



...zum Thema „Wie handhabt die Hotellerie Gruppenbuchungen“

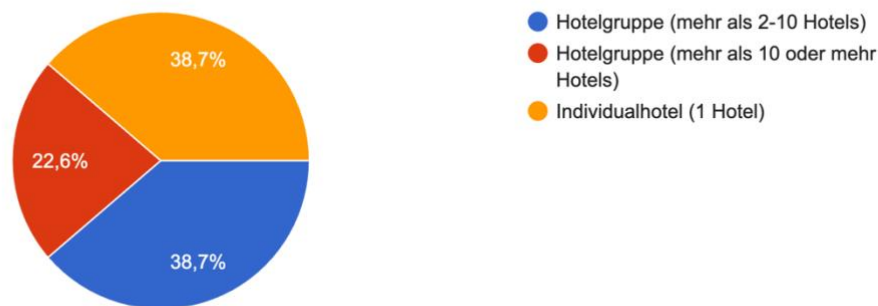
im April 2023 hat die HSMA Taskforce „Group Reservation Experts“ eine Blitzumfrage gemacht, mit dem Ziel mehr Erkenntnisse über die internen Gepflogenheiten bei Gruppenbuchungen zu gewinnen. Diese Umfrage wirft ein Licht auf viele relevante und interessante Aspekte der Gruppenreservierung. Die Umfrageergebnisse haben wir in diesem Dokument für Euch zusammengefasst.

#TEILNEHMER

An unserer Umfrage haben 31 Hotelunternehmen teilgenommen. Etwas mehr als ein Drittel der Befragten repräsentierte Hotelgruppen mit mehr als zwei Immobilien, während ein gleich großer Anteil aus dem Bereich der individuellen Hotels kam. Fast ein Viertel der Befragten ist für die Verwaltung von Gruppenreservierungen in Hotelketten mit mehr als zehn Immobilien verantwortlich.

Antwortest Du im Namen einer Hotelgruppe oder eines Individualhotels?

31 Antworten



Bei der Umfrage hat also eine Bandbreite von Akteuren in der Branche teilgenommen und somit haben wir hier eine umfassende Perspektive gewinnen können.

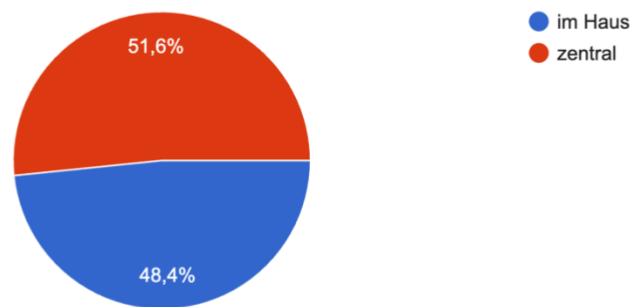
#ZENTRALISIERTE VERWALTUNG

Die Umfrageergebnisse deuten darauf hin, dass die Zentralisierung bei der Verwaltung von Gruppenbuchungen weit verbreitet ist. Über 50 % der Befragten gaben an, dass ihre Hotelketten mit mehr als zwei Immobilien Gruppenreservierungen zentral abwickeln. Hier erweist sich klar, dass Hotelzusammenschlüsse oder Ketten Ihre Gruppenbuchungen auf effiziente und

koordinierte Weise bearbeiten möchten. Nur 10% dieser verzichten auf den zentralen Zusammenschluss bei der Verwaltung von Gruppenreservierungen und verwalten die Gruppen individuell im Hotel.

Wenn Du für eine Hotelgruppe (mehr als ein Haus) arbeitest: Werden Eure Gruppenreservierung im jeweiligen Haus oder zentral bearbeitet?

31 Antworten



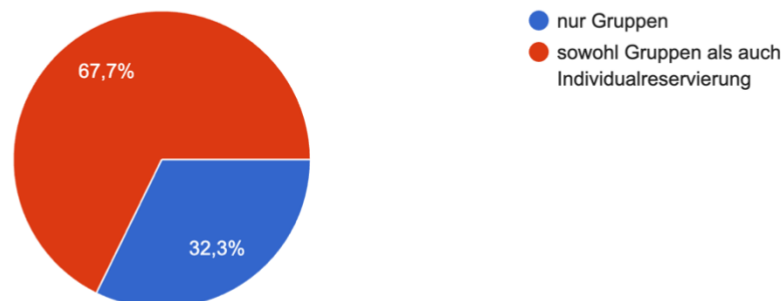
#RESERVIERUNGSTEAMS

Die Fähigkeit, sowohl Einzel- als auch Gruppenbuchungen zu verwalten, bietet hier der Mehrheit wohl deutliche Vorteile. Etwa 70 % der Befragten gaben an, dass ihre Reservierungsteams sowohl individuelle als auch Gruppenbuchungen bearbeiten.

Diese Vielseitigkeit unterstreicht deutlich, dass es den Befragten wichtig ist, eine breite Palette von Anfragen zu bewältigen. Sowohl in der Individualhotellerie als bei den Ketten sind die meisten Reservierungsteams also flexibel gestaltet, um so ähnliche Reservierungsprozesse bündeln zu können.

Ist Deine Reservierungsabteilung ausschließlich auf Gruppen ausgerichtet oder werden auch Individualreservierungen bearbeitet?

31 Antworten



#GRUPPENARTEN

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass eine Vielzahl von Hotels alle Arten von Gruppenbuchungen abwickeln, sei es für Geschäftsreisende, Freizeitreisende, Abrufkontingente mit oder ohne Tagungseinrichtungen. Diese Flexibilität ist ein klares Zeichen, dass den Kunden aus einer Hand unterschiedliche Pakete (mit oder ohne Tagungswunsch) angeboten werden sollen.

#ONLINEBUCHUNG

In einer Zeit, in der Online-Buchungen dominieren, ist es interessant festzustellen, dass 25 von 31 Hotels Buchungen nur bis 9 Zimmern in einem Buchungsschritt auf ihren Markenwebsites erlauben.

11 davon ermöglichen eine Buchung von 9 Zimmern und 14 Hotels hingegen beschränken Buchungen sogar auf weniger als 9 Zimmer, während nur 6 Hotels Buchungen von 10 Zimmern oder mehr ermöglichen.

Dies spiegelt das noch sehr klassische Bild wider, Gruppenbuchungen manuell zu bearbeiten.

Die Branche begrenzt also Gruppenbuchungen auf der eigenen Webseite mehrheitlich und geht hauptsächlich den Weg der manuellen Bearbeitung von Gruppen. Ob das an dem sehr komplexen und beratungsintensiven Verkauf liegt? Buchungsmöglichkeiten für Gruppen sind also noch sehr rar gesät.

#REVENUEMANAGEMENT

Auch hier kommt wieder die Komplexität von Gruppenbuchungen ins Spiel. Die Angebotslegung gilt auch hier als aufwendig, und die Umfrageergebnisse bestätigen diese Wahrnehmung. Fast 65 % der Befragten gaben an, dass das Revenue Management die Angebotslegung für Gruppen mit oder ohne Tagungseinrichtungen übernimmt. Weitere 16 % berichteten, dass die eigene Gruppenreservierung die Preisgestaltung in der Hand hat. Bei Gruppen mit Tagungsräumen übernehmen 25% der Quotierungen direkt die Convention Sales Abteilung.

Wer übernimmt die Quotierung der Raten bei Gruppen ohne Tagungsräume?

31 Antworten



In einigen wenigen Fällen werden die Preise auch analog zu den Online-Tarifen oder von der Geschäftsleitung festgelegt.

Die sehr individuelle Preisgestaltung spiegelt die Strategie der meisten Hotels wider, um die Rentabilität und Auslastung ihrer Zimmer zu maximieren. Die Zusammenarbeit zwischen Revenue Management und Gruppenreservierung ist also derzeit ein Schlüsselaspekt bei Bearbeitung von Gruppenanfragen.

#OPTIONEN

Auch hier gab es spannende Ergebnisse. Direkt beim ersten Angebot Optionsbuchungen zu vergeben, gilt für die meisten Hotels immer noch als Standard.

Über 60 % der Befragten gaben an, dass sie Gruppenbuchungen in der Regel direkt mit Optionen anbieten, um den Gästen Flexibilität bei der Kaufentscheidung zu ermöglichen. Nur 13 % bieten anfängliche Angebote auf unverbindlicher Basis an, während die übrigen 26 % beide Ansätze nutzen. Diese Flexibilität kommt den Bedürfnissen der Gruppenkunden entgegen, schränkt aber die Hotels im Verkauf ein und macht die Verwaltung aufwendiger. Hier ist es der Branche also wichtiger, Kundenzufriedenheit zu bevorzugen.

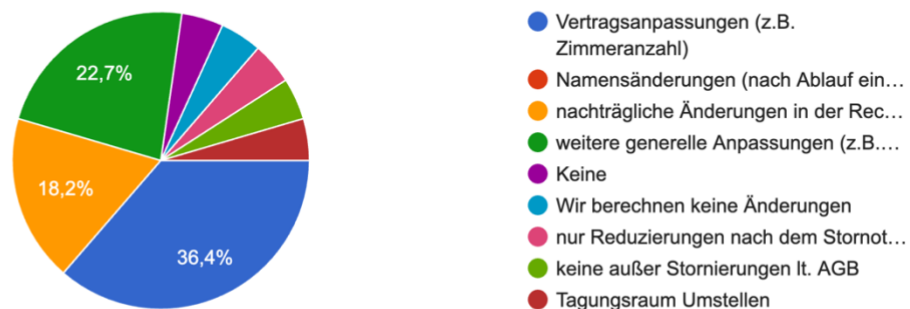
#ÄNDERUNGEN

Mit Gruppenbuchungen gehen oft Änderungswünsche einher. Die meisten kostenpflichtigen Änderungen betreffen Vertragsanpassungen, die von 25%, also einem Viertel der befragten Hotels bzw. Hotelgruppen berechnet werden. Etwa 15 % berechnen sogar Gebühren für allgemeine Änderungen vor der Anreise oder nachträgliche Anpassungen an der Rechnung.

Die Frage ob hier Kosten im Zusammenhang mit Änderungen nach Vertragsabschluss gedeckt werden sollen oder von der Mehrheit pauschal in den Raten bereits Änderungen mit einberechnet werden, bleibt hier leider noch offen.

Welche Änderungen innerhalb des Gesamtprozesses werden an den Gast / Kunden berechnet?
(nach Vertragsunterzeichnung)

22 Antworten



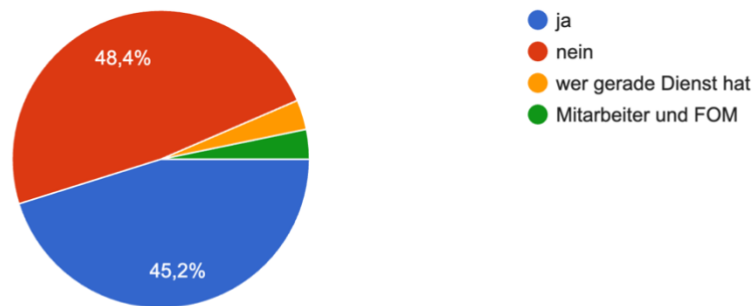
#ANSPRECHPARTNER

In der Umfrage stellten wir auch die Frage, ob ein einzelner Mitarbeiter den gesamten Prozess der Gruppenbuchung von Anfang bis Ende betreut (also ein Ansprechpartner für den Kunden da ist).

Die Ergebnisse waren geteilt, wobei 15 von 31 diese Frage verneinten und 14 sie bejahten. In den Fällen, in denen mehrere Teammitglieder involviert sind, überwacht das Reservierungsteam in der Regel den Verkauf und die Prozesse vor der Anreise, während das Hotel die nachfolgenden Schritte übernimmt. Dies unterstreicht die Bedeutung einer klaren Kommunikation und Koordination zwischen den verschiedenen Teammitgliedern, um sicherzustellen, dass die Bedürfnisse der Gruppen effektiv erfüllt werden.

Wird der komplette Prozess von Anfrage bis Rechnungslegung von einem Mitarbeiter abgedeckt?

31 Antworten



#ÜBERGABEZEITPUNKTE (bei zentralisierter Verwaltung)

In Hotels mit zentralisierter Gruppenbuchungsverwaltung erfolgt der Übergabezeitpunkt für die Betreuung von Gruppen in der Regel bei der Gruppenanreise für 6 von 13 Befragten mit zentraler Verwaltung. Direkt nach Vertragsunterzeichnung übergeben 4 von 13. Vor Ort kümmert sich das Front Office in mehr als 50 % der Fälle um die Bedürfnisse der Gruppen. Es gibt also unterschiedliche Praktiken und vielfältige der Ansätze zur Betreuung von Gruppen.

#BETREUUNG

10 Befragte betonten die individuelle Betreuung von Gruppen, oft durch die Hoteldirektion, Eventmanager oder spezialisierte Teams. Dies zeigt, dass einige Hotels einen personalisierten Ansatz für die Betreuung von Gruppen verfolgen, um sicherzustellen, dass die speziellen Anforderungen und Wünsche der Gruppen erfüllt werden. Der Wunsch eine enge Bindung zu Gruppenkunden aufzubauen könnte hier auch eine wichtige Rolle spielen.

#FAZIT

Insgesamt kommt man doch zum Schluss, dass noch viel auf bewerte Praktiken gesetzt wird, teilweise aber auch schon Ansätze für Innovation und Anpassung vorhanden sind. In der Gruppenreservierung sollte also nicht erst seit COVID die Devise sein, sich kontinuierlich an die sich ändernden Bedürfnisse anzupassen. Es sind also alles im allem wertvolle Einblicke, die dazu beitragen können, die Gruppenreservierungen in der Hotellerie weiter zu verbessern und auf den Prüfstand zu stellen.

Wir danken allen, die an dieser Umfrage teilgenommen haben und freuen uns darauf, weiterhin mit unserer engagierten HSMA-Community zusammenzuarbeiten.