 2008 konzentriert sich global office auf ein praxisrelevantes Thema: exzellente Gästeerfahrungen am Kontaktpunkt Telefon. In viele Betriebe aller Kategorien sind die Telefonengel fest integriert und stehen für Gastfreundschaft und sympathische Kommunikation vom ersten Moment.

Beziehungsaufbau durch persönlichen Kontakt

Wenn die Telefonengel von global office Gäste bei Spätanreisen über Zugangscodes einchecken, Buchungen ausführen oder qualifizierte Auskünfte erteilen, hören sie oft „Danke, Sie sind ein Engel.“ Denn sie überraschen durch persönlichen Service und bauen hierdurch Beziehungen auf. Sie vertreten Gastgeber in Hotellerie und Gastronomie mit Interesse und Engagement, von Mensch zu Mensch.

Megatrend Digitalisierung

Im Bereich der Hotel-Operations ist die Digitalisierung zweifelsfrei Rettung für unterbesetzte Teams - sowohl im Backoffice als auch im Frontoffice. Gleichzeitig trägt die Digitalisierung der Gästekommunikation zu mehr Effizienz bei. Sie ist gut und richtig. Sie ist aber nur eine Dimension des Serviceerlebnisses. Es gibt noch eine zweite Dimension.

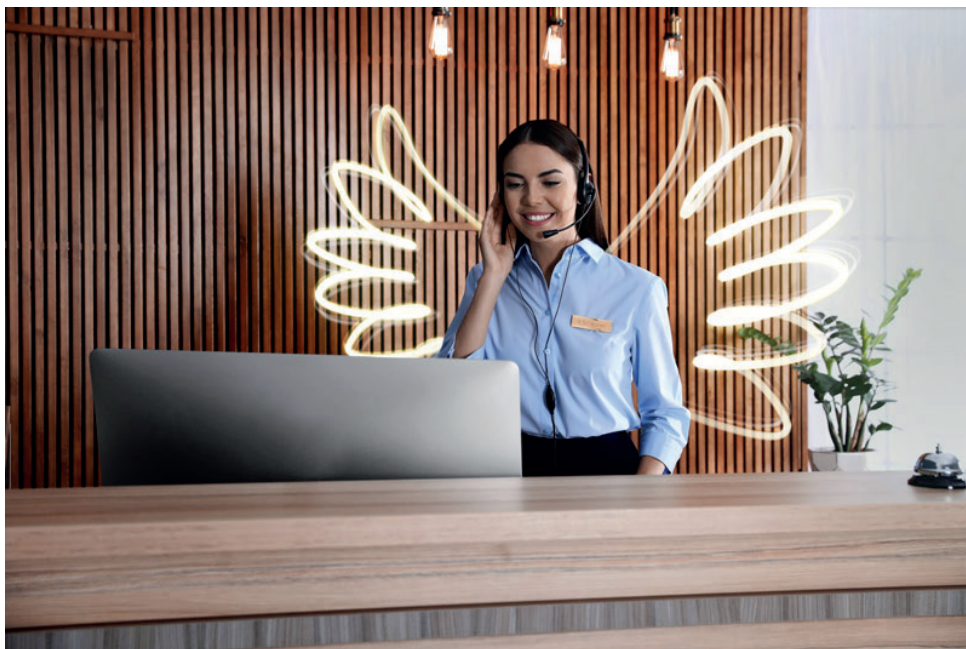
Individualität im Fokus

Für die zwischen 1995 und 2010 geborene Gästegeneration Z haben Individualität, Nachhaltigkeit, Wellness und gesunde Ernährung eine große Bedeutung. Das Interesse an außergewöhnlichen Hotel-Erfahrungen ist groß und beginnt häufig in einem ersten telefonischen Kontakt, der vorhandene Online-Angebote insbesondere bei individuellen Anliegen perfekt ergänzt.

Telefonie als Ergänzung zu Online-Kontaktpunkten

Nur wenn Hotelgäste sich nicht zwischen Buchungsportalen, Hotel-Infokanälen und Touchscreen-Kiosken verlieren, haben sie eine Chance auf individuelle Wahrnehmung und das Gefühl, mit individuellen Anliegen willkommen zu sein.

Während das Hotelpersonal die besten Intentionen hat, seinen Gästen diesen persönlichen und



Im Kontext der Digitalisierung bekommen analoge Kontaktmöglichkeiten eine neue Bedeutung

Das Gefühl, in einem Hotel oder Restaurant willkommen zu sein, kann nur in der Beziehung zwischen Gastgebern und Gästen entstehen. Es lässt sich nicht standardisieren, simulieren und automatisieren, ohne zur virtuellen Täuschung zu werden.

individuellen Service zu bieten, kommt es während der Check-in- und Check-out-Zeiten oft an natürliche Belastungsgrenzen.

Hier kann global office helfen.

Erfahrungen am Beispiel der LÉGÈRE HOTELGROUP – Ljiljana Zürchauer im Interview



Ljiljana Zürchauer ist Group Head of Operations und global office hat sie gefragt, wie sie das Telefon aktuell und in Zukunft als Kontaktkanal bewertet.

Ljiljana Zürchauer: „Wir sind digital gut aufgestellt, um alle Kundenbedürfnisse mit Zufriedenheit bedienen zu können. Nach wie vor ist jedoch das Telefon ein wichtiges Kommunikationsinstrument zwischen unseren Gästen und uns, unseren Mitarbeitern sowie unseren Geschäftspartnern. Als Familienunternehmen steht für uns der persönliche Kontakt an erster Stelle.“

Und wie wichtig ist es Ihren Gästen, dass Sie neben digitalen Touchpoints auch eine telefonische Verbindung zu Ihnen aufbauen können?

Ljiljana Zürchauer: „Gerade den privatreisenden Gästen ist der persönliche Kontakt noch sehr wichtig und vermittelt ein gewisses Maß an Sicherheit. Auch unsere langjährigen Businesskunden sind uns persönlich sehr verbunden und freuen sich immer, die Ansprechpartner direkt kontaktieren zu können.“

Zu welchen Inhalten wird telefoniert?

Ljiljana Zürchauer: „Das können ganz unterschiedliche Anfragen sein. Aber hauptsächlich sind es Fragen zu Reservierungen, Umbuchungen, Tagungsanfragen, generelle Anfragen zu Anfahrten und zur Location oder auch Restaurantreservierungen.“

Hat sich im Kontext des ReStarts etwas geändert? Wie war die Personal-situation? Wie haben Sie diese Situation bisher gemeistert?

Ljiljana Zürchauer: „Aufgrund des herrschenden Fachkräftemangels wurde dieser Bereich tatsächlich immer mehr zur Herausforderung, sodass wir uns entschlossen haben, einen Partner zu suchen, der uns in dieser Hinsicht sinnvoll und gewinnbringend unterstützen kann.“

So sind wir auf global office aufmerksam geworden und fühlen uns dort in guten und professionellen Händen. Die Zusammenarbeit zeugt von einem gewinnbringenden und hervorragenden Austausch. Es wird immer sehr schnell auf Verbesserungswünsche reagiert und die gute Beratung ist nicht nur bei uns, sondern auch bei unseren Gästen spürbar.“

Wie nehmen denn Ihre eigenen Mitarbeiter diese Outsourcing-Lösung an?

Ljiljana Zürchauer: „Zugegeben - einige Mitarbeiter waren zu Beginn etwas skeptisch, was sich allerdings aufgrund der guten Beratung und gegenseitigen Unterstützung schnell legte.“

Und wie ist die Resonanz bei Ihren Gästen?

Ljiljana Zürchauer: „Insgesamt nehmen die Gäste die telefonische Beratung sehr gut an und merken zum Teil gar nicht, dass sie nicht direkt mit dem Hotel sprechen. Im Gegenteil freuen sich die Gäste, dass sich jemand Zeit am Telefon nimmt und eine kompetente und gute Beratung geben kann. Das schafft langfristig auch Vertrauen.“

Wie funktioniert die Zusammenarbeit in Bezug auf das dahinterliegende Projektmanagement?

Ljiljana Zürchauer: „Die Zusammenarbeit läuft besonders gut und es findet ein reger Austausch und regelmäßig ein ausführliches Briefing zu allen Servicepunkten unserer Hotelgruppe statt. Im Gegenzug genießen wir eine professionelle Beratung. Eine Win-Win-Situation für alle.“

Welche Effekte daraus sind Ihnen wichtig?

Ljiljana Zürchauer: „Für uns ist die persönliche Beratung am Telefon nach wie vor ein wichtiges Kommunikationsinstrument, mit dem wir Vertrauen für unsere Kunden, Gäste und Partner schaffen wollen. Dazu gehört natürlich auch die gegenseitige Wertschätzung und der kompetente Servicecharakter, sich bewusst Zeit zu nehmen und persönliche Anfragen und Wünsche professionell bedienen zu können.“

Wie bewerten Sie dies für die Zukunft in Ihren Häusern?

Ljiljana Zürchauer: „Der Fachkräftemangel wird leider nicht von heute auf morgen verschwinden, sodass wir dankbar sind, unser Serviceversprechen mithilfe von guten und professionellen Partnerschaften wie global office für die Zukunft halten zu können.“