

Digitalisierung in der Gastronomie und Hotellerie

von [Nicky-Alexander Böhmcke](#) | 18.10.2019



Digitalisierung – welche Investition ist sinnvoll für die Zukunft?

Digitalisierung ändert nichts an den Grundprinzipien eines Geschäfts, unabhängig ihrer Art und Größe. Doch Digitalisierung ändert alles, wenn Sie Ihr Geschäft noch besser machen wollen! Und das ist das Ziel eines jeden Unternehmers.

Digitalisierung bezeichnet sämtliche Ziele und Maßnahmen, manuelle Prozesse mittels geeigneter Hard- und Software mit folgenden Hauptzielen zu optimieren:

Zeitersparnis für Mitarbeiter und Gäste. Menschliche Arbeitskraft soll nicht durch künstliche Intelligenz ersetzt werden, sondern klug mit IT und technischem Fortschritt entlastet werden.

Zum anderen bedeutet Digitalisierung bessere und schnellere Serviceleistungen für den Gast. Überall wo es Kundeninteraktionen gibt, ist Digitalisierung möglich.

Weiterhin soll durch den Online-Auftritt die Bekanntheit des Hotels gesteigert werden.

Doch was sind noch „Nice-to-haves“ und was sind schon „Must-haves“ wenn es um die technische Innovation in der Hotellerie geht? Eine stabile Internetleitung in allen Bereichen und Zimmern gehört heute sicher zu den Musts. Aber wie sieht es mit anderen technischen Innovationen aus? Ist ein Roomservice-Roboter wie in einem Münchner Hotel (schon) sinnvoll? Passt es zu jedem? Oder ein virtueller Rezeptionist in Japan, der auf Wunsch auch die Gestalt eines Drachens oder Pandas einnimmt?

Digitalisierung wird die Hotellerie verändern

Sicher ist: digitale Services werden die Hotellerie verändern – die Frage ist nur, wann der Durchbruch kommt. Viele sehen die gesamte Hotelbranche vor einem großen Umbruch.

Der anhaltende Fachkräftemangel und die gestiegenen Ansprüche der Millennials an digitale Services sind die beiden Hauptgründe für den Anstieg der Automatisierung in Hotels und treiben die Hoteliers vor sich her.

Für Jan-Nicolas Corbach, Regional General Manager München der Gorgeous Smiling Hotels GmbH, nimmt die Digitalisierung mehr und mehr Fahrt auf: „Es entstehen gerade viele neue Angebote und Möglichkeiten. Allerdings

setzt sich die Hotellerie leider nicht nur aus Innovationsfreude mit diesen neuen Services auseinander, sondern aufgrund des Zwangs, die Mitarbeiter an den Stellen zu entlasten, wo die Digitalisierung Arbeit vereinfachen kann und, ebenso bedeutend, noch einen Mehrwert für den Gast schafft.“ Dennoch werde laut Jan-Nicolas Corbach der Mensch und die Kommunikation zwischen Menschen immer der Dreh- und Angelpunkt für Erfolg und Misserfolg sein: „Automatisierung von bestimmten Aufgaben an der Rezeption wird sich etablieren“.

Digitalisierung – Beispiele aus der Hotellerie

Es gibt Nutzen für Gäste, es gibt Nutzen für Hotels und ihre Mitarbeiter. Meistens profitieren beide. Doch immer muss der Maßstab der Verhältnismäßigkeit der Investition zu dem Nutzen geprüft werden und ob die Zielgruppe hinterherkommt. Nachfolgend einige Beispiele:

- Webbasierte Dienstpläne
- Beacons für die Anwesenheitskontrolle
- Rechnungen werden digital erstellt, versendet und verarbeitet
- Check-in und Check-out ohne Rezeption (via Smartphone / eigene Hotel-Apps und NFC (Near-Field-Communication))
- Digitale Gästeinformation überall im Hotel
- Webbasierte Buchbarkeit aller Serviceleistungen und Produkte im Hotel: Gutscheine, Wellness, Zimmer, Tagungsräume, Eventtickets. Natürlich die automatisierte Pflege der Verfügbarkeiten, z.B. via Tablet
- Entertainment und Serviceleistungen über sprachgesteuerte Dienste abrufen
- Webseiten und Apps ersetzen gedruckte Prospekte und Informationen, bis zur Speisekarte
- Einkauf über Intranet und Beschaffungsdienste
- Bewertungsmanagement
- Webseiten, die von den Mitarbeitern direkt und einfach gepflegt werden können
- Cybersicherheit
- E-Marketing

Fazit

Im Zuge der digitalen Veränderung ist die Gesellschaft auf Internet und andere Basics angewiesen. Diese sollten immer kostenfrei und zuverlässig zur Verfügung stehen. Eine interne digitale Vernetzung der Abläufe, digitaler Check in und out sowie der Roomservice müssen zielgruppenkonform sein und zum restlichen Hotel passen. E-Marketing sollte von keinem Hotel unterschätzt werden, unabhängig der Kategorie.

Bei unserem diesjährigen [Netzwerktreffen am 5. und 6. November 2019](#) werden wir gemeinsam in unserem Workshop weitere Beispiele für sinnvolle Digitalisierung im Hotel erarbeiten und kritisch hinterfragen.

Ich freue mich auf Sie!

Ihr
Nicky-Alexander Böhmcke

Über den Autor



[Nicky-Alexander Böhmcke](#)

Nicky-Alexander Böhmcke ist Diplomkaufmann und Hotelfachmann. Seine Schwerpunkte sind Marketing, Personalberatung, Finanzberatung und Küchenorganisation.

[> Alle Blogbeiträge dieses Autors](#)

Nicky-Alexander Böhmcke eine E-Mail senden
[nicky-alexander.boehmcke \[at\] unternehmer-manufaktur.de](mailto:nicky-alexander.boehmcke[at]unternehmer-manufaktur.de)

Source URL: <https://www.unternehmermanufaktur.com/blog/digitalisierung-hotellerie-gastronomie>