

GASTRONOMIE & HOTEL IMPULSE

Das Fachmagazin für Gastronomen und Hoteliers

Mai 2021

Carte D'Or:

**Dessert-Ideen mit EIS
zur Grill-Saison**

Wein-Guide:

**Die perfekten
Spargel-Weine**

Küchen großer Meister:

**Die Küche von ❁❁❁-Koch
Clemens Rambichler**

JRE:

**Service-Award
für Heike Philipp**





Umsatzturbo bei der Wiedereröffnung – Hoteliers und Gastronomie setzen auf professionelle Erreichbarkeit und perfekten Gäste-Dialog

Die Gastro-Branche steht in diesen Tagen vor der Herausforderung, den Restart ihrer Betriebe so effizient und gewinnbringend wie möglich zu planen. Auch die Hotellerie blickt vorausschauend auf die neue Normalität, in der Sicherheit und Schutzmaßnahmen gegen Corona eine wichtige Rolle spielen. Durch die notwendige Kontakterfassung, Gäste-Terminierung und Ablauf-Information kommt ein zeitintensiver Mehraufwand im laufenden Betrieb zustande.

In diesem Szenario starten demnächst viele Betriebe mit reduzierter eigener Mitarbeiterzahl und integrieren ergänzend einen externen Dienstleister, der

die zuverlässige Erreichbarkeit sowie die Beantwortung aller Gästeanfragen rund um die Uhr sicherstellt.

Messbare Umsatzsteigerung durch Erreichbarkeit

Der Erreichbarkeitsdienstleister global office begleitet seit vielen Jahren zahlreiche Hotelbetriebe sowie das Gastgewerbe und entlastet damit deutlich deren Rezeptionen und vorhandenes Personal. Die Kombination des eigenen Kernteams im Betrieb mit dem externen Erreichbarkeitsdienst global office bewirkt, dass keine Gäste-Anrufe und keine Anfragen verloren gehen.

Anfragen zu Reservierungen oder Zimmerbuchungen, Fragen zum Restaurantbetrieb und dessen Auflagen für Gäste sowie viele individuelle Anliegen beantworten hierbei die geschulten, externen Telefonprofessionals zeitnah und versiert. Dieser Erreichbarkeitsdienst von global office geht weit über die Leistungen eines üblichen Call-Centers hinaus, denn auf höchstem Service-Level, sehr gästerorientiert und mit viel Empathie agieren hier Fachkräfte mit jahrelanger Erfahrung in der Hospitality-Branche. So wird aus Anfragen messbarer Umsatz für den Betrieb.

Erik Krömer, Geschäftsführer von global office erklärt: "Gerade in der aktuellen Situation sind die Nähe zum Gast, höchster Servicelevel und zuverlässige Erreichbarkeit von einer immens hohen Priorität. Die sofortige Entgegennahme und professionelle Abwicklung von Gäste-Anfragen generieren Buchungen und Reservierungen. Dies kann ein enormer Umsatzturbo beim Restart der Betriebe sein. Dafür machen wir uns stark und bringen unsere Dienstleistung und Kompetenz gewinnbringend als externe Verstärkung ein. Mit 12 Jahren Kompetenz in der Branche kann unsere praktische Erfahrung für Hotel- und Gaststätten-Betriebe eine wichtige Ergänzung sein."

<https://hotel.global-office.de>



Der Anrufer merkt dabei gar nicht, dass er mit einem externen Dienstleister spricht, alles wird serviceorientiert und im Namen des Hotels oder Restaurants abgewickelt. Eine umfangreiche FAQ- und Informationsdatenbank, die stetig aktualisiert wird, begleitet jedes Projekt und stellt sicher, dass zeitnah und aktuell die richtigen Informationen durch die externen Telefonprofessionals zu den Gästen gelangen.

Erstklassiges Servicelevel entlastet den Betrieb und bewirkt hohe Gästezufriedenheit

Für den professionellen, persönlichen Erreichbarkeitsdienst global office sind verschiedene Servicelevel möglich. Auf Wunsch werden Terminreservierungen vorgenommen, Buchungen bestätigt oder spezielle Anliegen an den richtigen Ansprechpartner im Unternehmen weitergeleitet. Die hohe Relevanz von Erreichbarkeit und perfektem, professio-

nellem Gästedialog sind im Hotel- und Gastronomie-Management ein bekanntes Thema. Nicht-Erreichbarkeit kostet Umsatz und wirkt sich negativ auf die Kundenzufriedenheit und Gästebewertung aus. Viele Betriebe haben daher auch in der Lockdown-Phase ihre telefonische Erreichbarkeit kostengünstig an den externen Dienstleister global office ausgelagert und so eine beständige Nähe zum Gast aufrechterhalten.

Wenn die Öffnung der Außengastronomie mit vorheriger Terminbuchung möglich wird, ist mit einem hohen Anrufvolumen zu rechnen. Fragen nach Testpflicht, maximaler Gästezahl am Tisch und vieles mehr werden eine signifikante Anrufsteigerung zur Folge haben, deren Abdeckung das Management im Betrieb heute bereits sicherstellen muss. Dazu wird das Lieferservice-Geschäft für viele Restaurants und Betriebe auch nach der Pandemie von hoher Relevanz bleiben. Auch dieses Anrufvolumen muss in die Kapazitätsplanung einbezogen werden.

Mit vielen Einkaufsverbänden in der Hotel- und Gastronomiebranche bestehen bereits attraktive Rahmenverträge, die den Einstieg in das Outsourcing mit global office einfach machen. Die Flexibilität des externen Dienstleisters ermöglicht auch eine kurzfristige Anbindung, Buchung des Erreichbarkeitsdienstes bei Telefonspitzen oder Mitarbeiterengpässen sowie für besondere Kampagnen und Events.

Mit einem Online-Kalkulator können Betriebe ihre individuelle Berechnung erstellen, um die Kosten zu ermitteln.