

# Werden unsere Hotels jetzt nachhaltig digitaler?

Die Medien- und Blog-Schlagzeilen der Branche beschwören seit Beginn der Corona-Krise im Frühjahr ein sprunghaftes Wachstum der Digitalisierung in Hotels, Restaurants und Destinationen. Stehen wir tatsächlich vor einem gewaltigen Digitalisierungsschub in der Branche?

## Alle reden von Digitalisierung ...

Nun, Digitalisierung ist als trendiges Schlagwort, es ist in aller Munde – insbesondere im Zusammenhang mit der aktuellen Coronapandemie. Aber es ist auch ein extrem weit gefasster Begriff mit der grundsätzlichen Definition «Umwandlung analoger Inhalte und Prozesse in digitale Formen». Das kann nun wirklich fast alles beinhalten, was heute um uns herum geschieht. Was ist also konkret mit der wachsenden Digitalisierung in der Hotellerie gemeint?

## Alles schon da gewesen?

Wenn man genauer hinschaut, zeigt sich, dass es dabei fast immer nur um spezifische Tools geht. Im Rahmen der Hygiene- und Sicherheitsmassnahmen werden zum Beispiel Tools für kontaktloses Check-in/Check-out implementiert, Speisekarten über QR-Codes und Apps zugänglich gemacht – oder Roboter in die Lobby gestellt. Seit Jahren schon im Markt vorhandene Software-Lösungen wurden und werden in aller gebotenen Eile auf bestehende Prozesse aufgefropft.

Das allein ist jedoch noch keine nachhaltige Digitalisierung im Sinne einer wirklichen digitalen Fitness für die Zukunft oder die Zeit nach Covid-19. Das sind einfach digitale Tools, von denen einige bleiben, andere wieder verschwinden werden.

## Keine App kann den versierten Sommelier ersetzen!

Kein Zweifel, Tools, die Gäste langfristig als nützlich empfinden, werden Bestand

haben, darunter z.B. die Zimmerservice-Bestellung via Chat oder App. Was Gäste dagegen als unpersönlich oder als überflüssige Spielerei empfinden, wird wieder verschwinden oder zu einer Option unter vielen werden. Je nach Sterne-Kategorie kann keine App einen versierten Sommelier oder Concierge ersetzen! Kein Roboter kann den persönlichen, empathischen Service am Pool übernehmen!

## Was kommt nach der Krise?

Post-Corona werden daher viele Hotelbetriebe einen Schritt zurück machen und sich nach dem pandemie-forcierten Einsatz von so genannten «hot shit Innovationen» endlich auch um die digitalen «Basics» kümmern müssen.

Hotels werden nicht mehr darum herumkommen, **Daten konsequent zu sammeln und zu nutzen**. Nicht nur, um im Bereich Pricing und Revenue schnellstmöglich auf Marktveränderungen reagieren zu können. Sondern auch, um eine individualisierte Gästekommunikation und ein personalisiertes Gasterlebnis überhaupt anbieten und erfolgreich managen zu können. ■



## Die Autorin

Gabrielle Bryant ist Expertin und Beraterin für Digital- und Social Marketing in Hotellerie, Gastronomie und Tourismus. Sie berät und begleitet Unternehmen schweizweit und ist ebenfalls als Dozentin an verschiedenen Lehrgängen der Branche sowie mit eigenen Seminaren tätig.



Terra  
ALPINA  
SWISS MADE

Mit der Kraft  
aus Schweizer  
Bergkräutern\*



BODY CARE  
Guest Amenities

AMBIANCE  
Room Fragrance

COMFORT  
Slippers & More

BOUTIQUE  
Bring Home

\*The Terra ALPINA story:

[terra-alpina.ch](https://terra-alpina.ch)

by Provalora Switzerland