



prognos

BUY-WERK

AUSGABE 2/2024

UEFA EURO 2024

Diese prognos-Hotels
waren Gastgeber

Einkauf 3.0

Tipps & Tricks für
Kostenoptimierung in
der Hotellerie

Exklusiv für prognos

Über 80 Seiten
knackige Angebote

JETZT ERMITTELT

12,5 Millionen EUR Einsparungen für die
prognos-COMMUNITY



INTELLIGENTE SCHNITTSTELLEN-KOMMUNIKATION MIT GLOBAL OFFICE

Perfekte Kombination aus Superkraft Mensch und intelligenter KI

Seit 2008 stehen die Telefonengel des qualitätsgeprüften progros-Partners global office für einen individuellen, praxisbezogenen Telefon-Support in der Hotellerie.

Die natürliche Kommunikation von Mensch zu Mensch spielt hierbei die entscheidende Rolle. Als Ergänzung zu digitalen Touchpoints wird das Telefon immer dann relevant, wenn Gäste Unterstützung bei einer Online-Buchung benötigen, besondere Ansprüche an einen Aufenthalt haben, mit einem Sicherheitsproblem oder medizinischen Notfall konfrontiert sind oder sich im Falle einer Beschwerde eine schnelle Lösung wünschen. Genau hier setzt die global office-Dienstleistung an.

Die durch global office unterstützte persönliche Interaktion entscheidet hierbei über schnelle, effiziente Lösungen und eine ebenso professionelle wie herzliche Gastfreundschaft, die echtes Interesse spiegelt.

Die Spitzenhotellerie mit ihrem Streben nach Exzellenz und Perfektion entwickelt sich aktuell besonders stark: Problemlösung in Echtzeit, direktes Feedback und hochwertiger Service am Telefon steigern die Aufenthaltsqualität, was sich im Idealfall in positiven Bewertungen niederschlägt. Das Gefühl von Exklusivität und persönlich zugeschnittener Betreuung ist und bleibt ein wichtiges Kriterium und wird von den Gästen wahrgenommen. Ein entsprechendes sprachliches Niveau, ein dem Charakter des Hauses angepasster Ton und inhaltliche Fachkompetenz sind hierbei selbstverständliche Aspekte.

Eine spannende Weiterentwicklung, welche nicht selbstverständlich ist und die Wertschätzung der Gäste in Zukunft weiter steigern wird, sind intelligente Schnittstellen zu hotelspezifischen CRM-Systemen.



Die Telefonengel von global office greifen bereits heute nahtlos auf hotelspezifische CRM-Systeme wie z.B. Hotelkit zu, um relevante Informationen über Gäste, Buchungen, Präferenzen und vergangene Interaktionen abzurufen.

Dies ermöglicht es, Gäste positiv zu überraschen, ihre Erwartungen zu übertreffen, noch bessere Prozesse zu entwickeln und darauf basierte Entscheidungen zu treffen. Durch die Integration von Schnittstellen können die dahinterliegenden Aufgabenstellungen außerdem weiter automatisiert werden, wie z.B. die Buchungsadministration, die Bearbeitung von Reklamationen oder die Bereitstellung besonderer Dienstleistungen. Hierdurch werden weitere Ressourcen frei und die Mitarbeitenden können sich intensiver auf die Gäste vor Ort und andere, komplexere Aufgaben konzentrieren.

Der schnelle und einfache Zugriff auf aktuelle Daten in Echtzeit macht eine personalisierte Interaktion mit Gästen möglich, auch wenn die eingehenden Telefonate vorhandene Leitungen und Mitarbeiterkapazitäten restlos überfordern. So können die Telefonengel – die in diesem Fall nahtlos einspringen – sofort auf spezifische Präferenzen der Anrufer eingehen, Empfehlungen aussprechen und bestmögliche Lösungen für alle denkbaren Szenarien anbieten.



global office hat es sich zur Aufgabe gemacht, vorhandene Schnittstellen zu gängigen Systemen noch weiter zu verfeinern, um eine noch nahtlosere Integration zu fördern. Dies umfasst schon jetzt die Nutzung künstlicher Intelligenz und maschinellem Lernen.

Schnittstellen werden dazu beitragen, die Zusammenarbeit zwischen global office und der Hospitality-Branche weiter zu optimieren. Die verbesserte Dokumentation und Organisation von Daten ermöglicht es hierbei außerdem, Trends zu erkennen und das Hotelangebot noch genauer an die Bedürfnisse der Gäste anzupassen.

So kann global office moderne Plattformen für die Zusammenarbeit von Hotelteams und branchenspezifische CRM-Systeme gemeinsam mit seinen Kunden effektiv nutzen, um die Gästefahrung weiter zu steigern – durch die Kombination der Superkraft Mensch mit intelligenter KI.



Hospitality Experts 4 Supply Solutions

Alles drin.

Mach's einfach!

progros.de

