

# Die 5 wichtigsten Tipps für Hotels, die sich auf ihre Wiedereröffnung vorbereiten

Ratgeber



- **Erwarten Sie ein bedachteres und zielgerichteteres Buchungsverhalten**
- **Stellen Sie Sicherheit und Sauberkeit über alles andere**
- **Kommunizieren Sie offen und ehrlich**
- **Heben Sie Aktivitäten und Veranstaltungen im Freien hervor**
- **Behalten Sie das Feedback Ihrer Gäste mehr denn je im Blick**

Veränderungen sind nie leicht, insbesondere wenn sie durch negative Umstände wie den Ausbruch des COVID-19 hervorgerufen werden. In der Tourismusbranche hat sich alles in einem unglaublich schnellen Tempo verändert, und als einer der am stärksten betroffenen Wirtschaftszweige, stehen noch unzählige Veränderungen bevor.

Während wir uns langsam mit den neuen Umständen des Reisens arrangieren, ist es für Hoteliere aus aller Welt wichtig, die unmittelbaren Auswirkungen der Krise zu erkennen und ihre Bemühungen darauf zu

konzentrieren, sich auf die sichere und möglichst gewinnbringende Wiedereröffnung vorzubereiten.

Genauso wie die Hotellerie bereits große Veränderungen durchläuft, wird sich auch das Verhalten der Reisenden und die Art und Weise, wie diese ihren Urlaub wahrnehmen, verändern.

Dieser Ratgeber enthält die fünf wichtigsten Tipps, die Hotels bei der Vorbereitung und Durchführung einer sicheren und gewinnbringenden Wiedereröffnung berücksichtigen sollten.

## Erwarten Sie ein bedachteres und zielgerichteteres Buchungsverhalten

Der allererste Schritt zum Wiederaufschwung besteht darin, die richtigen Erwartungen zu setzen. Es ist verständlich, dass nach dem Verlust an Buchungen von Wochen oder sogar Monaten und insbesondere an Einnahmen der erste Impuls darin besteht, sich auf die Kompensierung der finanziellen Verluste zu konzentrieren. Das Beste, was die Hotels in der gegenwärtigen Zeit jedoch tun können, ist, die Situation und ihre Auswirkungen sorgfältig einzuschätzen. Auch wenn sich dies nicht schnell auszahlen wird, wird es sich langfristig rentieren.

Der Ausbruch von COVID-19 wird zweifellos Auswirkungen auf die Reisenden und ihr Buchungsverhalten, sowie auf ihre Bedürfnisse und Erwartungen haben. Tatsächlich beginnen viele, von einem "Post-COVID-19"-Reisenden zu sprechen, der andere Charakterzüge und Besonderheiten aufweisen wird.

Es wird deutlich, dass die Menschen, sobald die Krise vorbei sein wird und die Reisebeschränkungen aufgehoben werden, wieder reisen wollen, aber sie werden anders reisen. Hoteliers sollten ein äußerst bedachtes und zielgerichtetes Vorgehen der Reisenden erwarten, von denen die meisten zuerst im Inland reisen werden. Darüber hinaus ist es wichtig, die Gründe für das zu erwartende Reiseverhalten zu verstehen: Nach Monaten der Ungewissheit werden die Reisenden Reiseziele und Unterkünfte wählen, die sicher, wohnortnah, mit dem Auto leicht erreichbar und vor allem sauber sind. Gute Bewertungen in diesen Kategorien könnten die Buchungsentscheidung noch stärker

beeinflussen als der Preis.

## Stellen Sie Sicherheit und Sauberkeit an erste Stelle

Wenn es eine Sache gibt, auf die Reisende mehr als je zuvor achten werden, dann ist es das Niveau der Sauberkeit. Um Reisende als Gäste zu gewinnen, müssen Hoteliers einen sicheren und sauberen Ort schaffen, dem man vertraut und ohne Angst und Sorgen genießen kann. Der wichtigste Schritt zur Gewährleistung einer sauberen und sicheren Atmosphäre in einem Hotel ist die Einführung regelmäßiger Desinfektionsbehandlungen, einer noch gründlicheren Zimmerreinigung und sogar eines Check-in-Bereichs, an dem die ankommenden Gäste ihre Temperaturen messen können. Außerdem sollten die Hoteliers sicherstellen, dass überall im Hotel, an der Rezeption, in den Gängen und sogar in den Zimmern Desinfektionsmittel vorhanden sind.

Eine nicht ganz so offensichtlicher Schritt, um Sicherheit und Sauberkeit zu priorisieren, ist die operative Kompetenz. Hoteliers sollten klare Regeln für ihre Mitarbeiter einführen und ihnen auch effiziente Möglichkeiten zur Kommunikation und zur Lösung von Problemen bieten, die auftreten können. Softwarelösungen, wie der [Direktnachrichtenversand](#) von TrustYou, sind in dieser neuartigen Situation äußerst wertvoll, da es den Mitarbeitern ermöglicht, sowohl mit den Gästen als auch untereinander zu kommunizieren. Zudem ermöglicht es sogar interne Aufgaben festzulegen und Prioritäten zu setzen, die zu effizienteren Abläufen und höherer Produktivität führen. Denn nicht zu vergessen ist, dass Gäste nach COVID-19 wahrscheinlich viele Fragen haben werden, die

an das Hotelpersonal gerichtet sind. Die ideale Art und Weise, darauf zu antworten, ist über eine Nachrichten-App und nicht von Angesicht zu Angesicht.

## Kommunizieren Sie offen und ehrlich

Damit kommen wir zur nächsten Strategie, die darin besteht, mit den Gästen so offen und ehrlich wie möglich zu kommunizieren. Inzwischen sind sich alle den Einschränkungen des Alltag bewusst, und man kann davon ausgehen, dass auch wenn der Tourismus wieder aufgenommen wird, hier und da noch Probleme auftauchen werden. Das ist normal und menschlich, und die Erwartungen an Perfektion machen Platz für die Realität, so wie sie ist.

Deshalb ist es heute mehr denn je entscheidend, dass Hoteliers nicht versuchen, Probleme unter den Teppich zu kehren. Besonders im Zusammenhang mit COVID-19 können viele mögliche Problemstellungen völlig verständlich sein, solange sie rechtzeitig und auf ehrliche Weise kommuniziert werden.

Betrachtet man rückblickend den März, als Reisende noch unterwegs waren, hat unsere semantische Analyse der Gästebewertungen eine große Anzahl an [Erwähnungen](#) erfasst, in denen das Hotelpersonal neue Gäste nicht wissen ließ, dass sie zuvor COVID-19-Fälle im Hotel hatten. Aufgrund dessen wurden negative Bewertungen hinterlassen, in denen es hieß, dass sie gerne von diesen besonderen Umständen gewusst hätten, anstatt sie unerwähnt zu lassen. Des Weiteren, hinterließen auch einige Gäste nach ihrem Aufenthalt Bewertungen, in denen sie sich über die Schließung bestimmter Einrichtungen (wie des Pools oder des Spas)

beschwerten, worüber sie auch nicht informiert wurden.

Um von Anfang an die richtigen Erwartungen zu setzen, wird die Kommunikation in einer Welt nach COVID-19 mehr denn je von Bedeutung sein. Hoteliers müssen sich daher einmal mehr vor Augen führen, dass Ehrlichkeit die beste Strategie ist.

## Heben Sie Aktivitäten und Veranstaltungen im Freien hervor

Es ist davon auszugehen, dass Reisende, sobald die Reisebeschränkungen aufgehoben sind, mit Vorsicht an die Idee herantreten werden, Zeit in einer geschlossenen und überfüllten Unterkunft zu verbringen. Wegen gesundheitlicher Bedenken und nachdem sie so viel Zeit in geschlossenen Räumen verbracht haben, könnten die Menschen ihre Aufmerksamkeit auf Hotels und Reiseziele richten, die vermehrt Möglichkeiten für Aktivitäten und Veranstaltungen im Freien bieten.

Wenn Hoteliers dies berücksichtigen und zudem die neuen Vorlieben und Erwartungen der Reisenden nach COVID-19 anerkennen, sollte der Fokus beim Marketing genau auf diese Punkte ausgerichtet sein: Sicherheit, Sauberkeit, offene Bereiche, Aktivitäten im Freien, kleine Veranstaltungen usw. Hotels, die bereits die [Bewertungsvermarktung](#) von TrustYou verwenden, haben die Möglichkeit, ihre Wertungen und Auszeichnungen in bestimmten Kategorien anzuzeigen, mit dem Endziel, Vertrauen zu schaffen und Reisende zu ermutigen, die richtige Entscheidung für ihren Aufenthalt zu treffen. Darüber hinaus, empfehlen wir aktiv für eine der oben genannten Leistungen oder Aktivitäten, zu werben.

## Behalten Sie das Feedback Ihrer Gäste mehr denn je im Blick

Während jeder in der Branche versucht, die in dieser Zeit erlittenen Verluste zu mindern, darf man nicht aus den Augen verlieren, dass im Hotelgewerbe der Gast selbst im Mittelpunkt steht. Einnahmen sind zwar das Endziel, aber wir sprechen hier von einer Branche, in der die Kundenzufriedenheit manchmal mehr zählt als das Geschäftsergebnis. Deshalb sollten Hoteliers intensiver als bereits vor der Krise das Feedback der Gäste berücksichtigen. Die Art und Weise und das Tempo, in der sich ein Hotelbetrieb erholen wird, wird davon abhängen, wie die Reisenden es beurteilen werden. Während viele Hotels aktuell noch geschlossen sind, wäre es ein kluger Schachzug des Managements, diese Zeit zu nutzen, um die vergangenen Leistungen zu analysieren. Hierbei können Erkenntnisse darüber gewonnen werden, welche Defizite künftig behoben und welche Vorteile verstärkt vorangetrieben werden müssen. Auch nach der Wiedereröffnung der Hotels müssen die Hoteliers eine ständige Kommunikation mit den künftigen Gästen sicherstellen und während des gesamten Aufenthalts um deren Feedback bitten. Dies wird dem Personal helfen, etwaige Probleme vor Ort zu beheben und eine positivere Bewertung nach dem Aufenthalt zu erzeugen, was sich wiederum positiv auf die Buchungsentscheidung weiterer Reisenden auswirken wird.

Behalten Sie unseren [Travel Health Index](#) im Blick, um zu sehen, wann und wo der Tourismus wieder aufgenommen wird, und um rechtzeitig mit den Vorbereitungen für die Wiedereröffnung zu beginnen.

Wenn Sie die Online-Reputation Ihres Hotels ab sofort nutzen möchten, um sich auf die "Post-

COVID-19"-Reisenden vorzubereiten und diese dazu zu bewegen, Ihr Hotel zu buchen, testen Sie unsere [preisgekrönte](#) Feedback-Plattform! Sie können [um eine Demo bitten](#) oder [in Kontakt](#) mit unserem Expertenteam treten!

## Über TrustYou

Mit TrustYou können Unternehmen Ihren Kunden besser zuhören. Die Plattform ermöglicht es, deren Meinungen einfach und effizient zu analysieren und das Feedback umzusetzen. Die Plattform hilft dabei, das Potenzial von Gäste-Feedback auszuschöpfen und unterstützt bei Folgendem:

- Eine Vielzahl an Möglichkeiten, um die Bedürfnisse von Gästen in Erfahrung zu bringen und darauf zu reagieren.
- Korrektes Verständnis sämtlicher Bewertungen im gesamten Netz als Grundlage für bessere Geschäftsentscheidungen.
- Veröffentlichung von Hotelbewertungen online und auf Google sowie die Option, Buchungen über positives Feedback zu beeinflussen.

TrustYou ermöglicht Unternehmen, Vertrauen aufzubauen, bessere Entscheidungen zu treffen und letztlich mehr Gäste zu gewinnen.

Weitere Informationen über TrustYou und unsere Feedback-Plattform finden Sie unter [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com).