



HOSPITALITY SALES
& MARKETING ASSOCIATION

Sales und Marketing im Wandel

Innovation trifft Persönlichkeit

Webinar-Reihe von Dirk Bäcker | Qausal GmbH



Teilnehmerhandbuch: HSMA Webinar

Sales und Marketing im Wandel: Innovation trifft Persönlichkeit

1

Webinar-Reihe 2025

07.03.2025 | Digitalisierung und KI: Revolution oder Evolution?

14.03.2025 | Kundenfindung Reloaded. Ist die klassische Kaltakquise tot?

21.03.2025 | Telefonmarketing: Von der Zentrale zum Vertrag.

28.03.2025 | Mindset im Sales: Motivation für die Achterbahn des Verkaufs.

Erstellt von Dirk Rögner-Bäcker

Geschäftsführer Qausal- Die Personal- und Umsatzentwickler



Qausal GmbH
Büro Marburg
Brunnenweg 13
35274 Kirchhain
Tel: +49/6422/944975-1
info@qausal.de
www.qausal.de

Qausal GmbH
Büro Hanau
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau
Tel: +49/6055/896 55-10
Fax: +49/6055/896 55-11
info@qausal.de
www.qausal.de

Qausal GmbH
Rechtliche Informationen
Geschäftsführung: Dirk Rögner-Bäcker,
Nicolai Bauer, Patrick Wayne Kubiack
Steuernummer: 020 241 50758
Finanzamt Giessen
USt.-IdNr.: DE282557631

Bankverbindung
Sparkasse Marburg-Biedenkopf
Konto: 550 171 58
Blz: 533 500 00
IBAN: DE08 5335 0000 0055 0171 58
BIC: HELADEF1MAR



Danke für deine Bewertung

Vorwort

Lieber Teilnehmer, liebe Teilnehmerin, liebe HSMA, liebe Freunde der HSMA, liebe Hoteliers,

wow – du hast es geschafft! Du hast die Webinar-Reihe „Sales und Marketing im Wandel – Innovation trifft Persönlichkeit“ mitgemacht und damit bewiesen, dass du bereit bist, dich mit den Herausforderungen und Chancen des modernen Hotelvertriebs auseinanderzusetzen. Digitalisierung, Künstliche Intelligenz, neue Vertriebskanäle – all das verändert unser Business mit rasanter Geschwindigkeit. Aber eines bleibt sicher: **Die Hotellerie ist und bleibt eine Branche voller Emotionen, Leidenschaft und Begegnungen.**

Jetzt liegt es an dir, das Gelernte in die Praxis umzusetzen. Dieses Workbook soll dir dabei helfen – mit wertvollen Checklisten, Impulsen und konkreten Ideen für deinen Erfolg im Hotelvertrieb. Denk daran:

👉 **KI wird den Vertrieb nicht ersetzen. Aber die, die sie nicht sinnvoll nutzen, werden ersetzt werden.**

Unsere Branche braucht starke Persönlichkeiten, die digitale Möglichkeiten nicht als Bedrohung, sondern als Werkzeug für mehr Erfolg nutzen. **Wir alle haben die Chance, den Wandel aktiv zu gestalten – und gemeinsam dafür zu sorgen, dass die Hotellerie wieder mehr Nachwuchs und Top-Talente für den Sales-Bereich begeistert.**

Wenn dir das Webinar gefallen hat, freue ich mich sehr über dein Feedback! Lass mir gerne hier [Dein Feedback zum Webinar](#) eine Bewertung da – dein Input hilft mir, zukünftige Trainings noch besser auf deine Bedürfnisse abzustimmen.

Jetzt heißt es: **Dranbleiben, umsetzen, Erfolge feiern!**

Viel Erfolg dabei – und denk immer daran:

„Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit.“

Mein herzlicher Dank gilt dem gesamten **Team der HSMA** für die erneute Ermöglichung dieser Gelegenheit sowie für die Bereitstellung des **Webinar-Raums** und die **hervorragende Organisation.**

Herzliche Grüße

Dirk Bäcker

Qausal – Die Personal- und Umsatzentwickler





Danke für deine Bewertung

Inhalt

Vorwort 2

Die Struktur des Webinars 4

Digitalisierung & KI: Revolution oder Evolution im Sales? 4

Vertrieb im Wandel..... 4

Technologische Veränderung im Vertrieb 4

Der Vertriebsmitarbeiter der Zukunft 5

Wichtige digitale Werkzeuge für Vertriebsmitarbeiter 5

Der Verkaufsprozess heute: Digitalisierung & Automatisierung 5

CRM-Systeme und ihr Einfluss auf den Vertrieb..... 6

Zukunft des Vertriebs – Was 2035 Standard sein wird 6

Telefonmarketing – Von der Zentrale zum Vertrag 7

Motivation & Resilienz im Vertrieb 10

Checkliste: Digitale Transformation des Hotelverkaufs 13

Checkliste: Der Vertriebsmitarbeiter der Zukunft 16

Beispiele für CRM-Systeme in der Hotellerie: 18

Handwriting KI 22

PROVEN EXPERT
EMPFEHLUNG

Kundenmeinungen der letzten 12 Monate

VON KUNDEN EMPFOHLEN 2025
Mehr Infos

Proven Expert

Qausal – Die Personal- und Umsatzentwickler

PROVEN EXPERT
Kundenbewertungen

★★★★★
SEHR GUT
100% Empfehlungen
450 Kundenbewertungen
22.02.2025

Kundenmeinungen der letzten 12 Monate

TOP EMPFEHLUNG 2024
Mehr Infos

Proven Expert

Kundenmeinungen der letzten 12 Monate

TOP DIENSTLEISTER 2024
Mehr Infos

Proven Expert



Danke für deine Bewertung

Die Struktur des Webinars

Die Webinarreihe besteht aus vier Modulen:

- 1) 07.03.2025 | Digitalisierung und KI: Revolution oder Evolution?
- 2) 14.03.2025 | Kundenfindung Reloaded. Ist die klassische Kaltakquise tot?
- 3) 21.03.2025 | Telefonmarketing: Von der Zentrale zum Vertrag.
- 4) 28.03.2025 | Mindset im Sales: Motivation für die Achterbahn des Verkaufs.

Jede Einheit vermittelt praxisnahes Wissen für den Hotelvertrieb.

Digitalisierung & KI: Revolution oder Evolution im Sales?

Vertrieb im Wandel

Der Vertriebsprozess hat sich in den letzten Jahren stärker verändert als in den Jahrzehnten zuvor. Während früher persönliche Beratungsgespräche und klassische Kaltakquise dominierten, sind heute datengetriebene Strategien und KI-gestützte Systeme essenziell geworden.

Beispiel:

- Früher: Persönliche Beratung beim Autohändler
- Heute: Online-Konfiguration und Bestellung ohne direkten Kontakt

Frage: Ist der persönliche Vertrieb in der Hotellerie noch notwendig oder übernehmen digitale Tools diesen Part?

Technologische Veränderung im Vertrieb

- KI-gestützte Analyse: Kundenbedarf frühzeitig erkennen
- Automatisierte Angebotsprozesse: Schnelle Reaktion auf Anfragen
- Conversational AI & Voicebots: Erste Kundenkontakte ohne menschliche Beteiligung





Danke für deine Bewertung

Der Vertriebsmitarbeiter der Zukunft

Anforderungen an zukünftige Sales-Profis

Der Vertriebsmitarbeiter der Zukunft muss sich an ein dynamisches, digitalisiertes und kundenorientiertes Umfeld anpassen. Zu den wichtigsten Fähigkeiten gehören:

- Empathie & Kundenorientierung: Verstehen der Kundenbedürfnisse, um langfristige Beziehungen aufzubauen.
- Kommunikationsstärke: Klare, überzeugende und authentische Kommunikation.
- Technische Kompetenz: Umgang mit CRM-Systemen, KI-gestützten Tools und Automatisierungslösungen.
- Analytisches Denken: Nutzung von Daten zur Entscheidungsfindung.
- Omnichannel-Vertrieb: Kombination von Telefon, E-Mail, Social Selling und automatisierten Prozessen.

Wichtige digitale Werkzeuge für Vertriebsmitarbeiter

- LinkedIn Sales Navigator: Gezielte Lead-Suche und Kundenansprache
- ZoomInfo: Automatisierte Datenanalyse zur Lead-Generierung
- Apollo.io & Hunter.io: Automatische Adressrecherche
- CRM-Systeme: Salesforce, HubSpot, Revinate, Oracle Sales, Cendyn (weiter unten folgen noch weitere)

Der Verkaufsprozess heute: Digitalisierung & Automatisierung

Vertriebsmaßnahme	Klassisch	Zukunft
Adressen finden	Manuelle Recherche	KI-gestützte CRM-Systeme
Ansprechpartner finden	Telefonakquise	LinkedIn Sales Navigator (Beispiel)
Kunden ansprechen	Per Telefon	Automatisierte Kampagnen & Telefon
Follow-Ups	Manuell und selten getaktet	CRM-gesteuert mit optimiertem Timing
Angebote erstellen	Standardisiert	KI-generiert & personalisiert
Reportings	Manuell & fehleranfällig	Automatisiert mit Predictive Analytics





Danke für deine Bewertung

**McKinsey-Studie:
Der Einsatz von KI wird das Arbeitsaufkommen im Vertrieb um 30 % reduzieren.**

CRM-Systeme und ihr Einfluss auf den Vertrieb

Ein leistungsfähiges CRM-System ist heute unerlässlich für einen effizienten Vertrieb. Es hilft bei der Kundendatenverwaltung, Automatisierung von Follow-ups und Personalisierung von Angeboten.

Wichtige CRM-Systeme für die Hotellerie

- Salesforce Hospitality Cloud: KI-gestützte Lead-Generierung, Conversational AI, Predictive Analytics.
- Revinate CRM: Automatisierte Gästekommunikation, E-Mail-Marketing, Segmentierung.
- Cendyn CRM: Integration mit über 200 Systemen für personalisierte Gästeinteraktionen.
- HubSpot CRM: Sales-Engagement-Tools, Automatisierung und Sales-Funnel-Management.
- Oracle Sales: KI-gestützte Preisgestaltung, Abo-Management und Vertriebsautomatisierung.

Zukunft des Vertriebs – Was 2035 Standard sein wird

Veraltete Vertriebsstrategien, die verschwinden werden

- Unpersonalisierte Werbung & Spam-Mails
- Kaltakquise per Telefon ohne vorherigen digitalen Kontakt
- Reiner Produktverkauf ohne Mehrwertstrategie

Erfolgreiche Strategien der Zukunft

- Social Selling & Content Marketing
- Automatisierte, personalisierte Kundenansprache
- KI-gestützte Lead-Scoring-Modelle für eine effizientere Akquise

Die Rolle von KI im Vertrieb der Zukunft

- Automatisierte Kundenkommunikation: Chatbots und virtuelle Assistenten übernehmen Routineanfragen.





Danke für deine Bewertung

- Hyperpersonalisierung: Individuelle Angebote auf Basis von Echtzeit-Daten.
- Predictive Analytics: Vorhersage zukünftiger Kaufentscheidungen und Marktbewegungen.

Telefonmarketing – Von der Zentrale zum Vertrag

1. Einführung: Der Schlüssel zum erfolgreichen Telefonverkauf

Telefonmarketing ist eine der effektivsten Methoden, um Kunden zu gewinnen und langfristige Beziehungen aufzubauen. Doch zwischen der ersten Kontaktaufnahme und dem finalen Vertragsabschluss gibt es einige entscheidende Phasen. Dieses Kapitel zeigt, wie du systematisch und strukturiert von der Telefonzentrale bis zum Vertragsabschluss gelangst.

2. Der Aufbau des Verkaufsgesprächs

Ein erfolgreiches Telefonat folgt einem klaren Ablauf:

1. Start an der Telefonzentrale → Den richtigen Ansprechpartner finden
2. Gesprächseröffnung (Aufmerksamkeitsphase)
3. Analyse des Bedarfs (Analysephase)
4. Präsentation des Angebots (Angebotsphase)
5. Abschluss (Abschlussphase)

3. Gesprächseröffnung: Der erste Eindruck zählt

- **Begrüßung:** Klare, freundliche Vorstellung mit Mehrwert für den Kunden.
- **Den richtigen Ansprechpartner finden:** Stelle gezielte Fragen, um den Entscheider zu identifizieren.
- **Erste Neugier wecken:** Nutze eine überzeugende Gesprächseröffnung.

3.1 Kontakt finden an der Telefonzentrale

- Nach der zuständigen Person fragen (je nach Akquise-Ziel):
 - **Personalabteilung:** Seminare, Workshops
 - **Vertrieb:** Außendiensttagungen, Einzelübernachtungen
 - **Geschäftsführung:** Meetings, generelle Übernachtungen
 - **Einkauf:** Vereinbarungen generell





Danke für deine Bewertung

- Betriebsrat: BR-Schulungen, Versammlungen
- Wichtige Informationen erfragen: Position, Vor- & Nachname, Durchwahl

4. Die drei goldenen Regeln für den Verkauf

Du brauchst Antworten auf die folgenden drei Fragen – dann kannst Du nahezu alles verkaufen:

1. Wie treffen Menschen (Dein Kunde) Kaufentscheidungen?
2. Wie spricht man sie (Deinen Kunden) richtig an?
3. Welche Emotionen oder Nutzen überzeugen sie (Deinen Kunden)?

5. Die Analysephase: Potenziale erkennen

5.1 Potenzialermittlung im Veranstaltungsbereich

- Art der Veranstaltung (Tagung, Konferenz, Incentive, Feier)
- Teilnehmerzahl & Zielgruppe
- Häufigkeit & Entscheidungszeitraum
- Verantwortlicher Ansprechpartner
- Budgetrahmen & bisherige Anbieter
- ...und noch viele weitere (siehe Präsentation)

5.2 Potenzialermittlung im Übernachtungsbereich

- Zielgruppe (Kunden oder Mitarbeiter?)
- Buchungsfrequenz & Übernachtungsdauer
- Reiseorte & bevorzugte Hotels
- Buchungsprozess & Entscheidungsträger
- Zahlungsabwicklung & Reisekostenrichtlinien
- Interesse an unserem Hotel?
- ...und noch viele weitere (siehe Präsentation)





Danke für deine Bewertung

6. Angebotspräsentation: Vom Produkt zum Nutzen

- **Einleitung:** Erklären, warum das Angebot zum Kunden passt.
- **Storytelling statt Fakten:** Emotionale und bildhafte Sprache nutzen.
- **Nutzenargumentation:** Statt Features, die Vorteile für den Kunden betonen.

Beispiel für Feature-Benefit-Argumentation:

- Feature: Kaffeemaschine im Raum → Benefit: Freiheit, Exklusivität, Entspannung, Geselligkeit, Zeitersparnis

7. Die Abschlussphase: Vom Angebot zur Verbindlichkeit

7.1 Die vier Schritte im Angebotsprozess

1. **Einleitung:** Klarmachen, warum das Angebot optimal passt.
2. **Präsentation des Angebots:** Storytelling statt reiner Daten.
3. **Nutzenargumentation:** Fokus auf die Vorteile für den Kunden.
4. **Abschluss & Einverständnis:** Verbindliche Vereinbarung zum nächsten Schritt.

7.2 Wichtige Kaufmotive

- Arbeitszeit reduzieren
- Erfolgreicher sein
- Gewinn optimieren
- Kosten senken
- Transparenz sichern
- Kostenlos testen können
- ...und noch viele weitere (siehe Präsentation)





Danke für deine Bewertung

8. Fazit: Erfolgreiches Telefonmarketing ist planbar

Mit einer klaren Struktur und den richtigen Techniken wird aus einem Kaltanruf ein wertvoller Kontakt und letztendlich ein Kunde. Entscheidend sind:

- Eine starke Gesprächseröffnung
- Gezielte Bedarfsanalyse
- Eine überzeugende Nutzenargumentation
- Ein verbindlicher Abschluss

Nutze diese Methoden, um dein Telefonmarketing auf das nächste Level zu bringen!

Motivation & Resilienz im Vertrieb

1. Einführung: Warum Motivation und Resilienz im Vertrieb entscheidend sind

Der Vertrieb ist ein dynamisches und herausforderndes Berufsfeld. Erfolg kommt selten von allein – er erfordert kontinuierlichen Einsatz, Anpassungsfähigkeit und die Fähigkeit, Rückschläge zu überwinden. Genau hier kommen Motivation und Resilienz ins Spiel. Während Motivation den inneren Antrieb liefert, hilft Resilienz dabei, auch in schwierigen Zeiten dranzubleiben.

2. Was ist Motivation?

Motivation ist der Motor unseres Handelns. Sie kann aus zwei Quellen gespeist werden:

- **Intrinsische Motivation:** entsteht aus eigenem Antrieb (z. B. Freude am Verkaufen, Begeisterung für die Hotellerie).
- **Extrinsische Motivation:** wird durch äußere Faktoren beeinflusst (z. B. Boni, Anerkennung oder Wettbewerb).

2.1 Psychologische Modelle zur Motivation

- **Maslows Bedürfnispyramide:** Menschen handeln basierend auf ihren Bedürfnissen – von Grundbedürfnissen (Sicherheit) bis hin zur Selbstverwirklichung.
- **Self-Determination Theory:** Drei Grundfaktoren beeinflussen Motivation: Autonomie, Kompetenz und soziale Eingebundenheit.
- **Die 3 Säulen der Motivation:** Zielsetzung, Selbstwirksamkeit und Belohnungssysteme.





Danke für deine Bewertung

2.2 Die Rolle von Emotionen

Freude, Leidenschaft und Sinnfindung verstärken Motivation. Menschen, die eine tiefere Bedeutung in ihrer Arbeit sehen, sind engagierter und produktiver.

3. Methoden zur Motivationssteigerung

- **Klare Ziele setzen (SMART-Methode):** Spezifische, messbare, realistische Ziele helfen, motiviert zu bleiben.
- **Kleine Erfolge feiern (Dopamin-Booster):** Jeder Erfolg gibt neue Energie.
- **Routinen & Gewohnheiten nutzen:** Automatisierte Prozesse helfen, diszipliniert zu bleiben.
- **Visualisierung & Affirmationen:** Positive Vorstellungskraft stärkt die Motivation.
- **Soziale Unterstützung:** Austausch mit Kollegen und Mentoren gibt Kraft.
- **Eigenverantwortung & Selbstreflexion stärken:** Wer Verantwortung für sein Handeln übernimmt, bleibt motivierter.

4. Resilienz im Vertrieb: Der Umgang mit Rückschlägen

Rückschläge sind im Vertrieb unvermeidlich – Absagen, Preisdruck oder herausfordernde Kunden gehören dazu. Entscheidend ist, wie du damit umgehst.

4.1 Reframing im Sales: Negative Sichtweisen umwandeln

Statt zu denken: „Ich habe den Abschluss nicht geschafft – ich bin nicht überzeugend genug“, hilft es, die Perspektive zu wechseln:

- ✓ „Ich habe viel über den Entscheidungsprozess des Kunden gelernt. Vielleicht war es nicht der richtige Zeitpunkt – aber wenn ich dranbleibe, kann ich ihn später noch überzeugen oder eine Empfehlung erhalten.“

4.2 Negative Gedanken erkennen – Bewusstsein schaffen

Typische destruktive Denkmuster:

- **Katastrophendenken:** „Ich bin ein schlechter Verkäufer, weil ich den Abschluss nicht bekommen habe.“
- **Übergeneralisierung:** „Das klappt nie – ich bin nicht gut genug.“
- **Personalisierung:** „Der Kunde hat nicht gekauft, weil ich versagt habe.“
- **Schwarz-Weiß-Denken:** „Entweder ich gewinne oder ich verliere – es gibt kein Dazwischen.“





Danke für deine Bewertung

4.3 Negative Gedanken überprüfen

- **Beweise prüfen:** Gibt es wirklich Beweise, dass du schlecht bist – oder war es nur eine Momentaufnahme?
- **Alternative Erklärungen suchen:** Vielleicht lag es nicht an dir, sondern an Budgetproblemen des Kunden.
- **Realismus-Check:** Ist es fair, die eigene Leistung an einem einzigen Misserfolg zu messen?

4.4 Negative Gedanken umstrukturieren

- „Ich bin ein schlechter Verkäufer, weil der Kunde nicht gekauft hat.“
- „Ich habe professionell argumentiert, aber es war nicht der richtige Zeitpunkt.“
- „Ich werde das nie schaffen.“
- „Es ist eine Herausforderung, aber ich kann mich Schritt für Schritt verbessern.“

5. Erfolgsreflexion und Dankbarkeit

Tägliche oder wöchentliche Reflexion kann helfen, Motivation und Resilienz zu stärken. Notiere:

- Ein Erfolgserlebnis der letzten Tage.
- Eine Herausforderung, die du gemeistert hast.
- Eine Sache, auf die du dich freust.
- Eine Sache, für die du dankbar bist.

6. Fazit

Erfolg im Vertrieb hängt nicht nur von Strategie und Technik ab, sondern vor allem von der eigenen Einstellung. Motivation gibt dir den Antrieb, Resilienz sorgt dafür, dass du nach Rückschlägen weitermachst. Nutze die Methoden aus diesem Kapitel, um langfristig erfolgreich und zufrieden im Vertrieb zu sein!





Danke für deine Bewertung

Checkliste: Digitale Transformation des Hotelverkaufs

1. Analyse der Ausgangssituation

- ✓ Vertriebsstruktur prüfen
 - Welche Verkaufskanäle werden genutzt? (Direktvertrieb, OTAs, Corporate Sales, MICE, Telefonverkauf)
 - Wie viel Umsatz generieren die jeweiligen Kanäle?
 - Gibt es Vertriebsilos oder arbeiten alle Abteilungen zusammen?
- ✓ Technische Infrastruktur bewerten
 - Welches PMS (Property Management System) ist im Einsatz?
 - Gibt es ein CRM (Customer Relationship Management)?
 - Welche Tools für Sales & Lead Management sind vorhanden?
 - Wie erfolgt die Datenverwaltung? (Excel, Cloud-Lösungen, manuelle Prozesse)
- ✓ Mitarbeiter & Prozesse analysieren
 - Wie viel Zeit investieren Mitarbeitende in wiederkehrende Aufgaben?
 - Welche Prozesse sind noch manuell und könnten automatisiert werden?
 - Gibt es Schnittstellenprobleme zwischen Systemen und Abteilungen?
- ✓ Lead- und Kundenmanagement bewerten
 - Wie werden Leads generiert, gespeichert und nachverfolgt?
 - Gibt es eine Systematik für Follow-ups?
 - Wie ist die Antwortrate auf Anfragen und Angebote?

2. Ziele der digitalen Transformation definieren

- ✓ Zentrale Ziele formulieren
 - Effizienzsteigerung
 - Umsatzsteigerung durch gezieltere Vertriebsaktivitäten
 - Bessere Kundenbindung und Personalisierung
 - Reduzierung manueller Tätigkeiten
 - Erhöhung der Conversion-Rate bei Anfragen
- ✓ Schwerpunkte priorisieren
 - Direkter Hotelverkauf stärken (Corporate, MICE, Direktbuchungen)
 - Telefonverkauf professionalisieren
 - Automatisierung interner Prozesse
 - Optimierung der Lead-Generierung
 - Nutzung von KI zur Verkaufsunterstützung





Danke für deine Bewertung

3. Mögliche Maßnahmen und Einsatz von KI

- ✓ CRM & Datenmanagement optimieren
 - Einführung oder Verbesserung eines CRM-Systems
 - Automatische Kundendatenpflege und Segmentierung
- ✓ Lead-Generierung & Kundenakquise automatisieren
 - KI-gestützte Lead-Scoring-Modelle zur Priorisierung von Anfragen
 - Automatisierte Follow-ups per E-Mail oder WhatsApp mit personalisierten Nachrichten
- ✓ Angebots- & Anfragebearbeitung beschleunigen
 - Automatische Angebotserstellung basierend auf Kundendaten
 - KI-Chatbots für erste Anfragen und FAQs
 - Smarte Angebotsverfolgung mit Erinnerungsfunktionen
- ✓ Vertriebsgespräche mit KI optimieren
 - Gesprächsanalyse-Tools für bessere Beratung
 - KI-gestützte Call-Transkription mit Verkaufsempfehlungen
 - Voicebots für erste Qualifizierungsgespräche
- ✓ Einsatz von Predictive Analytics zur Umsatzsteigerung
 - Preisoptimierung durch KI-gestützte Nachfrageprognosen
 - Verkaufschancen-Prognosen basierend auf Kundendaten
- ✓ Marketing & Social Selling automatisieren
 - Personalisierte Marketing-Automation mit KI
 - Automatische Social-Media-Postings und Interaktionen
 - Smartes E-Mail-Marketing mit Conversion-Tracking

4. Umsetzung & Priorisierung der Maßnahmen

- ✓ Quick Wins (einfach & schnell umsetzbar)
 - Automatisierte Follow-ups & Terminvereinbarungen
 - Chatbots zur Beantwortung von Standardfragen
 - KI-gestützte Lead-Scoring-Modelle
- ✓ Mittelfristige Maßnahmen (3–6 Monate)
 - Einführung eines modernen CRM-Systems
 - Automatisierung der Angebotserstellung
 - KI-gestützte Gesprächsanalyse im Telefonverkauf
- ✓ Langfristige Maßnahmen (6–12 Monate)
 - Predictive Analytics für Sales & Revenue Management
 - Automatisierte Sales-Prozesse mit Workflow-Optimierung
 - Omnichannel-Kundenkommunikation mit KI





Danke für deine Bewertung

5. Erfolgskontrolle & Optimierung

- ✓ KPIs definieren und messen
 - Conversion-Rate von Anfragen zu Buchungen
 - Umsatzsteigerung durch digitale Maßnahmen
 - Reduzierung des manuellen Arbeitsaufwands
 - Kundenzufriedenheit & Wiederbuchungsrate
- ✓ Regelmäßige Überprüfung & Anpassung
 - Testen neuer KI-gestützter Prozesse
 - Feedback von Mitarbeitern & Kunden einholen
 - Iteratives Optimieren der digitalen Vertriebsstrategie





Danke für deine Bewertung

Checkliste: Der Vertriebsmitarbeiter der Zukunft

Der Vertriebsmitarbeiter der Zukunft muss sich an ein dynamisches, digitalisiertes und kundenorientiertes Umfeld anpassen.

Anforderungen, Eigenschaften und Fähigkeiten, die ihn auszeichnen sollten:

1. Persönliche Eigenschaften & Soft Skills

- Empathie & Kundenorientierung: Versteht Kundenbedürfnisse und kann darauf eingehen, um langfristige Beziehungen aufzubauen.
- Kommunikationsstärke: Klare, überzeugende und authentische Kommunikation, sowohl verbal als auch schriftlich.
- Vertriebs- und Abschlussstärke: Kann Kunden aktiv überzeugen, Angebote geschickt präsentieren und Abschlüsse generieren.
- Selbstmotivation & Resilienz: Ist ausdauernd, kann mit Rückschlägen umgehen und bleibt auch in schwierigen Zeiten motiviert.
- Neugier & Lernbereitschaft: Offen für neue Technologien, Methoden und Verkaufstechniken, um sich kontinuierlich weiterzuentwickeln.
- Analytisches Denken & Problemlösungskompetenz: Erkennt Herausforderungen frühzeitig und findet kreative Lösungen.
- Flexibilität & Anpassungsfähigkeit: Kann sich schnell auf neue Märkte, Produkte, Kundenbedürfnisse und Vertriebswege einstellen.

2. Digitale Kompetenz & Technisches Know-how

- CRM-Tools sicher beherrschen: Kennt und nutzt Systeme wie Salesforce, HubSpot, Opera Sales oder Cendyn zur Kundenpflege.
- KI- und Automatisierungstools nutzen: Setzt KI-gestützte Lead-Generierung, automatisierte Follow-ups und Predictive Analytics effektiv ein.
- Datengetriebener Vertrieb: Kann KPIs analysieren, Kundenverhalten interpretieren und datenbasierte Entscheidungen treffen.
- Social Selling: Nutzt LinkedIn, Xing & Co., Instagram strategisch für die Akquise und Kundenbindung.
- Omnichannel-Vertrieb: Ist in der Lage, verschiedene Vertriebskanäle (Telefon, E-Mail, Video-Calls, persönliche Meetings) effektiv zu kombinieren.





Danke für deine Bewertung

3. Strategische & Marktorientierte Fähigkeiten

- Markt- und Wettbewerbsanalyse: Beobachtet Branchentrends, Wettbewerber und Veränderungen im Kundenverhalten.
- Kundenzentrierte Verkaufstechniken: Stellt den Kundennutzen in den Mittelpunkt und verkauft nicht nur ein Produkt, sondern eine Lösung.
- Value-Based Selling: Argumentiert über Mehrwerte und individuelle Kundenbedürfnisse statt über Preisverhandlungen.
- Storytelling im Verkauf: Nutzt emotionale und bildhafte Sprache, um Kunden nachhaltig zu überzeugen.

4. Unternehmerisches Denken

- Eigenverantwortung & Proaktivität: Wartet nicht auf Vorgaben, sondern agiert selbstständig und denkt unternehmerisch.
- Netzwerkaufbau & Beziehungsmanagement: Baut aktiv langfristige Kundenbeziehungen und ein starkes Business-Netzwerk auf.
- Innovationsgeist: Sucht aktiv nach neuen Verkaufsansätzen, kreativen Lösungen und Vertriebsmöglichkeiten.

Der Vertriebsmitarbeiter der Zukunft ist eine Mischung aus Berater, Digital Native, Netzwerker und Strategen – mit starkem Kundenfokus und technologischem Verständnis.





Danke für deine Bewertung

Beispiele für CRM-Systeme in der Hotellerie:

- **Salesforce Hospitality Cloud**

Salesforce unterstützt den aktiven Vertrieb in der Hotellerie durch eine zentrale CRM-Plattform, die personalisierte Kundenansprachen und Lead-Management ermöglicht. Wichtige Funktionen umfassen automatisierte Lead-Generierung, KI-gestützte Empfehlungen, 360-Grad-Kundenprofile und integrierte Sales-Pipelines. Mit Conversational AI, automatisierten Follow-ups und Predictive Analytics können Sales-Teams effizienter arbeiten.

Zudem bietet Salesforce E-Mail- und Kampagnen-Management, Social Selling-Funktionen und eine nahtlose Integration mit PMS- und CRM-Tools, um Kundendaten optimal zu nutzen.

(Hapi bietet eine Integrations-App für Salesforce an, die PMS-Daten direkt in Sales Cloud und Marketing Cloud verfügbar macht.--> MEWS, Oracle, Maestro)

Hapi ist eine Cloud-basierte Datenintegrationsplattform für Hotels, die nahtlose Verbindungen zwischen verschiedenen Property Management Systemen (PMS) und anderen Hoteltechnologien ermöglicht. Sie nutzt APIs, um Echtzeitdaten aus PMS zu extrahieren und diese für Vertrieb, Gästemanagement und Analyse nutzbar zu machen. Was sind API? Eine API (Application Programming Interface) ist eine Schnittstelle, die es verschiedenen Softwareanwendungen ermöglicht, miteinander zu kommunizieren. Sie definiert, wie Programme Daten austauschen und Funktionen nutzen können, ohne direkt auf den Quellcode zugreifen zu müssen. APIs werden häufig genutzt, um externe Dienste oder Systeme (z. B. CRM, PMS, Zahlungssysteme) in eine bestehende Software zu integrieren. Sie können verschiedene Arten haben, darunter REST-, SOAP- und GraphQL-APIs. Ein Beispiel ist die Integration eines Hotel-PMS mit einem CRM-System zur automatisierten Gästedatenverwaltung

Thynk ist eine auf Salesforce basierende Hospitality-Plattform, die Hotels bei B2B-Vertrieb, Gruppenbuchungen, Meetings & Events sowie Direktbuchungen unterstützt. Sie zentralisiert Kundendaten, automatisiert Prozesse und optimiert Vertriebsstrategien mit KI-gestützten Analysen. Die Plattform integriert sich nahtlos mit gängigen PMS-Systemen, verbessert die Umsatzprognose und steigert die Produktivität durch optimierte Workflows. Thynk hingegen ermöglicht Echtzeit-Zwei-Wege-Integrationen mit PMS und POS, um Daten zu konsolidieren und dort bereitzustellen, wo sie benötigt werden.





Danke für deine Bewertung

- Thynk B2B Sales ist eine Vertriebsplattform für die Hotellerie, die den B2B-Verkauf durch Automatisierung, Datenanalyse und Vertragsmanagement optimiert. Sie bietet Funktionen zur Steigerung der Vertriebseffizienz, darunter zentrale Vertragsverwaltung, automatisierte Follow-ups, Echtzeit-Datenanalysen und KI-gestützte Preisstrategien. Das System ermöglicht eine nahtlose Zusammenarbeit zwischen Vertriebsteams und hilft, Vertriebsprozesse zu standardisieren und Umsatzpotenziale besser auszuschöpfen.
- **Cendyn CRM**
Cendyn CRM ist eine datengetriebene Plattform für die Hotellerie, die Gästedaten zentralisiert und personalisierte Interaktionen ermöglicht. Sie umfasst Marketing-Automatisierung, Segmentierung, KPI-Dashboards und ein Sales-CRM. Das Sales-CRM erleichtert das Management von Geschäftskunden, insbesondere für MICE-Sales. Die Plattform integriert sich mit über 200 Systemen, um Direktbuchungen und Gästebindung zu verbessern. Hotels können personalisierte Angebote erstellen, Kampagnen verwalten und den ROI messen.
- **Revinat CRM**
Revinat ist eine spezialisierte Plattform für die Hotellerie, die Hotels dabei unterstützt, Gästedaten zu sammeln, zu analysieren und für personalisierte Marketingkampagnen zu nutzen. Mit über 950 Millionen verwalteten Gastprofilen und einem generierten Direktumsatz von 17,2 Milliarden US-Dollar für mehr als 12.500 Hotels weltweit.

Es bietet folgende Hauptfunktionen:

- Revinat Guests: Ein zentrales Datenmanagementsystem, das Hoteliers ermöglicht, Gästeinformationen zu verstehen, zu segmentieren und zu aktivieren.
- Revinat Marketing: Ein integriertes E-Mail-Marketing-Tool, um Gäste während ihrer gesamten Reise mit personalisierten Nachrichten zu erreichen.
- Revinat Ivy: Eine KI-gestützte Messaging-Lösung, die rund um die Uhr für die Kommunikation mit Gästen zur Verfügung steht.
- Guest Feedback: Ein konsolidiertes System für Reputationsmanagement, Gästebefragungen und Feedback, um die Zufriedenheit zu überwachen und zu verbessern.





Danke für deine Bewertung

- Reservation Sales & RezForce: Optimierte Lösungen für den Sprachkanal, die eingehende Anrufe effizienter gestalten und die Konversionsrate erhöhen.
- Durch diese Tools können Hotels ihre Abhängigkeit von Online-Reisebüros (OTAs) reduzieren und den Direktvertrieb stärken. Revinate wurde 2009 gegründet und hat sich als globaler Marktführer im Bereich Gästedatenmanagement und-intelligenz etabliert

Pipedrive – CRM-Software für den Hotelvertrieb

Pipedrive ist eine vertriebsorientierte CRM-Plattform, die speziell darauf ausgelegt ist, Verkaufsprozesse zu optimieren und Automatisierungen zu nutzen. Sie ermöglicht eine visuelle Pipeline-Ansicht, automatisierte Workflows und Echtzeit-Berichte, um Vertriebsteams effizienter zu machen.

Vorteile für den Hotelvertrieb:

- ✔ Lead-Management & Kontaktverfolgung für Firmenkunden und Reiseagenturen
- ✔ Automatisierte Follow-ups & Erinnerungen für B2B-Anfragen
- ✔ KI-gestützte Vertriebseinblicke zur Optimierung der Verkaufsstrategie
- ✔ Integration mit E-Mail & CRM-Systemen

monday.com CRM – Vertrieboptimierung mit Automatisierung & KI

monday CRM ist eine AI-gestützte, visuelle Vertriebsplattform, die den gesamten Sales-Prozess von Lead-Management bis Abschluss automatisiert.

Vorteile für den Hotelvertrieb:

- ✔ Lead-Management & Kontaktverwaltung für Firmenkunden
- ✔ Automatisierte Workflows & Follow-ups für Anfragen
- ✔ AI-gestützte E-Mail-Erstellung & Sentiment-Analyse
- ✔ CRM-Integration mit Echtzeit-Dashboards

Die Plattform verbessert Vertriebseffizienz, Forecasting & Teamproduktivität.





Danke für deine Bewertung

- **HubSpot CRM**

HubSpot bietet mit dem Sales Hub eine umfassende Vertriebssoftware, die den Verkaufsprozess durch CRM-Funktionen, Automatisierung und Sales-Engagement-Tools optimiert. Die Plattform hilft Teams, Leads besser zu verwalten, Deals schneller abzuschließen und sich auf hochwertige Kundeninteraktionen zu konzentrieren. Automatisierte Follow-ups, Angebots- und Vertragsmanagement sowie elektronische Unterschriften erleichtern die Vertriebsarbeit. Zudem unterstützt künstliche Intelligenz (Breeze Copilot, Agents & Intelligence) den Verkaufsprozess.

Hubspot ermöglicht den Aufbau eines Sales Funnels zur Leadgenerierung, der voll anpassbar ist.

- **Oracle Sales (aus Opera Cloud)**

Oracle Sales bietet KI-gestützte Tools für den Vertrieb, die auf zuverlässigen Kundendaten basieren. Die Plattform optimiert den Verkaufsprozess durch intelligente Empfehlungen, automatisierte Workflows und CRM-Integration. Wichtige Funktionen umfassen Responsive Selling, Preis- und Angebotskonfiguration (CPQ), Abo-Management, Vertriebsautomatisierung und Performance-Tracking. Diese Features helfen Unternehmen, effizienter zu verkaufen und Kundenbeziehungen zu stärken.

CPQ (Configure, Price, Quote) ist eine Softwarelösung, die Unternehmen hilft, komplexe Angebote für Kunden zu erstellen. Sie automatisiert den Prozess der Konfiguration von Produkten oder Dienstleistungen, Preisgestaltung basierend auf Regeln und Rabatten und Erstellung präziser Angebote. CPQ-Tools werden häufig im B2B-Vertrieb eingesetzt, um Fehler zu vermeiden, die Geschwindigkeit im Verkaufsprozess zu erhöhen und die Rentabilität zu steigern. Unternehmen wie Salesforce, Oracle und SAP bieten CPQ-Lösungen an, die sich in bestehende CRM- und ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning, Adminsoftware) integrieren lassen





Danke für deine Bewertung

Handwriting KI

1. MyTextInYourHandwriting (von UCL)

- Entwickelt von der University College London.
- Die KI benötigt nur ein paar Sätze (Beispiele) deiner Handschrift.
- Daraus kann sie beliebigen neuen Text in deinem Stil erzeugen – inklusive typischer Buchstabenvarianten.
- Wird jedoch nicht öffentlich angeboten, sondern war eher ein Forschungsprojekt.

2. Calligraphr

- Beliebtes Tool zur Erstellung personalisierter Schriftarten.
- Du lädst eine Vorlage herunter, schreibst sie handschriftlich aus, scannst sie ein – und das Tool generiert daraus eine Schriftart (TTF/OTF).
- Die resultierende Schrift kann in Word, Photoshop etc. verwendet werden.
- Es handelt sich nicht um "intelligente" KI, die Stil oder Schwung analysiert, sondern um eine Zuordnung Buchstabe für Buchstabe.

3. Deep Learning-Modelle (z. B. GANs)

- Forschungsbereiche wie *Handwriting Synthesis* arbeiten mit GANs (Generative Adversarial Networks), um Handschriften nachzuahmen.
- Diese können sogar unterschiedliche "Stimmungen" oder "Schreibgeschwindigkeiten" simulieren.
- Beispiel: [Text-to-Handwriting mit GANs](#) auf GitHub.

