

HospitalityCamp Schweiz 2021

Session: Wie viel Digitalisierung braucht es und was will der Gast wirklich?

Moderation: Christof Rigert, Heiko Siebert

Mitschrift: Carmen delle Case, Birgit Pflugfelder, Maurice Sausse

Wichtig:

- Der Gast will keine unnötige Wiederholung (z.B. Covid-Zertifikat ständig zeigen, Meldeschein vor Ort nochmal ausfüllen). Daten und Profile sollten gespeichert bleiben.
- Der Gast will keine technischen Probleme.
- Einfach, bedienerfreundlich
- Kontaktfreier Service am eigenen Endgerät.
- flexibel und schnell ohne Warten.
- Eine Lösung, nicht verschiedene Apps.
- Digitalisierung muss passen:
zum Kontext, zur Gäste-Generation, zum Hotel (Ferien oder Business), zur verfügbaren Zeit.
- Wenn Digitalisierung über Kundenkenntnis (Loyalitätsprogramm, Gästeprofile) Wow-Effekte generiert, ist sie kein Selbstzweck, sondern bietet Mehrwert.
- Kernfragen: Hilft es dem Gast? Wird ein Mehrwert generiert? Wird ein Wow-Effekt generiert? Und: Entsteht ein wirtschaftlicher Nutzen für uns als Gastgeber?
-

Digitalisierung versus Gasterlebnis

- Erlebnis ist das einzige menschliche Gut, der Rest kann digitalisiert werden. Menschlichkeit bleibt wichtig.
- Digitalisierung gone wrong:
Wenn sie keinen Nutzen bietet, wenn sie das Gasterlebnis schwieriger statt einfacher macht, wenn sie einschränkt.
- Vielleicht müssen Gäste in Zukunft für den Kontakt mit Menschen mehr bezahlen?

Fragen zur Session/Mitschrift bitte an

Christof Rigert, Pilatus Bahnen AG, christof.rigert@pilatus.ch

Heiko Siebert, HSTC, heiko.siebert@hstc.ch

Maurice Sausse, hotelbird, maurice.sausse@hotelbird.com

Birgit Pflugfelder, rebagdata, birgit.pflugfelder@rebag.ch

Carmen Delle-Case, Guestline, carmen.dellecase@guestline.com