

SERVICE

Digital oder persönlich? Warum ODER?!

Je digitaler, desto empathischer. Warum? Je mehr Prozesse automatisch ablaufen, desto mehr Zeit bleibt für das, was ein Hotel einzigartig macht: Menschmomente® – sagt Service-Expertin Sabine Hübner.

„Ich bin in Ihrer Hotelgarage gefangen“, rief ich der Rezeptionistin am Telefon zu. „Könnten Sie mich bitte befreien?“ Sie konnte. Das Schild mit der Anleitung zum Öffnen der Tür war so versteckt, dass ich es trotz minutenlanger Suche nicht gesehen hatte. „Wie kaum ein Gast“, sagte sie mir später. Sie lieferte mir damit ein Beispiel für einen **nicht werthaltigen Kundenkontaktpunkt**, der so absurd war, dass ich ihn mir nicht hätte ausdenken können.

Sie und ich hatten Zeit investiert in einen Vorgang, der die gute Laune verdirbt, der Zeit stiehlt, der keinen Umsatz bringt. Nichts! Genau da muss Digitalisierung ansetzen: **überall automatisieren, wo kein Wert geschaffen wird. Und überall Menschmomente® noch charmanter gestalten, wo es sich auszahlt.**

Wie schwierig die Unterscheidung zwischen absurd und werthaltig ist, zeigt die Geschichte des japanischen „Henna-na“ Hotels mit seinen 250 humanoiden Robotern. Die verursachten so viele Mensch-Maschine-Missverständnisse und damit nicht werthaltige Kundenkontakte, dass das Konzept aufgegeben wurde. So geht es also nicht. Wie aber dann?

Entscheidend ist der Reiseanlass

Digitalisierung gelingt, wenn wir aufhören, auf die technische Machbarkeit zu starren wie das Kaninchen auf die Schlange. Digitalisierung gelingt, wenn wir anfangen, den einzelnen Menschmoment® als Use-Case zu verstehen. Als individuellen Anwendungsfall.

Die IT hatte schon in den 1990ern verstanden, dass wir von außen nach innen denken und umgekehrt handeln müssen, um User zu begeistern. Spätestens jetzt sollte auch die Hotelbranche **Reiseanlässe** mit all ihrer Individualität in den Fokus rücken. Schließlich können ein und dieselben Gäste beim ersten Mal als Bankettgäste buchen, beim nächsten Mal mit der Familie und beim übernächsten Mal zum Hochzeitstag. Der richtige Informationscheck



beim digitalen Pre-Check-In macht es möglich, sie jedes Mal mit dem richtigen Charme zu begrüßen – oder kontaktlos in Ruhe zu lassen.

Das Prinzip, das nach außen hin zum Gast gilt, gilt genauso intern und interdisziplinär. Von Abteilung zu Abteilung. Von Kollege zu Kollegin. Wenn die Küche mit ausgeklügelten und digitalen Abläufen dem Service-Team das Leben leichter macht, bleibt mehr Qualitätszeit für den Gast. Und wenn die Terminorga im Spa in Echtzeit perfekt läuft, reduzieren sich unnötige Nachfragen der Gäste am Empfang. Wer davon profitiert? Gäste, Mitarbeitende und das Unternehmen.

„ Digitales Management ist für Hotels heute Standard. Erst wenn auf Basis digitaler Prozesse unvergessliche Menschmomente® möglich werden, passiert das WOW.



DIE AUTORIN

Sabine Hübner ist Service-Expertin, Keynote-Speakerin und Inhaberin der Beratungsagentur forwardservice GmbH in Düsseldorf. forwardservice.de | sabinehuebner.de