

LEITFADEN FÜR IHRE DIGITALE GÄSTE- KOMMUNIKATION

WIE SIE ENTLANG DER GUEST JOURNEY
DIE ZUFRIEDENHEIT STEIGERN
UND MEHR UMSATZ GENERIEREN

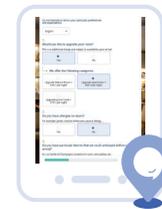
*inklusive Beispiele
für personalisierte
Nachrichten und
Fragebögen*



Eine einheitliche und pro-aktive Kommunikation mit Ihren Gästen ist entlang des gesamten Reiseverlaufs wichtig - sowohl online als auch offline. Denn neben dem persönlichen Kontakt vor Ort, spielt heutzutage auch die **digitale Kommunikation eine Schlüsselrolle**, wenn es darum geht, dem Gast ein einzigartiges und positives Erlebnis zu bereiten. So gibt es abgesehen von der Buchungsbestätigung und der Einladung eine Bewertung nach dem Aufenthalt abzugeben, **zahlreiche weitere Zeitpunkte entlang der Guest Journey**, an denen Sie mit Ihren Gästen digital in Verbindung treten sollten.

Mit unserem **Guest Journey Editor** haben Sie **die volle Kontrolle über die Kommunikation mit Ihren Gästen!** Mit automatisierten Nachrichten und individuellen Fragebögen schaffen Sie vor, während und nach dem Aufenthalt ein einmaliges und positives Erlebnis. Steigern Sie die Zufriedenheit und Loyalität Ihrer Gäste und sammeln Sie wertvolles Feedback, mit dem Sie Prozesse optimieren und Ihr Personal entlasten können. Durch verschiedene Upselling-Optionen haben Sie die Möglichkeit, zusätzlichen Umsatz zu generieren.

In diesem Leitfaden haben wir die wichtigsten Berührungspunkte vor, während und nach dem Aufenthalt für Sie zusammengestellt, damit Sie zur richtigen Zeit die richtigen Informationen mit Ihren Gästen teilen, **die richtigen Erwartungen wecken und ein durchweg positives Erlebnis bieten**. Lassen Sie sich von unseren vorformulierten Beispielen für Nachrichten und Fragebögen inspirieren.



Pre-Stay-Kommunikation

- Gäste willkommen heißen
- Häufig gestellte Fragen vorab beantworten
- Vorlieben abfragen und zusätzlichen Umsatz generieren
- Daten für den digitalen Meldeschein vorab einsammeln



During-Stay-Kommunikation

- Feedback während des Aufenthalts einsammeln
- Zusätzlichen Umsatz generieren
- Auf den Check-Out vorbereiten



Post-Stay-Kommunikation

- Gäste einladen, eine Bewertung abzugeben
- Zu einer erneuten Buchung anregen
- Für die Mitgliedschaft im Treueprogramm bedanken

1

Pre-Stay-Kommunikation

	<u>7</u>
GÄSTE WILLKOMMEN HEISSEN	<u>7</u>
HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN VORAB BEANTWORTEN	<u>8</u>
VORLIEBEN ABFRAGEN UND ZUSÄTZLICHEN UMSATZ GENERIEREN	<u>10</u>
DATEN FÜR DEN DIGITALEN MELDESCHIN VORAB EINSAMMELN	<u>13</u>

2

During-Stay-Kommunikation

	<u>15</u>
FEEDBACK WÄHREND DES AUFENTHALTS EINSAMMELN	<u>15</u>
ZUSÄTZLICHEN UMSATZ GENERIEREN	<u>16</u>
AUF DEN CHECK-OUT VORBEREITEN	<u>17</u>

3

Post-Stay-Kommunikation

	<u>21</u>
GÄSTE EINLADEN, EINE BEWERTUNG ABZUGEBEN	<u>21</u>
ZU EINER ERNEUTEN BUCHUNG ANREGEN	<u>22</u>
FÜR DIE MITGLIEDSCHAFT IM TREUEPROGRAMM BEDANKEN	<u>23</u>
NEHMEN SIE IHRE DIGITALE GÄSTEKOMMUNIKATION IN DIE HAND	<u>24</u>

1

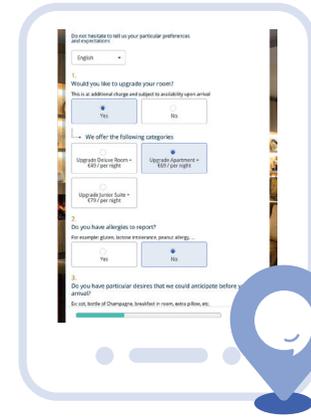
Pre-Stay-Kommunikation

GÄSTE WILLKOMMEN HEISSEN

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN
VORAB BEANTWORTEN

VORLIEBEN ABFRAGEN UND
ZUSÄTZLICHEN UMSATZ GENERIEREN

DATEN FÜR DEN DIGITALEN MELDESCHHEIN
VORAB EINSAMMELN



Sich schon vor der Ankunft im Hotel als Gast fühlen - das wünschen sich viele Reisende. Durch die Art und Weise, wie Sie mit Ihren Gästen im Vorfeld kommunizieren, können Sie sich einen erheblichen Wettbewerbsvorteil verschaffen und die Zufriedenheit Ihrer Gäste nachhaltig steigern. Begrüßen Sie sie nicht erst, wenn diese vor Ihnen an der Rezeption stehen. Suchen Sie schon vorab den Kontakt und bauen Sie eine persönliche Bindung auf. Teilen Sie beispielsweise im Vorfeld relevante Informationen zu Ihrem Haus oder Wissenswertes über die Umgebung. Besonders hilfreich ist es, wenn Sie bereits vorab wichtige Formalien für den Digitalen Meldeschein abfragen. Das verkürzt die Wartezeiten an der Rezeption und minimiert den Arbeitsaufwand Ihrer Mitarbeiter. Werfen wir nun einen Blick auf die unterschiedlichen Interaktionen vor der Anreise.

GÄSTE WILLKOMMEN HEISSEN

Die Bestätigung der Reservierung via Email gehört längst zum Standardprogramm. Haben Gäste über eine Buchungsmaschine reserviert, erhalten Sie im Regelfall automatisch eine Nachricht. Nichtsdestotrotz sollten auch Sie als Gastgeber mit Ihren zukünftigen Gästen Kontakt aufnehmen und sich für die Buchung bedanken. Solch eine persönliche, automatisch generierte Nachricht erfordert so gut wie keinen administrativen Aufwand, **zeigt aber Anerkennung und Wertschätzung**. Keine Sorge, fassen Sie sich kurz. Wenige Zeilen über die Vorfreude reichen aus, und achten Sie auf die wichtigsten Details, wie Name des Gastes, das Aufenthaltsdatum und die Kontaktdetails Ihres Hauses.

Hier ein Beispiel für eine personalisierte Nachricht:

Liebe Frau Schmidt,

vielen Dank für Ihre Buchung in unserem Scarlet Hotel. Wir freuen uns sehr, Sie vom 05. März bis 07. März 2020 bei uns in Berlin begrüßen zu dürfen.

Im Falle von Fragen oder Anmerkungen können Sie uns gern jederzeit telefonisch unter xxxxx oder via Email an xxx@scarlethotel.de erreichen.

Ihr Scarlet Hotel



HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN VORAB BEANTWORTEN

Sicherlich ist Ihnen schon aufgefallen, dass die sich die Kommunikation vor der Anreise meist immer wieder um dieselben Themen dreht: Zeiten für Check-in und Check-out, Fragen zu Parkmöglichkeiten und -kosten oder zur Gepäckaufbewahrung. Mit einer automatisierten Pre-Stay-Nachricht können Sie solche häufig gestellten Fragen bereits vorab beantworten. Dies spart Ihnen Zeit und **Ihre Gäste fühlen sich schon vor der Ankunft im Hotel bestens informiert.**

Hier ein Beispiel für eine personalisierte Nachricht:

Liebe Frau Schmidt,

schon bald dürfen wir Sie bei uns begrüßen. Damit Ihre Anreise und Ihr Aufenthalt zu angenehmen wie möglich verlaufen, möchten wir bereits die wichtigsten Informationen über unser Haus und die Umgebung mit Ihnen teilen.



Zeiten für Check-in und Check-out

Ihr Zimmer steht ab 15.00 Uhr zur Verfügung, unser Check-out ist bis 12 Uhr.

Parkmöglichkeiten

Direkt vor unserem Haus befinden sich kostenfreie Parkplätze. Eine Reservierung ist nicht notwendig. Bitte teilen Sie uns bei Check-in lediglich Ihr Kennzeichen mit.

Frühstückszeiten

Unser reichhaltiges Frühstücksbuffet ist von 6.30 bis 11.00 Uhr geöffnet. Am Sonntag erwartet Sie ein Spätaufsteher-Frühstück bis 12 Uhr. Unser Frühstücksrestaurant finden Sie im Erdgeschoss nahe den Fahrstühlen.

Unser Spa

Belohnen Sie sich nach einem aufregenden Tag in der Stadt mit einem Besuch in unserem Spa und lassen Sie die Seele baumeln. Neben einem Pool, bieten wir Ihnen eine Finnische Sauna und eine Dampfsauna mit Eisbad und Dusche. Entspannen Sie die danach in unserem Ruhebereich. Unsere Spa ist von 7.00 bis 22.00 Uhr geöffnet.

Über Berlin

In Berlin wird es garantiert nicht langweilig! Es warten unzählige Sehenswürdigkeiten, Museen, Restaurants und Einkaufsmöglichkeiten auf Sie. Unser Team kennt sich bestens aus und hat sicherlich die passenden Tipps für Sie parat.

Wir freuen uns, Sie bald begrüßen zu dürfen und stehen Ihnen für Fragen jederzeit via Mail an xxx@scarlethotel.de oder telefonisch unter xxxx zur Verfügung.

Ihr Scarlet Hotel



VORLIEBEN ABFRAGEN UND ZUSÄTZLICHEN UMSATZ GENERIEREN

Bieten Sie Ihren Gästen nicht nur Informationen an, sondern fragen Sie auch wichtige Informationen ab. Wenn Sie über bestimmten Anforderungen, Wünschen oder Allergien im Bilde sind, können Sie Ihren Gästen **einen auf die individuellen Vorlieben abgestimmten Service bieten**.

Nutzen Sie vor der Anreise die Chance für ein Upsell. Ob eine höhere Zimmerkategorie, eine Behandlung im Spa oder eine Flasche Wein bei Ankunft, die Möglichkeiten sind zahlreich. Durch zubuchbare Leistungen **kann der Aufenthalt noch angenehmer und individueller gestaltet werden**, während Sie zusätzlichen Umsatz generieren.

Hier ein Beispiel für eine personalisierte Nachricht:

Liebe Frau Schmidt,

wir freuen uns, Sie bald bei uns begrüßen zu dürfen!

Um Ihren Aufenthalt noch angenehmer zu machen, können Sie uns gern vorab über besondere Vorlieben und Wünsche informieren. Oder haben Sie Allergien oder Unverträglichkeiten, über die wir unser Restaurant informieren sollen? Dann nutzen Sie unseren kurzen Fragebogen. Zudem haben wir verschiedene zubuchbare Leistungen für Sie zusammengestellt, die Ihre Zeit im Scarlet Hotel noch einmaliger machen werden.

Füllen Sie einfach unseren kurzen Fragebogen aus und wir werden unser Bestmögliches geben, um Ihren Wünschen gerecht zu werden! Für Fragen können Sie sich jederzeit via Email an xxx@scarlethotel.de oder telefonisch unter xxxx an uns wenden.

Bis bald im Scarlet Hotel



Hier ein Beispiel für einen dazu passenden personalisierten Fragebogen:

- **Ich habe besondere Wünsche oder Vorlieben**
- **Ich möchte über folgende Allergien oder Unverträglichkeiten informieren**
- **Pick-up-Service**
Möchten Sie am Flughafen oder Bahnhof abgeholt werden? Wir buchen gern ein Taxi für Sie.
- **Early Check-in**
Wenn Sie Ihr Zimmer bereits eher beziehen möchten, können Sie einen Early Check-in hinzubuchen. Damit garantieren wir Ihnen, dass Ihr Zimmer ab 8.00 Uhr zur Verfügung steht.
- **Zimmer-Upgrade**
Wünsche Sie sich doch ein Zimmer mit noch mehr Komfort und Annehmlichkeiten? Dann Upgraden Sie Ihr Zimmer einfach auf die nächsthöhere Kategorie. Unser Team berät Sie gern vorab und informiert Sie vor Ort über alle Möglichkeiten.
- **Reichhaltiges Frühstücksbuffet**
Der perfekte Start in den Tag. Buchen Sie unser reichhaltiges Frühstücksbuffet dazu und genießen Sie eine Auswahl an frischen Brötchen, hausgemachter Marmelade, Cerealien, regionale Wurst- und Käseaufschnitte sowie frischen Säften.
- **Romantisches Willkommenspaket**
Freuen Sie sich bei Ankunft auf Ihrem Zimmer über eine Flasche Champagner, hausgemachte Pralinen sowie einen Strauß frischer Rosen.
- **Late Check-out**
Starten Sie entspannt in den Tag und verlängern Sie Ihre Check-out-Zeit bis 14.00 Uhr.

- **Spa Treatment**

Lassen Sie sich in unserem Spa bei einer wohltuenden Behandlung verwöhnen.

- **Fahrradverleih**

Erkunden Sie die wunderschöne Umgebung unseres Hauses auf dem Fahrrad.

- **Berlin City Pass**

Genießen Sie während Ihres Aufenthaltes exklusiven Zugang zu zahlreichen Sehenswürdigkeiten in Berlin. Mit e-Tickets, Rabatten und kostenlosen Stornierungen für einige Attraktionen bietet der City Pass Ihnen alles für ein unvergessliches Erlebnis.

6. Would you like to book a massage in our Spa?
 Yes, the Hot Stone Massage
 Yes, the Thai Massage

When would you like to have your massage? (date and hour)
 (required)
 Please mind our...
 12.01. at 3pm

7. Your Name

Do not hesitate to tell us your particular preferences and expectations
 English

1. Would you like to upgrade your room?
 This is at additional charge and subject to availability upon arrival
 Yes No

We offer the following categories

Upgrade Deluxe Room + €49 / per night
 Upgrade Apartment + €69 / per night
 Upgrade Junior Suite + €79 / per night

2. Do you have allergies to report?
 For example: gluten, lactose intolerance, peanut allergy, ...
 Yes No

3. Do you have particular desires that we could anticipate before your arrival?
 Ex: cot, bottle of Champagne, breakfast in room, extra pillow, etc.

By Marriott
 ALLIANCE

DATEN FÜR DEN DIGITALEN MELDESCHAIN VORAB EINSAMMELN

Der Meldeschein - aus Papier und handschriftlich vor Ort unterschrieben - stellt für viele Hotels eine große bürokratische Belastung dar. Anschaffung, Handling, Lagerung und anschließende Vernichtung ist zeit- und kostenintensiv. Mitarbeiter müssen die Daten manuell ins System übertragen und auch für Gäste ist es ein lästiges Übel, den Schein bei Check-in ausfüllen zu müssen. Ab Januar 2020 verschafft der digitale Meldeschein Abhilfe.

Dabei unterstützt Sie unser Pre-Stay-Fragebogen, mit dem Sie alle notwendigen Formalien für den Meldeschein vor Ankunft abfragen. Gäste können den Bogen bequem von zu Hause ausfüllen und die Daten sind direkt im System erfasst. Die Wartezeit an der Rezeption verkürzt sich und der Gast nimmt lediglich seinen Zimmerschlüssel entgegen.

Hier ein Beispiel für eine personalisierte Nachricht:



Liebe Frau Schmidt,

damit ihr Check-in nicht durch Formalien aufgehalten wird, bieten wir Ihnen einen kostenlosen Pre-Check-in-Service an!

Mit Hilfe unseres Formulars können Sie uns die wichtigsten Daten bereits vorab zukommen lassen und bei Ankunft im Hotel umso schneller den Komfort Ihres Zimmers genießen. Zeigen Sie lediglich Ihren Ausweis an der Rezeption vor, bezahlen Sie - falls Sie dies noch nicht getan haben - und nehmen Sie Ihren Zimmerschlüssel entgegen.

Wir freuen uns, Sie bald begrüßen zu dürfen! Für Fragen können Sie sich jederzeit via Email an xxx@scarlethotel.de oder telefonisch unter xxxx an uns wenden.

Bis bald im Scarlet Hotel

2

During-Stay-Kommunikation

FEEDBACK WÄHREND DES AUFENTHALTS EINSAMMELN

ZUSÄTZLICHEN UMSATZ GENERIEREN

AUF DEN CHECK-OUT VORBEREITEN

Ihre Gäste sind nun im Hotel eingetroffen, Sie haben vorab nützliche Informationen geteilt, sich über besondere Wünsche und Allergien informiert und verschiedene zubuchbare Leistungen angeboten. Das war's? Keineswegs - die digitale Kommunikation mit Ihren Gästen sollte auch während des Aufenthalts weitergehen. So haben Sie Möglichkeit, das Erlebnis auch während des Aufenthalts positiv zu beeinflussen und zusätzlichen Umsatz zu generieren.

FEEDBACK WÄHREND DES AUFENTHALTS EINSAMMELN

Ob zu wenig Kissen oder ein tropfender Wasserhahn, mit einem kurzen Fragebogen können Gäste **bequem von ihrem Zimmer aus auf etwaige Anliegen oder Probleme aufmerksam machen**. Sie wiederum erhalten alle Anfragen zentralisiert und können diese strukturiert bearbeiten. Als Hotelier haben Sie dadurch die Chance rechtzeitig zu reagieren, bevor Sie eine schlechte Bewertung kassieren.

Hier ein Beispiel für eine personalisierte Nachricht:

Liebe Frau Schmidt,

schön, dass Sie da sind! Ist bisher alles zu Ihrer Zufriedenheit?

Gern können Sie diesen Fragebogen nutzen, um uns über besondere Wünsche oder Anmerkungen zu informieren. Wir werden uns dann schnellstmöglich Ihrem Anliegen annehmen.

Ihr Scarlet Hotel



Hier ein Beispiel für einen personalisierten Fragebogen. Bei Fragen mit einer Bewertung empfehlen wir Ihnen eine Skala von 1 bis 5, wobei 5 für "exzellent" steht.

- **Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem bisherigen Aufenthalt?**

Wenn 1-3: Was können wir tun, um Ihren Aufenthalt zu verbessern?

- **Besondere Wünsche oder Anmerkungen**

ZUSÄTZLICHEN UMSATZ GENERIEREN

Oft fehlt Mitarbeitern an der Rezeption die Zeit, Gästen vor Ort ein Upsell anzubieten. Dabei gibt es auch während des Aufenthalts noch zahlreiche Möglichkeiten, zusätzlichen Umsatz zu generieren. Man denke hier beispielsweise an eine Tischreservierung im Restaurant am Abend oder eine Behandlung im Spa. Alternativ können Sie sich auch mit lokalen Anbietern zusammenschließen und vergünstigte Raten aushandeln. So können Sie durch den Verkauf von Tickets für Museen und Events oder den Verleih von Rädern ebenfalls Ihren Umsatz ankurbeln.

Hier ein Beispiel für eine personalisierte Nachricht:



Liebe Frau Schmidt,

schön, dass Sie da sind! Haben Sie schon Pläne für den Abend oder den morgigen Tag? Wir haben verschiedene Ideen für Sie zusammengestellt, damit Sie sich noch wohler bei uns fühlen.

Ihr Scarlet Hotel

Hier ein Beispiel für einen personalisierten Fragebogen:

- **Reservierung im Restaurant**

Genießen Sie in unserem Restaurant regionale Köstlichkeiten und hausgemachte Desserts.

- **Spa Behandlung**

Lassen Sie sich in unserem Spa bei einer wohltuenden Massage oder Gesichtsbildung verwöhnen.

- **Fahrrad ausleihen**

Erkunden Sie die wunderschöne Umgebung mit dem Fahrrad.

- **Tickets für das Stadtmuseum**

Erfahren Sie mehr über die einzigartige Historie unserer Stadt.

AUF DEN CHECK-OUT VORBEREITEN

Ermöglichen Sie Ihren Gästen einen möglichst reibungslosen Check-out. Am Abend vor der Abreise - idealerweise ab einem Mindestaufenthalt von 2 Nächten - erhalten Ihre Gäste eine kurze, persönliche Nachricht mit Link zu einem Fragebogen. Darin können Sie verschiedene Leistungen, wie die Aufbewahrung des Gepäcks oder die Buchung eines Taxis, anbieten.

Hier ein Beispiel für eine personalisierte Nachricht:



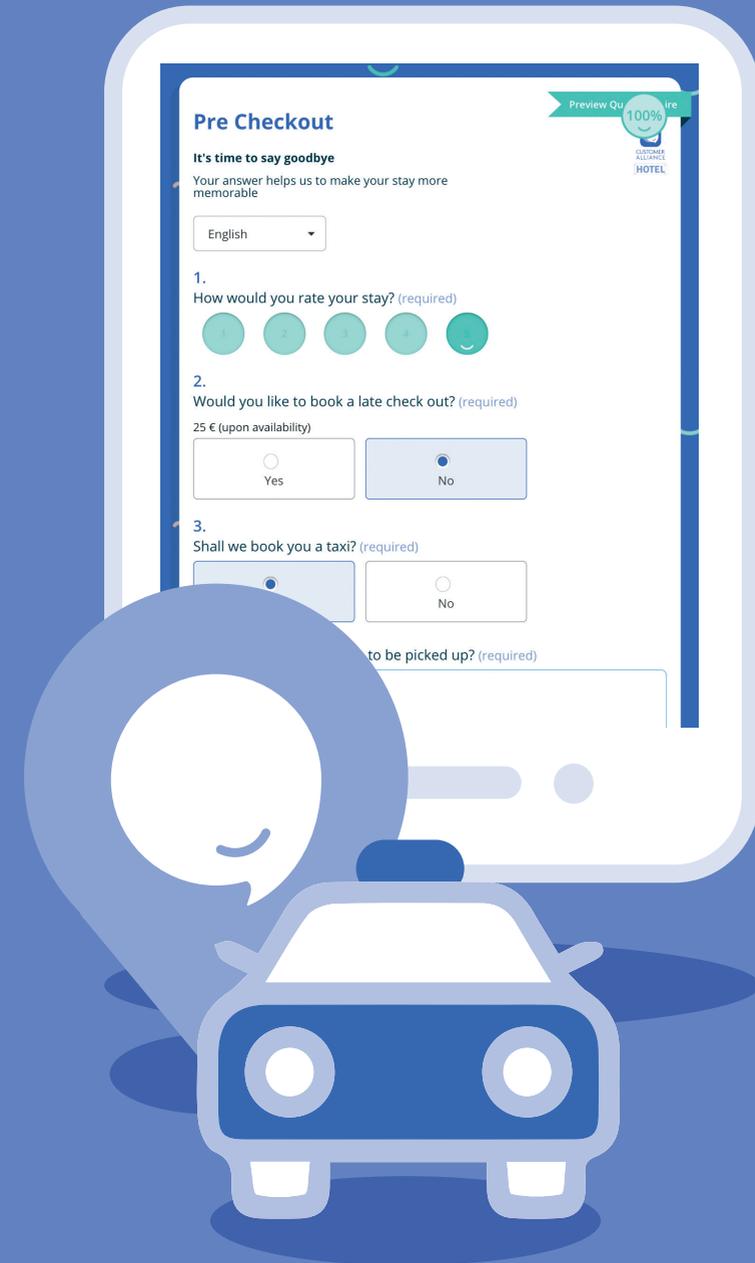
Liebe Frau Schmidt,

es ist Zeit, sich zu verabschieden. Gerne unterstützen wir Sie bei den Vorbereitungen für Ihre Abreise. Füllen Sie dafür lediglich unseren kurzen Fragebogen aus und wir werden unser Bestmögliches geben, um Ihren Wünschen gerecht zu werden.

Ihr Scarlet Hotel

Hier ein Beispiel für einen personalisierten Fragebogen:

- **Dürfen wir Ihr Gepäck vom Zimmer abholen?**
Wenn ja: Wann sollen wir Ihr Gepäck holen?
- **Dürfen wir Ihr Gepäck aufbewahren?**
Wenn ja: Wie viele Gepäckstücke sollen wir aufbewahren?!
Wenn ja: Bis wann sollen wir Ihr Gepäck aufbewahren?
- **Dürfen wir Ihnen ein Taxi rufen?**
Wenn ja: Wann möchten Sie abgeholt werden?
- **Andere Anmerkungen oder Wünsche**



3

Post-Stay-Kommunikation

GÄSTE EINLADEN, EINE BEWERTUNG ABZUGEBEN

ZU EINER ERNEUTEN BUCHUNG ANREGEN

FÜR DIE MITGLIEDSCHAFT IM TREUEPROGRAMM BEDANKEN

NEHMEN SIE IHRE DIGITALE GÄSTEKOMMUNIKATION IN DIE HAND

Wie Sie sicherlich vermuten - auch nach dem Aufenthalt geht die digitale Kommunikation weiter. Nun geht es darum, Bewertungen von Ihren Gästen zu erhalten und deren Loyalität langfristig zu pflegen.

GÄSTE EINLADEN, EINE BEWERTUNG ABZUGEBEN

Wussten Sie, dass unzufriedene Gäste eher dazu tendieren eine Bewertung abgeben als zufriedene Gäste? Ändern Sie dies, indem Sie **Ihre Gäste aktiv einladen, Feedback abzugeben**. So erhöhen Sie die Chancen positive Rezensionen zu erhalten, die Sie an die führenden Bewertungsplattformen wie TripAdvisor, Booking.com oder Holiday-Check verteilen können. Damit steigern Sie Ihre Online Präsenz, was wiederum zu mehr Aufmerksamkeit und zu mehr Buchungen führt.

Hier ein Beispiel für eine personalisierte Nachricht:

Liebe Frau Schmidt,

schön, dass Sie bei uns waren! Es war uns eine große Freude, Sie in unserem Hause willkommen zu heißen. Denken Sie gern wieder an uns, wenn Sie erneut einen Aufenthalt in der Umgebung planen oder nach einer wunderschönen Location für Ihre nächste Festlichkeit suchen.

Da wir immer darauf bedacht sind, unseren Service und unser Angebot stetig zu verbessern, bitten wir um Ihr Feedback. Bitte nehmen Sie sich einen Augenblick Zeit und bewerten Sie unser Haus.

Vielen Dank und wir hoffen, Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen.

Ihr Scarlet Hotels

Hier ein Beispiel für einen personalisierte Fragebogen:

- **Sauberkeit**
*Wie bewerten Sie die Sauberkeit Ihres Zimmers?
Wie bewerten Sie die Sauberkeit in den öffentlichen Bereichen?*
- **Freundlichkeit**
Wie bewerten Sie die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter?
- **Zimmer**
Wie zufrieden waren Sie mit dem Komfort Ihres Zimmers?
- **Frühstück**
*Haben Sie bei uns gefrühstückt?
Wenn ja: **Wie bewerten Sie die Auswahl an unserem Frühstücksbuffet?***
- **Was hat Ihnen besonders gut gefallen?**
- **Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie?**
- **Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns einem Freund / einer Freundin oder einem Kollegen / einer Kollegin weiterempfehlen?**

Fragen Sie zudem nach wichtigen Eckdaten, wie den Grund der Reise oder die Altersgruppe.

ZU EINER ERNEUTEN BUCHUNG ANREGEN

Begehen Sie nicht den Fehler, wie viele andere Hoteliers: Lassen Sie den Kontakt zu Ihren Gästen nicht abbrechen! Rufen Sie sich nach ca. 3 Monaten **mit einer personalisierten Email in Erinnerung**. Bieten Sie zum Beispiel einen Nachlass auf die nächste Buchung oder ein anderes

Dankeschön an, wenn der Gast erneut ein Zimmer bei Ihnen reserviert. Oder informieren Sie Ihre Gäste über Neuigkeiten aus dem Hotel - neue Angebote und Leistungen, Renovierungen oder besondere Veranstaltungen in der Umgebung - für die sich ein Besuch lohnt. Ziel ist es, **eine Beziehung aufzubauen und Loyalität zu wecken**.

Hier ein Beispiel für eine personalisierte Nachricht:

Liebe Frau Schmidt,

haben Sie schon Ihre nächste Reise geplant? Was halten Sie von einem erneuten Besuch in unserem Scarlet Hotel?

*Als Dankeschön erhalten Sie bei Ihrer nächsten Buchung einen Nachlass in Höhe von 15 % für eine Deluxe-Doppelzimmer inklusive Frühstück bei einer Anreise am Freitag.
Geben Sie bei Ihrer Buchung einfach den Code "Happy2020" an.*

Gerne steht Ihnen unser Team für Rückfragen und weitere Informationen telefonisch unter xxxx oder via Email an xxx@scarlethotel.de zur Verfügung.

Wir freuen uns sehr, Sie bald erneut begrüßen zu dürfen.

Ihr Scarlet Hotel

FÜR DIE MITGLIEDSCHAFT IM TREUEPROGRAMM BEDANKEN

Bieten Sie ein Treueprogramm an? Dies kann eine wertvolle und effektive Möglichkeit sein, die Beziehungen zu Ihren Gästen langfristig zu pflegen und ihre Loyalität zu steigern. Neue Mitglieder sollten Sie mit einer

personalisierten Nachricht begrüßen und sich für die Anmeldung bedanken.

Hier ein Beispiel für eine personalisierte Nachricht:

Liebe Frau Schmidt,

wir freuen uns, dass Sie nun ein Mitglied unseres Scarlet-Treueprogramms sind.

Ab sofort genießen Sie nicht nur alle Vorteile Ihrer Mitgliedschaft, sondern Sie sammeln bei jedem Aufenthalt Punkte. Diese können Sie gegen Übernachtungen oder besondere Prämien einlösen.

Erfahren Sie hier mehr über alle Vorteile.

Wir freuen uns, Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen.

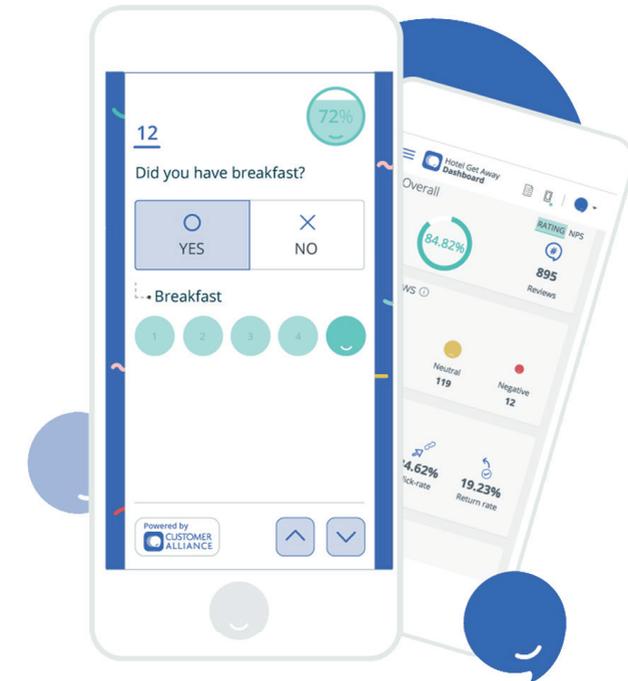
Ihr Scarlet Hotel

NEHMEN SIE IHRE DIGITALE GÄSTEKOMMUNIKATION IN DIE HAND

Die Kommunikation mit Gästen ist das A und O für erfolgreiche Hoteliers. Neben dem persönlichen Kontakt vor Ort gewinnt die digitale Gästekommunikation immer mehr an Relevanz. Sie ist ein essentielles Werkzeug, um das Erlebnis Ihrer Gäste in allen Phasen der Guest Journey zu bereichern und die Zufriedenheit maßgeblich zu steigern. Überlassen Sie dabei nichts dem Zufall! Gäste **erwarten heutzutage einen digitalen, modernen Service** und den damit verbundenen Komfort. Die Vorteile für Sie als Gastgeber liegen ebenfalls auf der Hand.

Service und interne Abläufe können verbessert, Mitarbeiter entlastet und Zusatzverkäufe angekurbelt werden.

Die digitale Kommunikation ist einfach, wenn Sie auf das richtige Tool setzen. Mit der Lösung von Customer Alliance heben Sie sich durch Ihre individuelle, digitale Gästeansprache von Mitbewerbern ab! Gleichzeitig wird der Aufwand für manuelle Arbeit reduziert und zusätzliche Umsätze gesteigert. Das bedeutet Digitalisierung in der Hotellerie.





CUSTOMER
ALLIANCE

**Brauchen Sie Hilfe bei der Umsetzung
einer langfristigen Strategie für Ihre
Gästekommunikation?**

**Unsere Experten sind für Sie da. Fordern Sie
jetzt Ihre kostenfreie Demonstration an und
lassen Sie sich persönlich beraten.**

www.customer-alliance.com