



HSMA

**Herzlich
Willkommen
zum Regionalevent
des
Chapters Nord**

#regio

Upcoming Events

Sales & MICE Camp

2. - 4. Juli | Düsseldorf

Technology & Online-Marketing Camp

15. – 17. Juli | Berlin

#HSMAday

2. & 3. September | Berlin

Hotelcamp

5. - 7. November | Göttingen



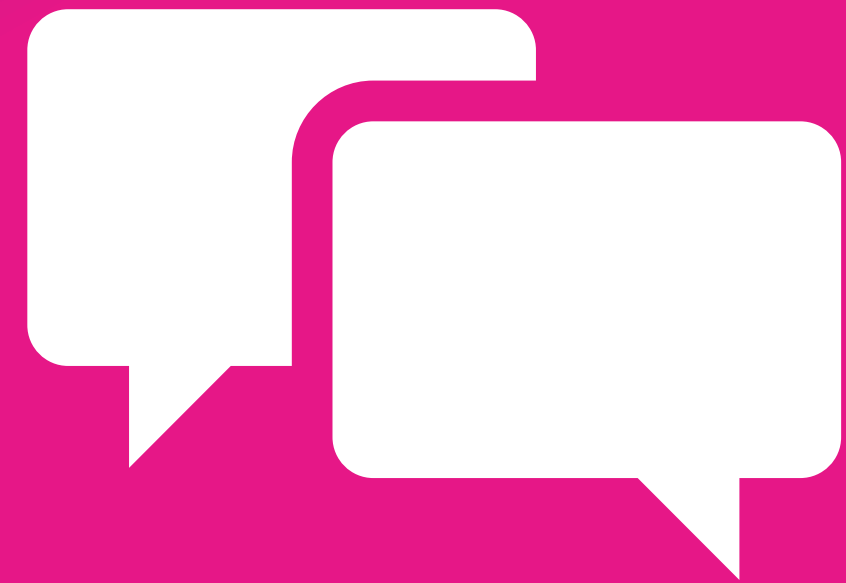
DER HEIßE SCHEIß

FÜHRUNG & SO EIN SHIT

A hand-drawn mind map on a whiteboard with various concepts and illustrations:

- GÄNGIGE BEGRIFFLICHKEIT** (Common terminology)
- POSITIVE LEADERSHIP** (Positive leadership)
- WERTBASIERTES FÜHREN** (Value-based leadership)
- MINDFUL LEADERSHIP** (Mindful leadership)
- SELBST-FÜHRUNG** (Self-leadership)
- MITARBEITER ZENTRIERTES FÜHREN** (Employee-centered leadership)
- ZUKUNFT-ORIENTIERTES FÜHREN** (Future-oriented leadership)
- HIERARCHIE** (Hierarchy) - illustrated with a fish: *DER FISCH FÄNGT AM KOPF AN ZUSINGEN* (The fish starts catching at the head).
- WACKEL MIT DEM BEAT UND BEWEG' DEM AUFZUM!** (Wobble with the beat and movement, get up!).
- KLARHEIT + KONSEQUENZ** (Clarity + Consequence)
- VERGLEICHBAR KINDER-ERZIEHUNG** (Comparable to child education).
- AUTHENTISCH BLEIBEN** (Stay authentic) - illustrated with a stick figure.
- WIR BRAUCHEN KEINE ROSAROTE BRILLE!** (We don't need pink glasses!).
- KANTE ZEIGEN** (Show your edge) - illustrated with a hand holding a knife.
- KLARHEIT TUT OFTMALS WEH** (Clarity sometimes hurts).
- OH OH, MEIN CHEF IST ERPRESSBAR...** (Oh oh, my boss is extortable...).
- MEHR RESILIENZ** (More resilience) - illustrated with an umbrella.
- KOMMT AUS WISCH WALSCHI BRANCH!** (Comes from the 'Wisch Walschi' branch!).
- KLARHEIT ZEUGT SICHERHEIT** (Clarity breeds security).
- MILITÄRISCHE STRUKTUR** (Military structure) - illustrated with a soldier.
- MÄNNLICH HILFREICH** (Manly helpful).
- HEY!** (Hey!).
- HOOLIGAN RAUSZIEHEN, UM REST ZU STÄRKEN** (Pull the hooligan out, to strengthen the rest).
- SIND DAS THEORIEN?!** (Are these theories?!).
- WAS IST EURE WAHRNEMUNG?** (What is your perception?).
- PROZESS DES KAPIERENS** (Process of understanding).
- GASTERLEBNIS STEIGERN DURCH INDIVIDUALISIERUNG** (Improve customer experience through individualization).
- VERANTWORTUNG** (Responsibility) - illustrated with a hand holding a tray.

Welche Themen beschäftigen und interessieren Euch?



All in One oder Best of Breed?

Dein PMS Setup entlang der Guest Journey

HSMA

**Connecting systems,
connecting people.
And making hotels
magic places again.**

**anker
alpen**



Prof. Dr. Sandra Bayer
Co-Founderin anker & alpen
Mitglied Expertenkreis Technology

PMS Wechsel? Super easy. Not.

- Warum möchte ich mein vorhandenes System wechseln?
- Was sind meine Ziele?
- Wie ist mein Digitalisierungskonzept und was sind meine Unternehmensziele?





Power to the Crew

Nichts nervt Mitarbeitende mehr als sinnlose manuelle Prozesse! Zeit, damit Schluss zu machen und für echte Erleichterung im Arbeitsalltag zu sorgen!



Me. Myself. And I.

- Wer sind die Stakeholder, die mit dem System bisher arbeiten?
- Wo liegen die Painpoints in der Nutzung?
- Wer ist das Projekt-Team?
- Kommunikation ist Key! Change Management!



Guests first, Tech second

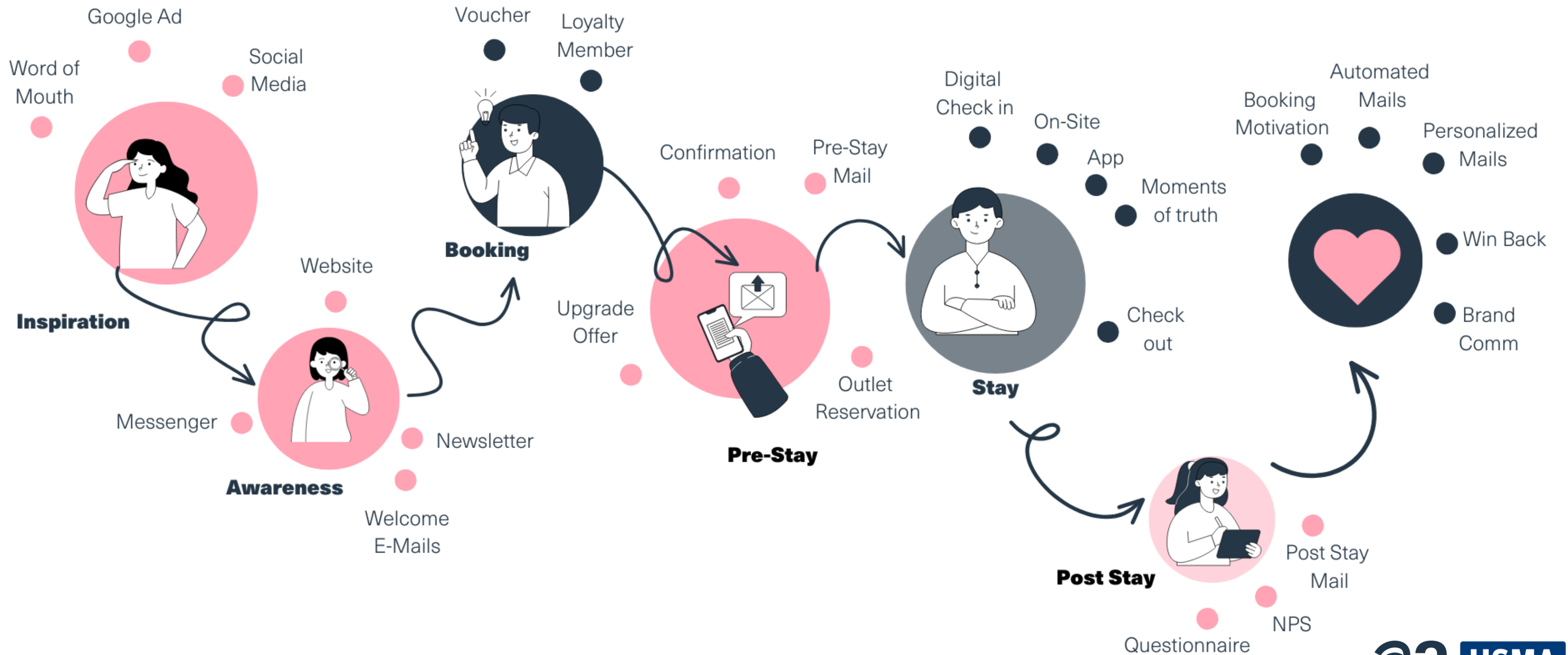
Wie schafft man es als Hotelier aus Leidenschaft, mit seinem Tech-Stack das Gastleben noch besser zu machen?



Guest Experience.

- Wo sind die Gäste aktuell mit eingebunden?
- Wie sieht die Customer Journey heute aus?
- Prozess Engineering mit Blick auf die Guest Journey von morgen

Guest Journey Mapping



**MUT ZUR
DIGITALISIERUNG.**

Love your Data

Die Daten, die du über die Jahre gesammelt hast, sind unser Marketing-Leben. Unsere Luft zum Atmen in der Kundenbeziehung. Das Gold unseres Hotel-Piratenschatzes.



Dann starten wir doch lieber bei Null.

- Daten sind bares Geld
- Gasthistorie und -verhalten
- Manuelle Eingaben sind fehleranfällig und ein extrem hoher Aufwand
- Optionen der Datenmigration klären



Die Mythen.

#dashabenwirschonimmersogemacht

#ichkenndajemand

#beiunsistdasanders

Tech Stack.

Spa

House-keeping

Gästemappe

Digitaler Melde-schein

Gutscheintool

Buchhaltung

Waren-wirtschaft

Schließanlage

Website

IBE & Channel Manager

CRM

Zahlungs-anbieter

Tisch-reservierung

Outlet Buchung

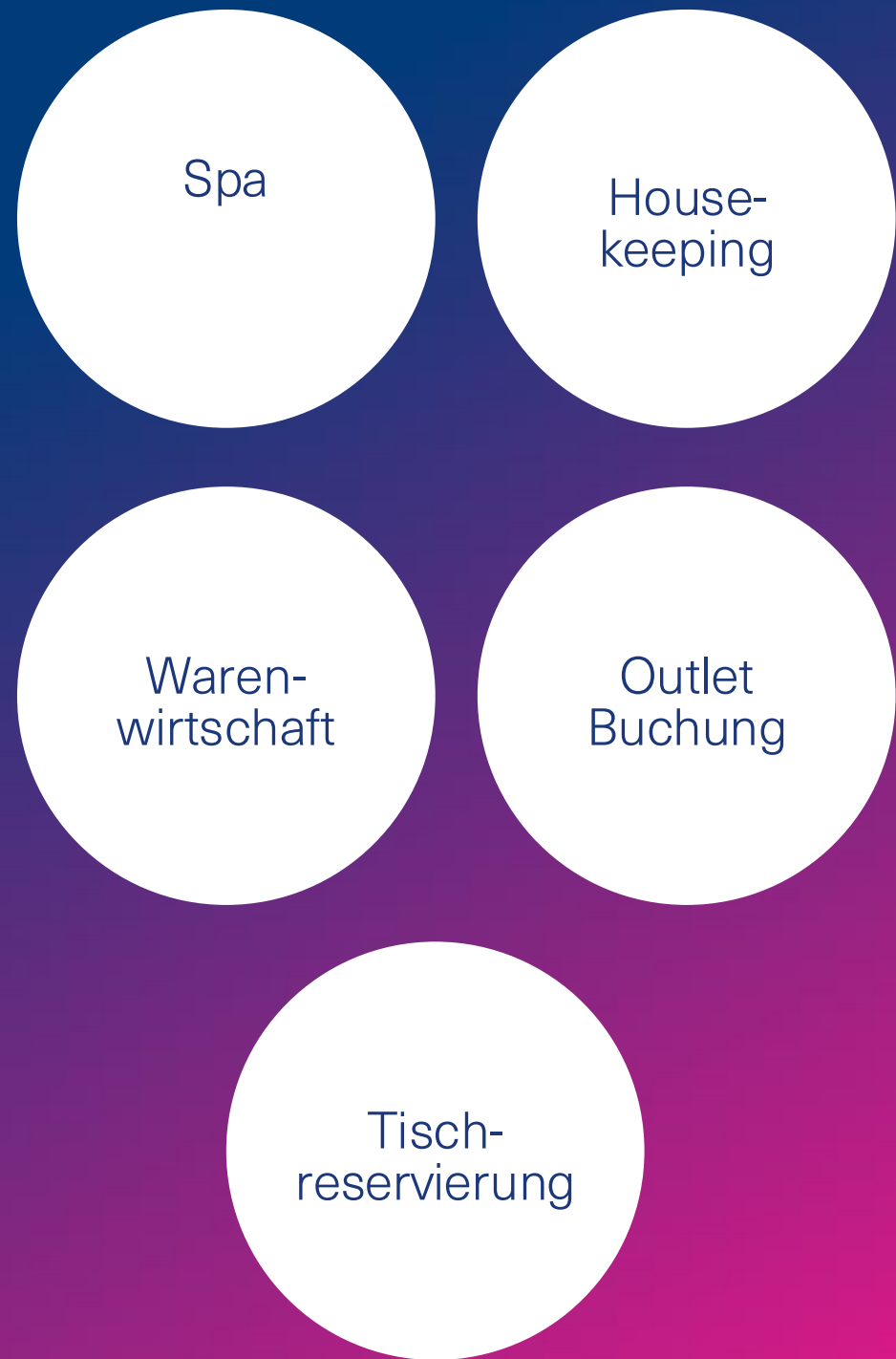
Bankett

Quality/ Feedback manager

Revenue Management

Kasse

PMS

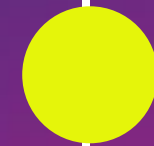


Die Zusammenfassung.

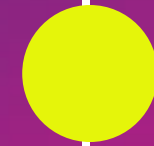
#Unterschiede

#Gemeinsamkeiten

Was bewegt dich?



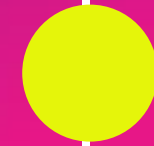
Support



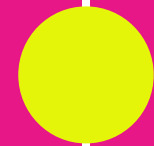
All-in-one-Lösung



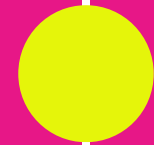
Schnittstellen



Datenmigration



Payment

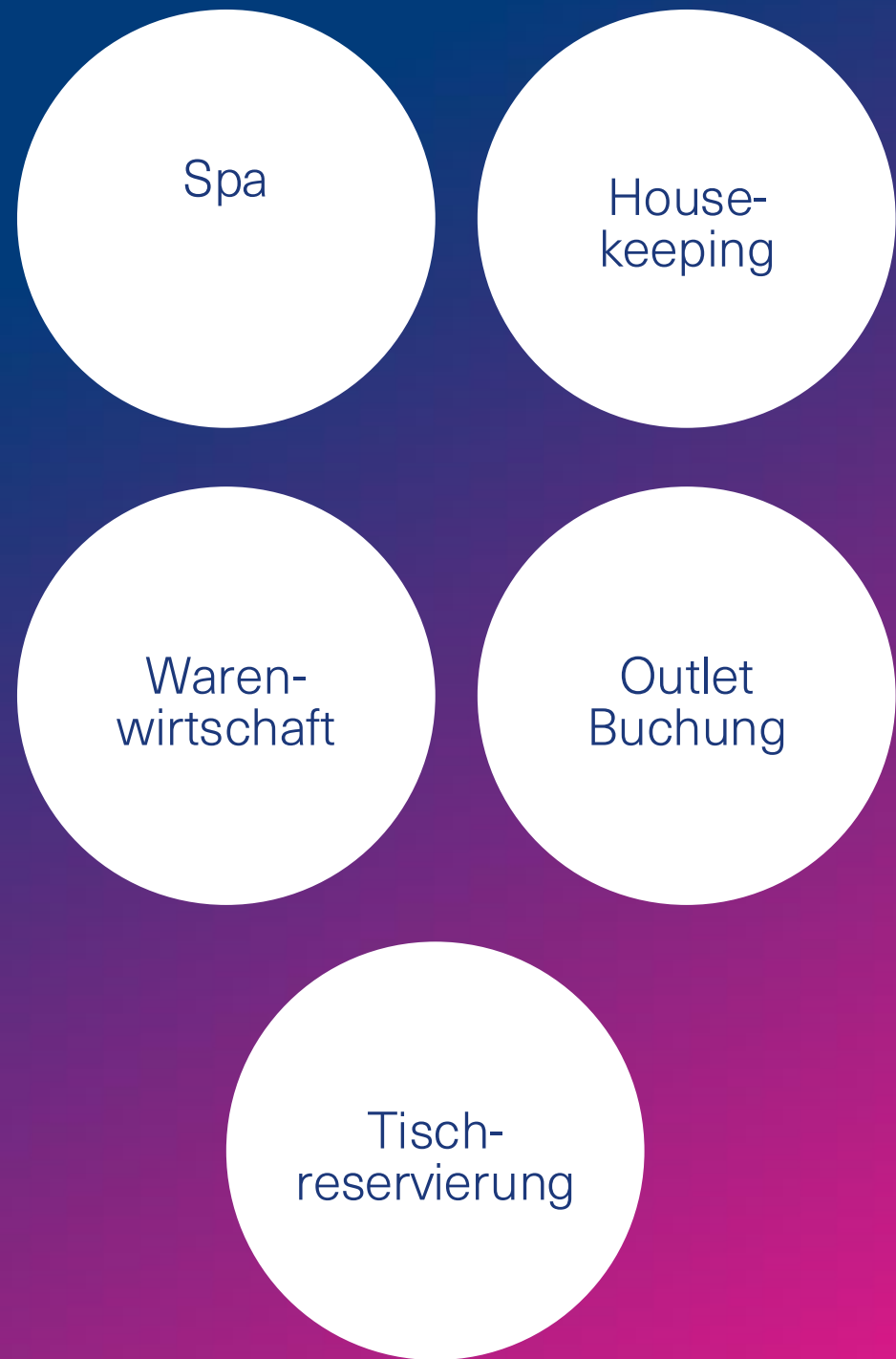


Projektmanagement & Kosten

Support

- 24/7
- KI-Chat Bot oder persönlich?
- Sprache
- Kosten

Die eierlegende Wollmilchsau.



Datenmigration

- Welche Stammdaten sind wichtig für dich?
- Historie? Was heißt das genau?
- Woher kommen die Future Bookings?
- Export vs. Import!



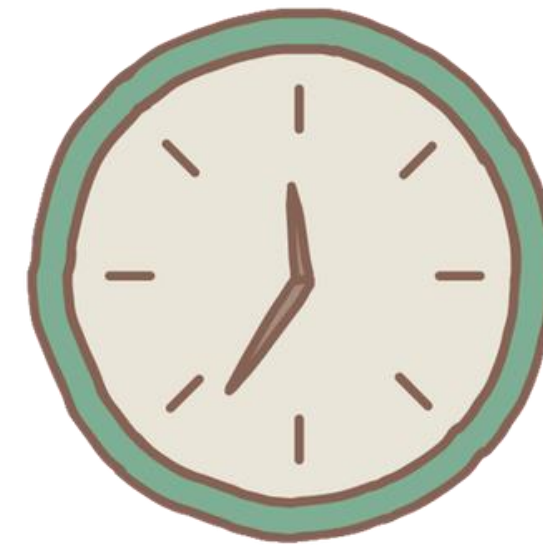


Payment - wo AUTOMATISIERUNG groß geschrieben wird!

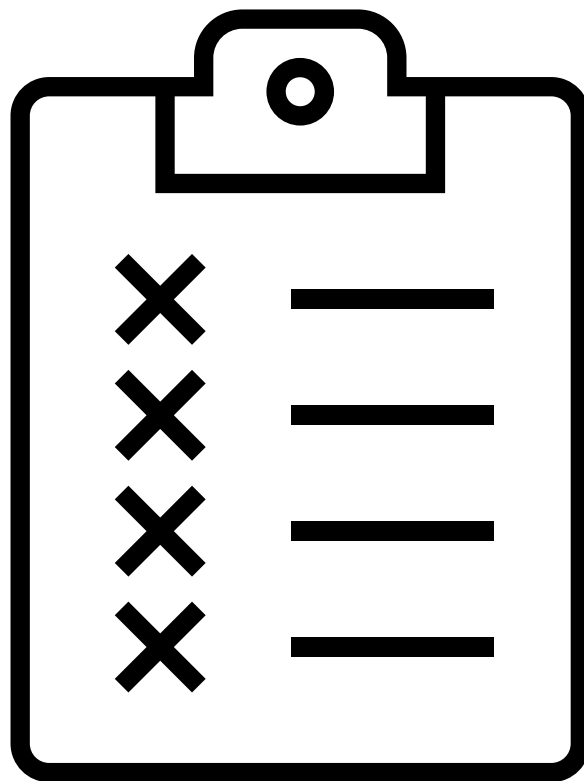
- Vergleiche die Kosten!
- Denke an andere Systeme!
- **WICHTIG:** Stelle die Ersparnisse gegenüber

Die Uhr tickt. Deine Timeline.

- Wann ist der beste Zeitpunkt in Deinem Hotel?
- Wann werden welche Prozesse umgestellt?



Projekt Management at its best



- Was ist die Aufgabe des Systemanbieters?
- Was ist die Aufgabe des Hotels?
- Wer koordiniert alle Aufgaben?

- Kosten, Vertragslaufzeiten, Schnittstellenkosten
→ Wenn der Teufel im Detail liegt!

Der Rückblick

● Guest first - tech second!

Wie sieht deine Customer Journey heute aus?
Welche Touchpoints hat der Gast heute?
Wie soll die Journey künftig aussehen?

● Power to the crew!

Binde dein Team mit ein!
Informiere die Mitarbeiter im Prozess!

● Love your data!

Hinterfrage die Datenmigration IM DETAIL!
“Bei Null” zu starten ist KEINE Option!

**Deine
Digitalisierungsziele
im Unternehmen**

Der Auftrag: Alle sind gleich, nur manche sind gleicher.

- Involviere **Dein Team**.
- Identifiziere die **Pain Points**.
- Definiere **deine Ziele**.
- Formuliere **deine realistischen Anforderungen** z.B. in einem Pflichtenheft.
- Vergleiche die Anbieter nach **deiner Priorisierung**.

Support (Zeiten, Sprache, Möglichkeiten)

Funktionen – Basis

Funktionen – Nice-to-have

Notwendige Schnittstellen zu Bestandssystemen

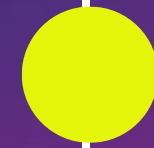
Möglichkeiten der Datenmigration

Einmalige Kosten und laufende Kosten

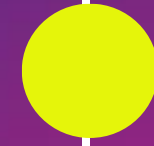
Vertragslaufzeiten

- Last but not least. **Die Chemie**.

Ein paar Tipps zum Mitnehmen!



Frühzeitige Koordination des Termins



Spare nicht an den falschen Stellen!



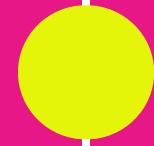
Wer schreibt der bleibt!



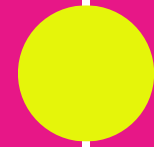
Habe immer dein *WARUM* vor Augen!



Hole dir Hilfe!



Informiere deine Gäste!



Was ist wenn????

Machen ist krasser als wollen!

Let's connect!



Prof. Dr. Sandra Bayer
E: sandra@anker-alpen.de
M: +49 163 7021983

anker & alpen consulting GmbH
Alsterdorfer Str. 228
22297 Hamburg
www.anker-alpen.de



Website



LinkedIn