

Digitalisierung in Appartmenthäusern – Das Dockside Travemünde macht den Aufenthalt zum digitalen Erlebnis



Das Appartmenthaus Dockside Travemünde

Direkt am Yacht- und Fischereihafen warten die 45 Ferienappartements darauf, die Gäste in eine Auszeit zu entführen, die den historischen Charme der Stadt mit Exklusivität vereint. Die modern ausgestatteten Appartements lassen wirklich keinen Wunsch offen und die smarten technischen Einrichtungen machen den Aufenthalt in den Serviced Appartements zum Erlebnis für die Gäste – getreu dem Motto des Hauses: „Ankommen. Anlegen. Wohlfühlen“. Auf die Digitalisierung wurde im Dockside Travemünde viel Wert gelegt, denn schließlich sind Ferienwohnungen kein Hotel und klassisch ist der Kontakt zum Gast nicht so ausgeprägt wie dort. Denn die Gäste, die sich für eine Wohnung entscheiden, legen Wert auf Autonomie. Dennoch steigen die Ansprüche der Gäste kontinuierlich.

Digitalisierung hat hohen Stellenwert

„Digitalisierung hat für uns im Appartmenthaus einen extrem hohen Stellenwert. Durch die digitalen Helfer können wir unseren Gästen viel mehr Service bieten und stehen enger im Kontakt mit ihnen.“, erklärt Carolin Meyer, die leitende Managerin des Dockside Travemünde. Als digitale Helfer kommen in den 45 Wohnungen seit einigen Wochen die smarten In-Room Tablets von Betterspace mit der

www.betterspace360.com

digitalen Gästemappe zum Einsatz. Die Tablets sollen dabei helfen, den steigenden Ansprüchen der Gäste gerecht zu werden und gleichzeitig den steigenden Kosten entgegenzuwirken. „Die Entscheidung für die Gastkommunikations-Lösungen von BetterSpace war schnell getroffen. Eine Internetrecherche, Empfehlungen von anderen Hoteliers und der Preis haben uns einfach überzeugt. Der wunderbare und immer präzise Kontakt zu den Mitarbeitern von BetterSpace – selbst nach der Installation war jemand bei uns, um sich nach dem Rechten zu erkundigen – hat uns in unserer Entscheidung bestätigt.“, erklärt Carolin Meyer.



Perfekte Kommunikation und zufriedene Gäste im Dockside Travemünde

Die digitale Gästemappe better.guest auf dem In-Room Tablet fungiert als Kommunikationskanal zu den Gästen. Chat, Pushnachrichten und auch das Quickfeedback helfen, die Gästekommunikation während des Aufenthalts in den Wohnungen zu optimieren. „Vor allem das Quickfeedback und der Chat via Gästemappe haben sich für uns als sehr hilfreich erwiesen. Die Gäste geben uns direkt Feedback, viel schneller und häufiger, da sie nicht erst in unser Empfangsbüro kommen müssen.“, erklärt Carolin Meyer.

Außerdem finden die Gäste alle wichtigen Informationen rund um das gebuchte Appartement, die Umgebung, Restaurants und Ausflugstipps auf dem Tablet und können sich interaktiv und schnell informieren. Dank der einfachen Pflege der Inhalte im Backend sind alle Informationen immer auf dem neusten Stand und in Sekunden auf allen Tablets gleichzeitig aktualisiert. „Unsere Gäste nehmen die smarten Tablets super an, sogar besser als ursprünglich vermutet. Sie lesen Zeitung, kommunizieren mit uns, vor allem sehr gerne via Chat und versenden digitale Grußkarten an die Zuhausegebliebenen.“, erklärt Carolin Meyer.

Optimierte Prozesse und noch mehr Vorteile der digitalen Gästemappe

Neben der verbesserten Kommunikation und Informationsdarstellung profitiert das Appartementhaus durch den Einsatz der digitalen Gästemappe auf den Tablets auch von optimierten Prozessen und dem gesteigerten Service. Auch hygienisch haben die Tablets einiges zu bieten und selbst die Umwelt profitiert vom digitalen Helfer. Denn das Tablet ist einfach zu reinigen, zudem kann jede Menge Papier gespart werden und natürlich finden die Gäste in der Gästemappe auch aktuelle Hygienehinweise. „Durch die Tablets haben wir kein Papier mehr auf den Apartments. Wir haben alles entfernt, was unnötig war und digital ersetzt. Außerdem sind unsere Prozesse im Haus verbessert, wir konnten den Service steigern und der Gast hat mit uns digital Kontakt, ohne den persönlichen Kontakt zu verlieren – dafür ist er für sich und für uns physisch auf Abstand. Das schafft Sicherheit.“, ergänz Frau Meyer.



Die Empfehlung für andere Hoteliers

In puncto Digitalisierung hat die leitende Managerin des Dockside Travemünde eine ganz klare Empfehlung an alle Hoteliers: „Die Implementierung der Tablets. Die Gäste sind immer auf dem neusten Stand, die digitale, aber dennoch persönliche Kommunikation mit den Gästen wird gefördert, Mehrverkäufe sowie Upselling gesteigert und vor allem mehr Service und Dienstleistung geboten. Die Gäste trauen sich nicht immer zu fragen oder direktes Feedback zu geben und mit den Tablets nehmen wir diese Barriere. Beispielsweise hatten wir einen Gast, der mit der Kaffeemaschine nicht zurechtkam und schrieb uns über den Chat. 3 Minuten später war jemand von uns oben und konnte direkt mit Rat und Tat zur Seite stehen. Die Dame war begeistert und fühlte sich perfekt umsorgt. Ich vermute nicht, dass die Dame deswegen extra ins Empfangsbüro gekommen und um Hilfe gebeten hätte. Wir können uns einfach als perfekter Gastgeber dank der Gästemappe und Tablets positionieren.“, ergänzt Meyer.

www.betterspace360.com