

HOTEL DEUTSCHLAND ÖSTERREICH SCHWEIZ FACHZEITUNG

Panoramahotel Oberjoch

ROLF MAUER IM GESPRÄCH MIT PASCAL WOERLÉ

Vanessa Schlosser
global office Hotelexpertin

global
office 
DIE TELEFONENDEL

DEN KONTAKT
ZUM GAST OPTIMIEREN.

Den Kontakt zum Gast optimieren

Das Panoramahotel Oberjoch steht in Deutschlands höchstgelegenen Bergdorf und inmitten eines sonnigen Hochtals der Allgäuer Alpen. Wanderer, Skifahrer oder Naturliebhaber finden in bester Luft auf 1.200 Meter Höhe die richtige Umgebung für sportliche Herausforderungen. Wer sich auf dem Berg richtig ausgepowert hat, kann anschließend im 3.000 Quadratmeter großen Alpin-SPA des 4-Sterne-Superior-Wellnesshotel oder in seinen luxuriösen Chalets und mehreren Restaurants neue Kraft schöpfen.



Pascal Woerlé ist Hoteldirektor im Panoramahotel Oberjoch. Wir sprachen mit ihm über die Herausforderung ein modernes Hotel zu führen und den Kontakt zu den Gästen zu optimieren.

Rolf Mauer: Herr Woerlé, Sie führen ein sehr schönes Hotel.

Pascal Woerlé: Vielen Dank, da haben Sie Recht.

Rolf Mauer: Seit wann sind Sie Hoteldirektor im Panoramahotel Oberjoch?

Pascal Woerlé: Ich bin seit Juni 2019 hier im Hotel und musste mit der Pandemie gleich die erste Krise erleben. Wir haben jetzt, also im September 2020, die Situation wieder im Griff.

Rolf Mauer: Wie viele Mitarbeiter sorgen für das Wohl der Gäste?

Pascal Woerlé: Wir haben knapp 170 Mitarbeiter und konnten trotz der Krise fast jeden Arbeitsplatz halten.

Aktuell sind wir gut gebucht. Wir blicken mit Hoffnung in die Zukunft, obwohl wir nicht wissen was der Herbst bringen wird.

Rolf Mauer: Viele Menschen wollen und brauchen ihren Urlaub und die meisten gehen nach unserer Beobachtung mit den Einschränkungen der Pandemie verantwortungsvoll um.

Pascal Woerlé: Das stimmt, die Gäste verhalten sich wunderbar und unterstützen die vorbeugenden, hygienischen Maßnahmen des Hotels. Wir haben im Normalfall etwa 180 Liegen in unserem Alpin-Spa und mussten diese Anzahl auf die Hälfte reduzieren; trotzdem haben wir immer noch Platz für 150 Gäste in unserem 3000 Quadratmeter großen Wellness-Bereich. Im Restaurant haben wir Trennwände aufgestellt und bewirten unsere Gäste wie gewohnt auf höchstem Niveau.

Rolf Mauer: Sprechen wir über die Herausforderungen, die an ein modernes Hotel gestellt werden. Sie setzen externe Dienstleister wie global office ein. Was macht global office für Sie?

Pascal Woerlé: global office ist unser verlängerter Arm in der Reservierungszentrale. Wenn unsere Mitarbeiter ein Gespräch nicht entgegen nehmen können, springt global office für uns ein. Das funktioniert so gut, dass ich teilweise selbst nicht weiß, ob der eigene Mitarbeiter am Telefon ist oder jemand von global office. global office nimmt uns viel Arbeit ab, denn das externe Unternehmen kann dem Gast alle häufig gestellten Fragen kompetent beantworten. Sie betreuen auch Buchungsanfragen, die wir nicht entgegen nehmen können, wenn wir zeitweise einen personellen Engpass haben.

Rolf Mauer: Der Dienstleister nimmt also nicht jedes Gespräch entgegen, sondern greift nur dann ein, wenn bei Ihnen alle Leitungen belegt sind.

Pascal Woerlé: Jeder Hotelier kann das nach eigenem Bedarf gestalten. Wir versuchen mit unseren Mitarbeitern möglichst alle Leistungen im eigenen Haus zu erledigen, denn externe Dienstleistungen gibt es nicht kostenlos. global office springt dann ein, wenn wir einen Anruf nicht annehmen können; dies kommt im Alltag immer wieder mal vor. Das läuft automatisiert ab: Nach einer festgelegten Wartezeit, zum Beispiel nach dreimaligem Klingelzeichen, übernimmt global office das Gespräch mit dem Gast.



Rolf Mauer: Wie übermittelt man das notwendige Fachwissen über das eigene Hotel an einen externen Dienstleister, so dass der Gast keinen Unterschied bemerkt?

Pascal Woerlé: Wir haben direkte global office Ansprechpartner, mit denen wir einen guten und intensiven Austausch pflegen. Die machen eine hochprofessionelle Arbeit und fragen sehr detailliert unser Wissen ab, damit sie dieses an den Gast weitergeben können. Zusätzlich legen wir sehr genau fest, wie der Mitarbeiter unser Haus am Telefon repräsentieren soll. Sollte ein Stammgast anrufen und Fragen stellen, die von global office nicht beantwortet werden können, rufen unsere eigenen Mitarbeiter den Stammgast umgehend zurück. Selbst



in dringendsten Fällen können wir sofort auf einen Gast reagieren, weil ein direkter Draht zwischen dem Dienstleister und unserem Haus existiert.

Rolf Mauer: Es rufen doch auch Stammgäste an, die sehr genaue Fragen haben und Anforderungen formulieren, die ein externer Dienstleister unmöglich bearbeiten kann.

Pascal Woerlé: Wir spielen mit offenen Karten und der Mitarbeiter von global office weist darauf hin, dass alle haus-eigenen Mitarbeiter an der Rezeption im Moment belegt sind. global office nimmt alle Wünsche entgegen, notiert sämtliche Fragen, die nicht direkt beantwortet werden können und gibt diese sofort an das Hotel weiter. Wir können dann entsprechend reagieren. Zukünftig möchten wir noch einen Schritt weitergehen: Wir wollen, dass das externe Unternehmen auch gleich die Einbuchung übernimmt. Das wäre für uns die Kür.

Rolf Mauer: Der Dienstleister hätte dann Zugriff auf ihr internes Buchungssystem.

Pascal Woerlé: Ja, über eine Schnittstelle soll dieser direkte Zugriff etabliert werden. global office bietet dies bereits über vorhandene Schnittstellen zu unserem hoteleigenen Buchungssystem an, also ein einfaches Upgrade der jetzigen Erreichbarkeits-Dienstleistung.

Rolf Mauer: Wie sind sie auf die Idee gekommen einen Dienstleister einzusetzen?

Pascal Woerlé: Jede Gästeanfrage ist wichtig und muss sofort bearbeitet werden. Anrufbeantworter oder

sogenannte Chatbots haben sich für uns als untauglich erwiesen. Ich kannte global office bereits aus einem anderen Hotelbetrieb und durfte im Panoramahotel Oberjoch erleben, dass der Service bereits eingesetzt wurde. Die Leistung ist „Weltklasse“.

Rolf Mauer: „Weltklasse“ ist eine starke Aussage.

Pascal Woerlé: Ja, wir fühlen uns sehr gut betreut. Natürlich geht auch mal etwas schief. Wir sind aber in solchen Fällen gleich im Dialog mit unseren lokalen Partnern von global office und diese kümmern sich darum.

Rolf Mauer: Die sitzen also bei Ihnen um die Ecke?

Pascal Woerlé: Man kennt sich persönlich, für uns ist das sehr wichtig. Durch die regionale Nähe gibt es einen sehr guten persönlichen Kontakt und Betreuung, das ist ausschlaggebend für eine effiziente Unterstützung in dem wichtigen Bereich Kundenkontakt und Erreichbarkeit.

Rolf Mauer: Vielen Dank für das Interview, Herr Woerlé.

global office
DIE TELEFONENGEL

global office GmbH
Werkstraße 11, 56410 Montabaur
info@global-office.de | +49 2602 950040
hotel.globe-office.de

HOTEL DEUTSCHLAND ÖSTERREICH SCHWEIZ FACHZEITUNG

www.hotelfachzeitung.de

NACHRICHTEN, INFORMATIONEN UND HINTERGRÜNDE ÜBER NEUE PROJEKTE



Die Themen Gästeservice, Immobilien, Marktentwicklung, Standortpolitik, Design, Architektur, Gebäudetechnik, Ausstattung, Marketing und Management stehen im Zentrum der journalistisch kritischen Reportagen in der HOTEL Fachzeitung.

global office Die Telefonengel

Gastfreundschaft ist Herzenssache und beginnt am Telefon. Daher ist es wichtig, dass ein Hotel auch während eines (Teil-) Lockdowns für Anrufer präsent ist. Hierbei unterstützt global office. Immer dann, wenn das Telefon klingelt und Zeit und Ressourcen fehlen, übernimmt global office und vertritt jedes Haus so, als sei es das Eigene: sympathisch und kompetent.

Weitere Informationen und Kontakt: hotel.global-office.de

MÖCHTEN SIE MIT GLOBAL OFFICE KONTAKT AUFNEHMEN?

global office GmbH, Werkstraße 11, 56410 Montabaur
info@global-office.de, +49 2602 950040



DIE TELEFONENGEL