

Stornos, Gästen Vertrauen geben und Chancen sichern:

Im gestrigen Newsletter haben wir die Sicherung der Liquidität und die Einbindung der Mitarbeiter thematisiert. Heute Nachmittag geht es um den Umgang mit Stornos und welche Chancen daraus entstehen können.

Es gilt weiterhin, auch wenn es schwerfällt: als Unternehmer Ruhe bewahren, Vorbild sein und MIT dem Team AKTIV die jetzige Situation lösen. Wir unterstützen Sie dabei!

Stornos und zukünftiges Geschäft:

Die avisierten Umsatzbudgets für März und April werden durch Stornierungen wohl nicht erreicht.

Stornofristen und –kosten:

Für Ihr Zimmerangebot gilt: Reduzieren Sie die Stornofristen – denn in dieser unsicheren Zeit müssen Sie sich mit Ihren Konditionen besonders flexibel zeigen. Legen Sie das zunächst für das nächste Vierteljahr fest.

Ungewöhnliche Zeiten erfordern ungewöhnliches Handeln: Trauen Sie sich zu überbuchen um Stornierungen auszugleichen!

Storno- und zukünftige Rabatte:

Überprüfen Sie Ihre Arrangements und werben Sie mit attraktiven Frühbucher-Rabatten.

Machen Sie von Ihren Stornierungskosten Gebrauch und beachten dabei die Quelle der Buchung (Direktbuchung, Stammgast, OTA).

Zeigen Sie sich aber großzügig (insbesondere bei der Stornierung von Gruppenreisen): bieten Sie die Gewährung eines Rabatts bei späterer Buchung am besten mit einer Laufzeit von mindestens einem Jahr, denn die Gruppe möchte sicherlich im nächsten Jahr zum gleichen Zeitpunkt verreisen. Einen höheren Rabatt können Sie gewähren, wenn der Reiseantritt noch in diesem Jahr erfolgt.

Es können auch Sonderrabatte für alle Buchungen angeboten werden, die im nächsten Vierteljahr erfolgen und bis Ende des Jahres angetreten werden.

Auch die Stornobedingungen für das nächste Vierteljahr sollten möglichst „weich“ gestaltet werden. Dies gilt auch für ihre Vereinbarungen mit Reiseveranstaltern.

Preisgestaltung und daraus resultierende Chancen:

Hier geht es also schon darum, bereits jetzt das zukünftige Geschäft zu sichern und nicht überhastet „Kampf“-Raten anzubieten. Natürlich wird eine Anpassung der Raten nicht ausbleiben, bieten Sie lieber „Mehr“-Wert indem Sie z.B. die nächsthöhere Kategorie zum Preis der darunter liegenden anbieten!

Diese Vorschläge gelten nicht nur für die Hotelauslastung sondern können in angepasster Form natürlich auch auf den Bankett- und Tagungsbereich angewendet werden. Holen Sie sich dadurch bereits abgesagte Veranstaltungen zurück und erfreuen Sie Ihre Gäste bereits jetzt mit der Aussicht, dass Corona die Feier nur verschoben aber nicht aufgehoben hat!

Unterziehen Sie grundsätzlich auch die AGB für Tagungen und Bankett einer kritischen Überprüfung!

Noch mehr Chancen:

Die derzeitige Verunsicherung sorgt dafür, dass viele Bürger die diesjährige Auslandsreise überdenken und in der sicheren Heimat bleiben. Davon werden wir zeitnah alle profitieren. Es muss überprüft werden, ob Ihr Marktauftritt dafür die attraktiven Angebote bereit hält oder ergänzt werden muss. Typische Business-Hotels müssen sich die strategische Frage stellen, inwieweit die Ansprache neuer Zielgruppen (touristische Individual- und Gruppenreisen, Kurzreisen) auch im Rahmen einer zukünftigen Risikostreuung jetzt notwendig ist. Wir müssen uns bewusst sein: nahezu alle Regionen in Deutschland bieten attraktive Ziele – man muss sie nur (für sich) entdecken und zum Gast hin kommunizieren.

Gästen Vertrauen geben:

Kommunizieren Sie mit den Gästen, die bei Ihnen gebucht haben und geben Sie Sicherheit.

Hier eine Anregung, die Sie auf Ihre Bedürfnisse zuschneiden können:

Das kann in einem Newsletter, im direkten Gespräch, auf der Homepage oder bei der Buchungsbestätigung wie folgt aussehen.

Lieber Gast,

derzeit scheint es nur ein Thema zu geben: das Corona-Virus!

Was bedeutet das für Ihren Aufenthalt in unserem Hause? Vor allem, dass Sie sich keine Sorgen machen sollen!

Wir stehen dafür ein, dass Ihr Aufenthalt auch in diesen Zeiten so unbeschwert wie möglich stattfindet. Das gilt schon vor der Anreise: Für alle ab XX.03.2020 getätigten Buchungen und Anreisen bis zum 30.04.2020 gilt: Sie können jederzeit kostenfrei stornieren – das gilt auch für eine vorzeitige Abreise. Wir berechnen nur die tatsächlich verbrachten Nächte in unserem Hause.

Derzeit gibt es in unserem Haus (in unserem Ort) keinerlei Krankheits- oder Verdachtsfälle. Wir können unsere Gäste in gewohnter Art und Weise bestens beherbergen und bewirten. Natürlich haben wir den Betriebsablauf der aktuellen Situation angepasst und alle Vorkehrungen für einen stressfreien und gesunden Aufenthalt in unserem Hotel/Restaurant getroffen und intensiviert.

Es wurden und werden ständig die Maßnahmen im Bereich Schutz- und Hygienemaßnahmen angepasst: Alle Zimmer, Restaurant, Saal, Küche, sanitäre Anlagen, Mitarbeiterräume und alle anderen Räumlichkeiten werden in hoher Frequenz gereinigt. Es gibt zusätzliche Desinfektionsstellen und besonders sensible Berührungspunkte (Türklinken, Lichtschalter, Wasserhähne etc.) werden in kurzen Intervallen desinfiziert.

Für genügend Abstände im Restaurant, an der Rezeption und in unseren anderen Räumlichkeiten ist bestens gesorgt.

Das sollten Sie außerdem wissen: wir servieren hauptsächlich Menüs und verzichten auf Buffets.

Wenn Sie noch weitere Fragen dazu haben – nehmen sie gerne Kontakt zu uns auf!

Wir freuen uns Sie demnächst begrüßen zu dürfen! Bis dahin ...

Ihr Gastgeber

Ausblick

Unseren nächsten Newsletter bereiten wir gerade vor. Dabei werden wir uns vermehrt um F+B-Themen kümmern.

Seien Sie gespannt, bleiben Sie gesund und optimistisch.

Und wenn Sie Fragen haben: wir sind für Sie da!