

Qualität öffnet Türen



Quality Reservations

Die Welt wird digital. Und Buchen elektronisch.

Ein modernes Leben ohne Internet? Weltweit 840.000 Reisebüros ohne ihre Terminals, mit denen sie auf die Global Distribution Systems (GDS) zugreifen? Undenkbar.

Bei Hotelketten und Kooperationen ist elektronischer Vertrieb seit langem etabliert und trägt bis zu 15% des Logisumsatzes bei. Doch für individuelle Hotels ist elektronischer Vertrieb mindestens ebenso wichtig – es geht um weltweiten Zimmerverkauf und damit um Umsatzsteigerung.

Der digitale Trend folgt dem sich rasant verändernden Kommunikationsverhalten der Gäste.

Elektronisch buchen spart Zeit und Geld und entspricht dem Zeitgeist: Hier und jetzt, selbstständig und kostengünstig, alles genau dann machen, wann ich es will. Unabhängig von Öffnungszeiten, Feiertagen und Zeitzonen. Die Bestätigung kommt sofort per E-Mail und auch an mobile Endgeräte. Selbst die Unsicherheit, die eigene Kreditkarte als Garantie zu hinterlegen, ist Vergangenheit.

Den Weg zu seinen Gästen bahnt sich der Hotelier mit der Wahl der richtigen Vertriebskanäle.

Damit entscheidet sich der Verkaufserfolg, denn jeder Vertriebskanal erreicht bestimmte Gästesegmente.

Ist der Geschäftsreisende das Objekt der Begierde, der Tagungsgast, die Familie mit

Kindern oder sind es Reisegruppen? Für welche Zeiträume wird noch zusätzliches Geschäft benötigt? Zufrieden mit der Belegung am Wochenende? Sucht und bucht ein Geschäftsreisender anders als ein Gast, der einen Freizeitaufenthalt plant? Wie reservieren Gäste aus Asien, aus Lateinamerika?

Viele Fragen – viele Lösungen! Doch welche Lösung ist für Ihr Hotel die Richtige?

Elektronischer Vertrieb muss sich passgenau einfügen in das Gesamt-Konzept von Sales und Marketing eines Hauses, muss im Einklang stehen mit Ihren bisherigen Aktivitäten. Dann bringt er mehr: Mehr Gäste, mehr Umsätze, mehr Ertrag!



Quality Reservations



Erfolgreich in der elektronischen Welt des Hotelvertriebs.

Seit über 12 Jahren ist QR Quality Reservations für Hotels das Tor zu den Reisemärkten dieser Welt.

So wenig wie es heute ausreicht, seine Hoteltür aufzuschließen um Gäste zu bekommen, so wenig nützt eine pure Präsenz im GDS-Netzwerk der Reisebüros und im Internet.

Um den Hotelumsatz zu steigern heißt es aktiv zu werden.

Der ständige Ausbau der Leistungs-Palette von Quality Reservations nimmt die steigenden Anforderungen an die professionelle Nutzung elektronischer Vertriebswege vorweg. Galt es früher noch erreichbar, d.h. angeschlossen zu sein, so sieht Geschäftsführerin Carolin Brauer heute die Aufgabe darin, weltweite Vertriebskonzepte für und mit Hotels zu entwickeln und zu realisieren.

Natürlich hat das zentrale Reservierungssystem von Quality Reservations moderne Verbindungen zu allen Globalen Distributions Systemen und allen führenden Internetportalen. Doch der technische

Hintergrund muss Kunden nicht interessieren. Entscheidend ist die Betreuung durch Mitarbeiter, die alle ihren beruflichen Ursprung in der Hotellerie oder Touristik haben.

Alle bei QR kennen aus eigener Erfahrung, wovon Hoteliers und deren Mitarbeiter sprechen.

Deshalb beraten und betreuen sie schnell, kompetent und einfühlsam. Besonders wichtig: Quality Reservations hat seinen Firmensitz in Deutschland. Das garantiert kurze Wege, schnellste Erreichbarkeit, Detailkenntnisse des deutschen Marktes und lokales „feeling“ für Märkte und Zielgruppen.

So entsteht in der Zusammenarbeit zwischen Hotel und Quality Reservations ein maßgeschneidertes, integriertes Marketing-Konzept für den nationalen und internationalen Verkauf von Hotelzimmern. Mit messbarem Erfolg.



„Quality Reservations ist für uns einfach zu erreichen und hat immer ein offenes Ohr.“

Frau B. Schiesser,
Inhaberin des Romantik Hotel Florhof

„Gerade für kleine Hotelgruppen ist es sehr wichtig, mit einem kompetenten und zuverlässigen Vertriebs-Partner zusammenzuarbeiten. In QR haben wir einen solchen zukunftsorientierten Partner gefunden.“

Birgit Winter, Geschäftsführerin
der Victor's Residenz-Hotels

>> Unser Erfolgsrezept seit über 12 Jahren: Mit einer Eingabe alles bedienen, mit einem Anruf alles erfahren, mit einem Partner alles erreichen.

Optimale Verkaufunterstützung rundum und weltweit.

Seit 12 Jahren hat sich QR Quality Reservations auf den Vertrieb von Hotelzimmern in den verschiedenen elektronischen Vertriebskanälen spezialisiert.

Vier Säulen stehen für Qualität und Erfolg – Ihren Erfolg:

- Präsenz
- Beratung
- Betreuung
- Weiterbildung

Präsenz – Elektronischer Vertrieb „always everywhere“

- Globale Distribution Systeme erreichen ca. 840.000 Reisebüros weltweit und ca. 500 Börsen-notierte internationale Firmen
- Vertreten in einer ständig wachsenden Anzahl von Internet-Portalen
- Buchungsmaschine für die eigene Webseite (IBE)
- Weltweite Abwicklung aller Mittlerprovisionen
- Direktbücher können telefonisch über eine 0180er-Nummer reservieren

Beratung in Verkauf & Marketing

- Neukunden-Gewinnung in allen Gästesegmenten
- Optimale Ratengestaltung durch Mitbewerberanalyse
- Rentable Marketingaktionen

Betreuung bei Verkaufsaktivitäten

- Hotline für Hotelmitarbeiter
- Preisgestaltung und Verkauf für Konsortien und Firmen



„Wissen ist ein Schatz, den man nie verliert“

- Telemarketing und Vorbereitung von Firmenterminen
- Analytierte Umsatzberichte für effizienten Verkauf

Weiterbildung für Management und Mitarbeiter

- Umfangreiches Seminarprogramm rund um den Vertrieb
- Durch effiziente Arbeit zum Umsatzerfolg (Wissen wie's geht)
- Tipps und Trends zur Zukunft der elektronischen Vertriebswege (Wissen was kommt)

„Quality Reservations bietet den Einstieg in die elektronischen Vertriebswege bereits für weniger als 100 Euro im Monat.“

Weitere Serviceleistungen rund um Verkauf & Marketing können nach Bedarf in Anspruch genommen werden. Für uns die optimale Lösung.“

Christian Biermann, Inhaber und Geschäftsführer Hotel Prinzregent am Friedensengel und Prinzregent an der Messe, München.

Quality Reservations – wie geht das ?

„Good marketing begins at home“ ist der Wahlspruch von Carolin Brauer, Geschäftsführerin von Quality Reservations. Deshalb analysiert QR zunächst den Standort sowie besondere Marketing- und Verkaufschancen des Hauses.

Zur optimalen Vernetzung aller Vertriebsaktivitäten wird dann mit dem Hotelmanagement entschieden, mit welchen Angeboten und über welche Vertriebswege künftig neue Gäste für das Haus angesprochen werden.

Das Optimum der Zusammenarbeit ist der gemeinsam abgestimmte Sales und Marketingplan. Er vernetzt alle Aktivitäten im elektronischen und klassischen Vertrieb und ermöglicht das perfekte Zusammenspiel von Werbemaßnahmen in allen Medien.

Präsenz

Erst dann „füttern“ die QR-Mitarbeiterinnen das zentrale Reservierungssystem CeReS (Central Reservation System), die Globalen Distributionssysteme (GDS): Amadeus, Galileo/Apollo, Sabre und

Worldspan sowie das Internet mit den detaillierten Hotelinformationen, aktuellen Angeboten, Bildern des Hotels und der Anfahrtsskizze.

Auch die für Hotels zeit- und kostenintensive Pflege der verschiedenen Internet-Buchungsplattformen entfällt: Quality Reservations-Kunden werden in die Online Distribution Datenbank (ODD) von Pegasus eingebunden, dem Marktführer in diesem Bereich.

Beratung

Unterstützt und beraten von QR präsentiert der Hotelier sein Haus mit allen Vorzügen. Zusätzlich sind Sehenswürdigkeiten, Kunst, Kultur, Veranstaltungen u.v.a.m. seines Standortes darstellbar. Der Bucher kann nicht nur nach Hotelname oder Stadt suchen, sondern auch nach

Begriffen wie z. B. „Alexanderplatz“ oder „Oktoberfest“. Gerade das touristische Gästesegment bekommt so zusätzliche Impulse. Das Wichtigste aber: von dieser zentralen Datenbank aus werden – betreut und gesteuert von QR – weltweit die zur Zeit 65 wichtigsten Internetplattformen ständig mit aktuellen und präzisen Daten gespeist.

Quality Reservations

„Elektronischer Vertrieb ist für ein Haus unserer Größenordnung mit 258 Zimmern unverzichtbar. In Quality Reservations haben wir einen Partner gefunden, der uns Möglichkeiten und Chancen aufzeigt, und für unsere Mitarbeiter immer ein professioneller und ideenreicher Ansprechpartner ist.“

Dirk Wroblewski, Direktor Congress Hotel am Stadtpark, Hannover



Quality Reservations – so geht das!



Betreuung

Für Quality Reservations ist der Firmenname Programm: Kunden dürfen deutsche Wertarbeit erwarten, „gut genug“ kommt im Wortschatz nicht vor. Weltweiter Hotelvertrieb ist ein System mit vielen, oft kleinen Stellschrauben. Um diesen komplexen Umsatz-Motor für ein Hotel dauerhaft mit höchster Drehzahl zu fahren, bedarf es einer gekonnten Feinabstimmung aller Erfolgsfaktoren. Schnelligkeit und Vorausschau beim Erkennen von Marktchancen, aber auch von Belegungslücken im einzelnen Haus sind solche Faktoren. Hierfür hat QR ein spezielles Frühwarnsystem (FWS) entwickelt, das den Hotelier bei seinem Yield Management unterstützt. So lassen sich alle Preisspielräume ausschöpfen und Durchschnittsraten erhöhen. Ein weiteres Beispiel: Für Reisebüros zählt Zuverlässigkeit bei der Kommissionierung, für den Hotelier eine überschaubare und einfache Abrechnung von Provisionen.

Quality Reservations wickelt zentral alle Provisionszahlungen an Reisebüros ab. Monatlich und in Landeswährung, unabhängig vom Buchungsweg. Dies gilt auch für Vergütungen an Fremdenverkehrsämter und andere Reisemittler.

Weiterbildung

Quality Reservations geizt nicht mit seinem Wissen: Ein umfangreiches Seminar-Programm mit Gastreferenten aus Touristik und Hotel Sales & Marketing informiert und motiviert die Hotelmitarbeiter in den Bereichen globaler, elektronischer Vertrieb, Umsatzoptimierung, Yield Management und Direktmarketing.

Quality Reservations

QR's erstes individuelles Hotel war 1996 das Hotel Arosa in Essen. Die Aufregung war auf beiden Seiten groß. Wie begleiten wir ein individuelles Hotel sicher durch die Anforderungen des elektronischen Vertriebs? Wie überwinden wir Sprachbarrieren zu den rein englischsprachigen Systemen? Wie machen wir die Zusammenarbeit für das Hotel so angenehm wie möglich?

Über 12 Jahre Erfahrung mit Partnerhotels, buchenden Reisebüropartnern und Gästen haben die Service- und Systemleistungen von QR geprägt. Der Mensch steht immer im Vordergrund.



Was zählt ist der Mensch.



Carolin Brauer
Geschäftsleitung
+49 (0) 511-7 26 96-23
carolin.brauer@qr-hotels.com

Eine Erfolgsgeschichte:

Carolin Brauer und Quality Reservations

Für den Hotelkonzern Penta International führt Carolin Brauer bereits 1990 ein zentrales Reservierungssystem mit GDS-Anbindung ein. Danach leitet sie eine Reservierungszentrale in Cork, Irland. Zu den Kunden gehören die Kempinski Gruppe, Ramada/Renaissance, Park Plaza und die französischen Fimotels. Schließlich arbeitet Carolin Brauer als Leiterin der Reservierungszentrale der Queens Gruppe Deutschland.

QR Quality Reservations gründet sie 1996 zusammen mit Jürgen Mannes. Gerade beginnt sich das Buchungsverhalten von Firmen, Reisebüros und Endverbrauchern stark zu verändern - hin zu elektronischen Vertriebswegen. Seither nimmt Carolin Brauer Einfluss auf die Entwicklung des elektronischen Vertriebs in Deutschland und Europa.

Als Mitglied des Europäischen Board der Direktoren für HEDNA (Hotel Electronic Distribution Network Association) ist sie wichtiger Gesprächspartner für die gesamte Branche. Der internationale Austausch ist ihr wichtig, um auf Veränderungen im Buchungsverhalten nationaler und internationaler Partner schnell und effizient zu reagieren. Das Resultat für „ihre“ Hotels: Jede Umsatz-Chance wird wahrgenommen!

Als Gast bei vielen Branchen-Events hält Carolin Brauer Vorträge, belebt Diskussionsrunden und ist Jury-Mitglied des Marketingpreises der Hospitality Sales & Marketing Association HSMA.

Heute liegt ihr Schwerpunkt in der Beratung der Kunden von Quality Reservations – in Verkauf-, Vertriebs- und Marketingfragen.



Doch selbst beim Einsatz perfektester Technik, am Ende zählt der menschliche Faktor, und zwar sowohl bei QR wie auch auf Kundenseite.

Hoch qualifizierte Mitarbeiter betreuen jedes Hotel individuell und kompetent.

Das sympathische Arbeiterteam von QR spricht die Sprache der Hotels, Reisebüroagenten und Systempartner. Der Hotelier erhält fachkundige Beratung und Betreuung auf Managementebene.





 Quality Reservations
Deutschland GmbH
Ostpassage 11
30853 Langenhagen
Telefon +49 (0)511-726 96 23
Fax +49 (0)511-726 96 28
E-Mail info@qr-hotels.com
www.qr-hotels.com