

## Projekt „UPS“ – 25 % Umsatzplus in Logis ist erfolgreich

UPS (Unglaubliche Preis Steigerung), Quality Reservations aus Langenhagen zeigt wie es geht

**HANNOVER.** „Am Anfang stand eine ganz einfache Analyse, es wurden die Buchungen unserer angeschlossenen Hotels für sechs Wochen im Voraus geprüft, das machen wir jeden Montag“, so Carolin Brauer, Geschäftsführerin von QR. „Dabei fielen uns einige Dinge ins Auge, z.B. dass viele Häuser über mehrere Tage hinweg gar nicht, oder nur die günstigsten Raten zu buchen waren. Daher telefonierten wir einzelne Häuser ab, um die Gründe herauszubekommen“. Den meisten Hoteliers oder ihren Mitarbeitern war das dann gar nicht bewusst, so C. Brauer weiter, und diese Erfahrung machten wir dann häufiger. Nach genauer Analyse kam heraus, dass in vielen Fällen Umsatz und Gewinn um 10% hätten höher ausfallen können. Das nahm QR zum Anlass und rief zum Jahresbeginn 2008 „UPS“ ins Leben. Eine Aktion, bei der Quality Reservations aktiv die Mitarbeiter in den Reservierungsabteilungen der angeschlossenen Hotels für volle 12 Monate dabei unterstützt, ihre Belegung optimal zu steuern und professionelles Yield Management zu betreiben. Die Unterstützung erfolgt dabei in der Hauptsache durch Schulungen, online oder auch in der QR-Zentrale, sowie durch die monatlichen Analysen der Buchungen im Hinblick auf Preisgestaltung sowie Verfügbarkeit.

Und die Aktion ist erfolgreich, durch „UPS“ erreichten die an QR angeschlossenen, meist privaten Hoteliers in 2008 ein Umsatzplus von immerhin 25% durch den elektronischen Vertrieb. Dazu beinhaltet „UPS“ ein ganzes Bündel an Maßnahmen zur Optimierung des Revenue Managements der Partnerhotels. „Umsatz und Gewinn hängen entscheidend davon ab, wie Raten und Verfügbarkeiten gepflegt werden. Ziel war es, bei den Mitarbeitern und Führungskräften der Hotels ein Bewusstsein hierfür zu schaffen, dass sie durch die optimale Steuerung der Vertriebskanäle entscheidend zum Erfolg des Hauses beitragen“, so C. Brauer weiter.

Darüber hinaus war die Aktion verbunden mit einem Wettbewerb, die Hoteliers mit dem stärksten Umsatzwachstum werden von Quality

Reservations nach Berlin zur ITB eingeladen und bekommen dort auf dem Stand des Unternehmens ihre Preise überreicht.

Ein Ende ihrer Mission sieht C. Brauer übrigens noch nicht gekommen, deshalb wird es „UPS“ auch weiter geben. „ob wir auch in diesem Jahr 25% Steigerung erreichen werden, weiß ich nicht, aber es steckt noch viel Potential in der Optimierung des Yield Managements“. So werden die QR Mitarbeiterinnen weiter jeden Montag analysieren und bei Bedarf die Hoteliers kontaktieren, „mittlerweile erwartet man fast schon den Anruf. Das war jedoch nicht immer so einfach, aber wir waren hartnäckig“, beschreibt C. Brauer weiter, überhaupt ist QR die Nähe zu ihren Kunden von entscheidender Wichtigkeit.

Persönliche und intensive Beratung und Betreuung der Kunden ist neben der Technik ein Hauptteil der Arbeit, das beginnt bei der Beratung zur Auswahl der Bilder, Übersetzungen für englische Seiten über Online Schulungen bis hin zu der Tatsache, dass Carolin Brauer fast alle ihrer angeschlossenen 330 Hotels persönlich kennt. So ist es denn kein Wunder, wenn sie „Sei da wo dein Kunde ist“ zu ihrem Credo wählt. „Schließlich reicht es gerade in 2009 nicht mehr aus, in den verschiedenen Vertriebskanälen präsent zu sein, sozusagen nur im Regal zu liegen. Über den Erfolg entscheidet, dass diese Kanäle optimal gesteuert werden, eigentlich benötigt jedes Hotel gerade im schwierigen Jahr 2009 einen echten Yield-Profi“, ist sich C. Brauer sicher.

Oder aber, man sichert sich die Unterstützung durch Quality Reservations, das Ergebnis wird ähnlich gut sein.

### Quality Reservations Deutschland GmbH

Ostpassage 11  
30853 Langenhagen  
Telefon: (05 11) 726 96 23  
info@qr-hotels.com  
www.qr-hotels.com

Geschäftsführer: Carolin Brauer, Jürgen Mannes

Gründungs Jahr: 1996

Mitarbeiter: 10

Angeschlossene Hotels: 330

Buchungen 2008: 134 000

Geschäftsfeld:

Umsatzoptimierung von Hotels durch Präsenz und professionelles Marketing in weltweiten Vertriebskanälen

Leistungen:

- Zugang zu allen elektronischen Vertriebswegen
- Verkaufunterstützung
- Marketing in elektronischen Vertriebssystemen
- Reservierungszentrale (Call Center)
- Marktanalysen
- Trendreports
- Trainings und Schulungen (online)
- Übersetzungen



Birte Westphal (Hotelbetreuung und Systempflege), Angela Friedrichs-Özdemir (Direktor Operations), Carolin Brauer (GF Quality Reservations), Katia Müller (Customer Relation Service, v.l.)