

VERKAUFSKANÄLE heute und in der Zukunft

Gegenwärtig werden rund 30 Prozent der Logisumsätze in der deutschen Hotellerie über elektronische Vertriebskanäle generiert. Vor acht Jahren waren es nur zehn Prozent. E-Distribution stellt somit für jedes Unternehmen eine große Chance dar, zusätzliches Geschäft und damit höhere Umsätze zu akquirieren. Carolin Brauer (Foto) von Quality Reservations gibt einen Überblick über die derzeitige Situation am Markt

Durch den elektronischen Vertrieb werden Tagesraten, Firmenvereinbarungen und Arrangements aller Hotels weltweit und für jeden buchbar. Die Kundensegmente, die sich dieses Systems bedienen, erstrecken sich dabei vom Reisebüroagenten über den Mitarbeiter einer Firmenreisestelle bis hin zum individuellen Firmenkunden und Freizeitreisenden. Um am elektronischen Vertrieb zu partizipieren, ist für die Führungskräfte ein grundsätzliches Verständnis hilfreich – gerade auch, um zukünftige Entwicklungen und deren Relevanz für das eigene Unternehmen einschätzen zu können. Die Mitarbeiter in den Verkaufsabteilungen benötigen ebenfalls ein solides Basiswissen, denn das Befolgen einiger weniger Grundregeln resultiert in sofortigen Umsatzzuwächsen.

Grundsätzlich werden in der Hotellerie vier Vertriebskanäle unterschieden, bei denen sich verschiedene Tendenzen und Entwicklungen abzeichnen:

GDS – Globale Distributions-Systeme

Reisebüroagenten und Mitarbeiter in Firmenreisestellen nutzen eines der vier GDS-Systeme, mit denen man neben Flug-, Zug- und Theatertickets auch Autos und Hotelzimmer buchen kann. Diese GDS-Systeme sind:

- **Amadeus:** 220 000 Nutzer in Deutschland, Schweden und England
- **Galileo:** 191 000 Nutzer in den USA, Kanada, Großbritannien, Holland, Italien und der Schweiz
- **Sabre:** 384 000 Nutzer in den USA, Kanada, Österreich, Großbritannien, Lateinamerika und China
- **Worldspan:** 80 000 Nutzer in den USA, Deutschland und in Großbritannien

Jedes Hotel, das heute Geschäftsreisende beherbergt, wird seine Zahlen durch die Präsenz in den GDS-Systemen um eine zweistellige Prozentzahl erhöhen können.

Trend: GDS-Systeme gelten schon seit Jahren als Auslaufmodell, doch Totgesagte leben bekanntlich länger. Im Augenblick werden immer noch über 80 Prozent der Geschäftsreisen über die Global Distribution-Systeme abgewickelt. Der Großteil dieser Buchungen für die Hotellerie sind Firmenvertragsraten und Tagesraten während Messezeiten.

Internetportale

Zusätzlich zur strukturierten Welt der GDS-Systeme gibt es eine Vielzahl von professionellen Internetportalen, die zu Beginn lediglich auf den individuellen Freizeitgast abzielten. Mittlerweile nehmen aber auch Firmen die Dienste der Portale in Anspruch. Firmenvertragsraten werden in einem geschützten Be-

reich geladen und sind damit ausschließlich für einen berechtigten Personenkreis buchbar. Zu den in Deutschland umsatzstärksten Anbietern gehören: Booking.com, Expedia.de, Hotel.de, HRS und Venere.

Trend: Hier kommt es von Zeit zu Zeit zu Übernahmen: Venere wurde beispielsweise von Expedia gekauft. Es ist daher wichtig, sich stets über Kundensegmente und Zusammenschlüsse dieser Portale zu informieren. Einige Anbieter offerieren zudem keine Zusatzleistungen wie beispielsweise den Transport. Hier stellt sich die Frage, ob das Angebot für die Gäste in Zukunft noch attraktiv genug sein wird.


Die eigene Internetseite

Wie Hotelgruppen oder -ketten verfügt auch jedes Hotel über die Möglichkeit, Tagesraten, spezielle Arrangements und Firmenvereinbarungen auf der eigenen Homepage direkt online buchbar zu machen.

Trend: Die individuelle Homepage des Hotels wird neben der traditionellen Hotelbroschüre ein immer wichtigeres Verkaufsargument. Allerdings ist es zwingend notwendig, dass auch online gebucht werden kann. Und dies in maximal vier Schritten.

Reservierungszentrale und Reservierung im Hotel

Die Reservierungszentrale mit einem persönlichen Ansprechpartner ist eine Dienstleistung, die in der Hotellerie immer Bestand haben wird. Die umfassenden Leistungen und Angebote rund um das Hotel sind über diesen Weg komplexer dazustellen.

Trend: Die Reservierungszentrale ist aus der Hotellerie nicht mehr wegzudenken wird auch zukünftig ein Instrument sein, um Zusatzleistungen im Gespräch anzubieten und zu verkaufen. 

Höchstleistungen im Tagungsgeschäft

- **Tagungshotels müssen heute höchste Ansprüche erfüllen!** Zudem erlebt die Veranstaltungstechnik eine rasante Entwicklung – immer auf dem neuesten Stand des Equipments und des Wissens zu sein, ist für die meisten Tagungshotels eine tägliche Herausforderung.
- **Als Inhouse-Dienstleister befinden sich unsere Mitarbeiter direkt bei Ihnen vor Ort.** Sie unterstützen Ihre Veranstaltungsabteilung reaktionsschnell und verkaufsgeschult auf höchstem Service-Niveau – immer angepasst an die Standards Ihres Hauses.
- **PSAV trägt dabei alle nötigen Investitionen** – auch für Personal und Equipment – stets auf dem neusten Stand der Technik! Für Sie birgt das Konzept keinerlei Risiko: Sie verdienen zusätzlichen Profit ab dem ersten Euro Umsatz.

Unsere Erfahrung macht Sie stark!



PARTNERS IN SHOW



Höchste Professionalität
+ höchste Technologie
+ höchste Kundenzufriedenheit
+ höchste Effizienz
= höchste Rendite!

Zur Autorin: Carolin Brauer ist Geschäftsführerin von Quality Reservations (QR) mit Sitz in Langenhagen bei Hannover. Das 1996 gegründete Unternehmen betreut gegenwärtig 350 Hotels und Hotelketten im elektronischen Vertrieb. Weitere Infos unter www.qr-hotels.com

