

The background image is a vibrant tropical resort scene. In the foreground, the backs of two women are visible as they sit in a large, clear infinity pool. The pool's edge is perfectly aligned with the horizon, creating a seamless transition from the pool water to the ocean. The water is a deep blue, reflecting the sky and the surrounding greenery. In the middle ground, several lounge chairs with white umbrellas are scattered along the pool's edge. A small, open-sided pavilion with a thatched roof stands near the center. The background is filled with tall palm trees and lush tropical vegetation under a bright blue sky with a few wispy clouds.

eviivo

DIE EVIIVO SCHNELLANLEITUNG FÜR
**DAS GASTERLEBNIS FÜR
HOTELS UND PENSIONEN**

Sie möchten sich über die neuesten Trends und die bewährten Methoden im Gastgewerbe auf dem Laufenden halten... aber Sie sind beschäftigt. Sehr beschäftigt.

Wir verstehen das.

Deshalb haben wir diese Reihe von Schnellanleitungen für Hoteliers und Besitzer von Pensionen erstellt, die wichtige Themen behandeln über die Sie Bescheid wissen müssen.

Alle wichtigen Informationen. Keine Floskeln.

In dieser Ausgabe befassen wir uns mit dem Gästeerlebnis.

Wir werden herausfinden, warum Sie Ihren Gästen ein ganz besonderes, umfassendes Erlebnis Ihrer Unterkunft bieten müssen - und welche Möglichkeiten es gibt, genau das zu tun.

LESEN SIE WEITER, UM MEHR ZU ERFAHREN.





WAS IST EIN GÄSTEERLEBNIS?

Das Gästeerlebnis ist das Ergebnis jeder Interaktion, die Ihre Gäste mit Ihrem Hotel oder B&B haben - von dem Moment, in dem sie es zum ersten Mal entdecken, bis hin zu jeder Kommunikation, die Sie nach ihrem Aufenthalt mit ihnen führen.

Einfach ausgedrückt, ist das Gästeerlebnis der Gesamteindruck, den die Gäste von Ihrem Hotel erhalten.





DIE ERWARTUNGEN DER GÄSTE
ENTWICKELN SICH WEITER...

Natürlich gibt es einige Grundvoraussetzungen, die Sie immer erfüllen müssen, um ein positives Gästerlebnis zu schaffen:

- ein reibungsloser Check-in-Prozess
- ein sauberes Zimmer mit komfortabler Möblierung
- prompter, pünktlicher Service

Die Erwartungen der Gäste haben sich jedoch weiterentwickelt. [Die neuesten Reisetrends zeigen](#), dass Reisende von heute wollen, dass ihr Aufenthalt ein einzigartiges, individuelles Erlebnis ist, nicht nur an einem Ort, an dem sie sich ausruhen können.

Aus diesem Grund ist es wichtig, ein einzigartiges Gästerlebnis zu schaffen, das Ihre Unterkunft hervorhebt.



WAS MACHT IHR GÄSTEERLEBNIS UNVERWECHSELBAR?

Als Ausgangspunkt sollten Sie Folgendes bedenken:

- **Annehmlichkeiten:** Bieten Sie Ihren Gästen besondere Räumlichkeiten (Co-Working-Bereich, Restaurant, Pool usw.), Technologie im Zimmer oder besondere Extras?
- **Lage:** Befinden Sie sich in der Nähe spektakulärer lokaler Veranstaltungen oder in einer Region in wunderschöner Natur? Verfügt Ihre Unterkunft über beeindruckende Aussicht oder eine faszinierende Geschichte?
- **Aktivitäten:** Ermöglichen Sie es Ihren Gästen, zu surfen, wenn Ihre Unterkunft am Strand liegt, oder zu angeln, wenn Sie direkt am See liegen. Bieten Sie Gästen, die lieber im Hotel bleiben möchten, eine Weinverkostung, Kochen oder Malen an.
- **Veranstaltungen:** Machen Sie die von Ihnen angebotenen Aktivitäten zu “Must-Do”-Veranstaltungen für Ihre Gäste.
- **Attraktionen:** Nutzen Sie nahe gelegene Attraktionen (Touren, historische Stätten, lokale Wahrzeichen). Können Sie Partnerschaften mit den Anbietern eingehen und Rabatte für Ihre Gäste anbieten?
- **Technologie:** Begeistern Sie Ihre Gäste mit [kontaktlosem Check-in](#), hyperschnellem Wi-Fi oder Sprachsteuerung im Zimmer.
- **Werte:** Können Sie mit nachhaltigen oder gesellschaftlichen Werten punkten? Können Sie Reisenden das Wohlfühl-Retreat oder die digitale Entgiftung bieten, die sie suchen?



Top Tipp

Wenn Ihre Unterkunft bereits etabliert ist, identifizieren Sie bestehende Merkmale die Sie nutzen können, um Ihr erstklassiges Gästeerlebnis zu verbessern. Das ist viel einfacher, als ein ganz besonderes Erlebnis von Grund auf zu schaffen!

Ermitteln Sie die Dinge, die Gäste in ihren Bewertungen häufig erwähnen. Daraus können Sie ableiten, welche Merkmale es wert sind, hervorgehoben zu werden, oder an welchen Bereichen Sie arbeiten sollten, um Ihr Gästeerlebnis zu verbessern.



MACHEN SIE DAS BESTE
AUS IHREM EINZIGARTIGEN GÄSTEERLEBNIS

Sobald Sie die Dinge identifiziert haben, die Ihr Gästeerlebnis zu etwas Besonderem machen, ist es an der Zeit, sie zu nutzen!

1. Upselling und Pakete erstellen

Wenn Sie Ihren Gästen Upgrades oder Zusatzleistungen gegen einen Aufpreis anbieten, können Sie auf diese Weise zusätzliche Einnahmen erzielen und Ihren Gästen zeigen, dass Sie in der Lage sind, ihren Aufenthalt aufzuwerten. Eine Win-Win-Situation!

2. Bieten Sie Willkommenspakete an und geben Sie Empfehlungen

Ein Begrüßungspaket versorgt die Gäste mit wichtigen Informationen wie Anleitungen, Wegbeschreibungen und Notfallinformationen. Es ist auch ideal, um die einzigartigen Annehmlichkeiten und Besonderheiten Ihres Hotels hervorzuheben und Ihre Empfehlungen für Attraktionen und Aktivitäten in der Nähe zu geben.



3. Bewerben Sie Ihre Erfahrung online

Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre einzigartigen Qualitäten auf Ihrer Website präsentieren. Es gibt viele Möglichkeiten, dies zu tun:

- Nutzen Sie Ihre “Über uns”-Seite, um Ihre Werte und Ihre Geschichte zu vermitteln.
- Fügen Sie individuelle Seiten hinzu, die sich auf Ihre wichtigsten Alleinstellungsmerkmale konzentrieren.
- Fügen Sie viele Fotos und Videos ein. Zeigen ist immer effektiver als zu erzählen!



Nutzen Sie auch die Vorteile Ihrer Inserate auf Online-Reiseportalen (OTAs). Stellen Sie sicher, dass Ihre Inserate alle Annehmlichkeiten und die Nähe zu nahegelegenen Attraktionen zeigen, sowie alles andere, was Sie für Online-Suchende hervorhebt.

4. Teilen Sie Ihre einzigartige Geschichte

Halten Sie Ausschau nach Gelegenheiten, Presse- und Medienberichte zu veröffentlichen:

- Nehmen Sie an Branchenauszeichnungen teil und heben Sie Ihre einzigartigen Qualitäten in Ihren Bewerbungen hervor.
- Wenden Sie sich an die Presse, wenn Ihre Unterkunft eine besonders einzigartige Geschichte oder eine Besonderheit zu präsentieren hat.
- Erwägen Sie Partnerschaften, die helfen können. Beispielsweise wird über die [eviivo Collective](#) in Medien wie Forbes oder Daily Mail über einzigartige, bemerkenswerte und unabhängige Unterkünfte berichtet.





ES GEHT NICHT
NUR UM DEN AUFENTHALT...

Das Gästelerlebnis umfasst die gesamte Reise von Anfang bis Ende.

Ein leistungsfähiges Property Management System (PMS) ist eine der besten Möglichkeiten, das Gästelerlebnis in Ihrer Unterkunft zu steigern, da es Ihnen ermöglicht, die Interaktionen bei jedem Schritt zu optimieren:

- Den besten ersten Eindruck von Ihrer Unterkunft erhalten Gäste auf Ihrer beeindruckenden Website, die leicht zu navigieren ist und all Ihre besten Fotos zeigt.
- Die Buchungsmaschine auf Ihrer Website macht es dem Gast leicht, seinen Aufenthalt online zu buchen und zu bezahlen.
- Ihr PMS Channel Manager macht die Buchung über ein OTA für die Gäste genauso nahtlos und hilft Ihnen, Überbuchungen zu vermeiden.
- Die Gäste erhalten von Ihnen automatisierte Mitteilungen zu wichtigen Zeitpunkten während ihres Aufenthalts, so dass sie sich stets informiert, angesprochen und gut betreut fühlen
- Der Gast hat die Möglichkeit, kontaktlos einzuchecken, da Ihr PMS mit Ihrem smarten Schließsystem integriert ist.
- Alle Zimmer und Einrichtungen sind bei der Ankunft makellos, weil Sie Ihr PMS-Reinigungs-Dashboard für die Verwaltung der Housekeeping-Aufgaben genutzt haben.
- Nach seinem Aufenthalt erhält der Gast eine automatisierte E-Mail von Ihrem Hotel mit der Bitte um Feedback, was ihn dazu anregt, Ihnen eine positive Bewertung zu schreiben.

Das Beste von allem: Indem Ihr PMS Automatisierungstools in den Mittelpunkt Ihrer Verwaltung stellt, verschafft es Ihrem Team mehr Zeit für den persönlichen Kontakt mit den Gästen.

Schließlich ist es die persönliche Gastfreundschaft, die die besten Gästelerlebnisse ausmacht!

Wenn Sie mehr über das Thema dieser Ausgabe erfahren möchten, lesen Sie hier unseren ausführlichen [Artikel](#).



Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie Sie mit der eviivo Suite das Gästelerlebnis verbessern können?

Buchen Sie Ihre **KOSTENLOSE DEMO** unserer preisgekrönten Software unten.

DEMO BUCHEN



ÜBER eviivo

eviivo wurde 2011 gegründet und ist ein führendes Softwareunternehmen im Gastgewerbe, das für sein preisgekröntes, cloudbasiertes Buchungs- und Property-Management-System bekannt ist. Die eviivo Suite, ein “All-in-One”-System, ermöglicht es Unterkunftsbesitzern, Hoteliers und Gastgebern Gäste, Buchungen und Online-Reiseportale - wie Airbnb, Booking.com, Expedia und FeWo-direkt - in einer einfachen, benutzerfreundlichen Plattform zu verwalten. Sie hilft ihnen, den Umsatz und die Auslastung zu steigern, das Gästelerlebnis zu verbessern und ihren Betrieb zukunftssicher zu machen.

Mit über **20.000 Unterkünften** und **660.000 Buchungen pro Monat** ist die Buchungs- und Property-Management-Plattform von eviivo die bevorzugte Software für Hotels, B&Bs, Ferienhäuser, Resorts, Airbnbs, Pensionen, Chalets, Campingplätze und sogar einzigartige Unterkünfte wie Windmühlen, Boote, Schlösser und Jurten!

über

20,000
einzigartige
Unterkünfte

über

660,000
Buchungen
pro Monat


17
Branchen-
auszeichnungen



eviivo hat sieben Standorte in der ganzen Welt, darunter: London, UK (Hauptsitz); Austin, TX und New York, NY (USA); Düsseldorf, Deutschland; Paris, Frankreich; Malaga, Spanien, und Tunis, Tunesien.

eviivo

FÜR WEITERE INFORMATIONEN WENDEN SIE SICH BITTE AN
SALES@EVIIVO.COM | +49 (0) 211 54014690