

Mehr Gäste, weniger Ertrag?!

HSMA Webinar

9. September 2026

Mehr Gäste, weniger Ertrag?!

powered by CASABLANCA hotelsoftware

Johannes Ehrhart

COO CASABLANCA hotelsoftware

Stephanie Goldbrunner-Jung

CAO Anker & Alpen · HSMA Technology
Expert

Zsuzsanna Albrecht

Hospitality Consulting · HSMA Technology
Expert

Agenda

- 01 Die aktuelle Lage
- 02 Wo der Ertrag verloren geht
- 03 Simplicity als Antwort
- 04 Die vernetzte Guest Journey
- 05 KI in der Hotellerie
- 06 Quick-Check
- 07 Diskussion & Q&A

Ihr habt dieses Jahr mehr Gäste. Und
trotzdem weniger Geld.

Die Steuer-Analogie

Deutsches Steuersystem

Mehr arbeiten

Mehr verdienen

Grenzsteuersatz steigt

Lohnnebenkosten steigen

Am Ende: weniger übrig

Hotellerie 2026

Mehr Gäste

Mehr Umsatz

Mehr Personalkosten

Mehr Energiekosten

Am Ende: weniger Marge

Die Zange

Steigende Kosten

Energie · Löhne · Wareneinsatz



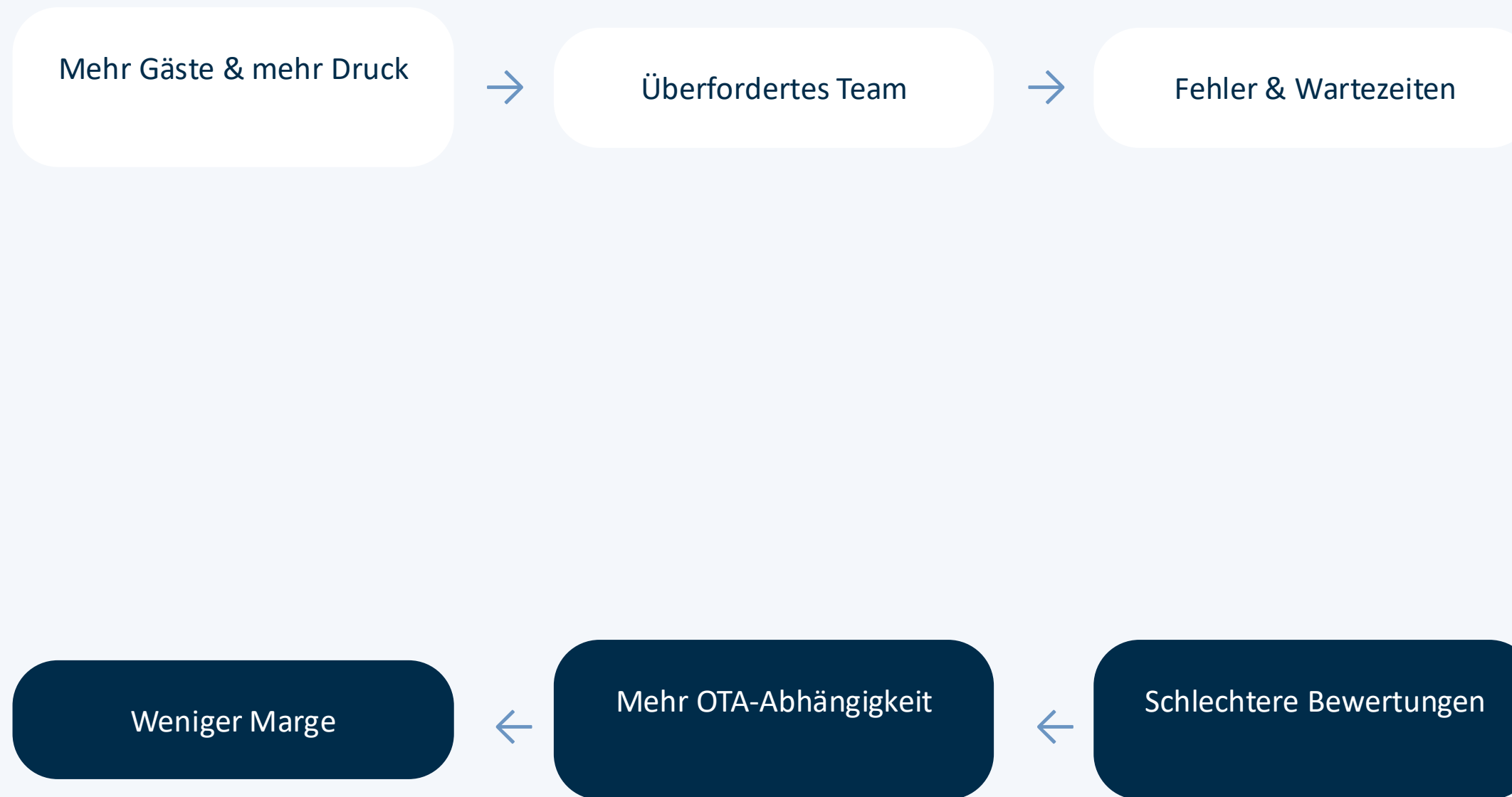
Euer Hotel



Sinkende Kaufkraft

Kürzer · Günstiger · Kurzfristiger

Die Spirale



...und die Spirale beginnt von vorne

Der Kostendruck

+40%

Energiepreise im deutschen Gastgewerbe, 2021–
2024

Quelle: Destatis 2025

+18%

Tariflöhne in Deutschland seit 2020

Quelle: Destatis 2025

65.000

offene Stellen im deutschen Gastgewerbe, 2025

Quelle: DEHOGA 2025

Der Gast verändert sich

Gast 2019

Längere Aufenthalte

Frühbucher

Hauptquellmarkt Deutschland stabil

Höhere Kategorien

Gast 2026

Kürzere Aufenthalte

Mehr Last-Minute

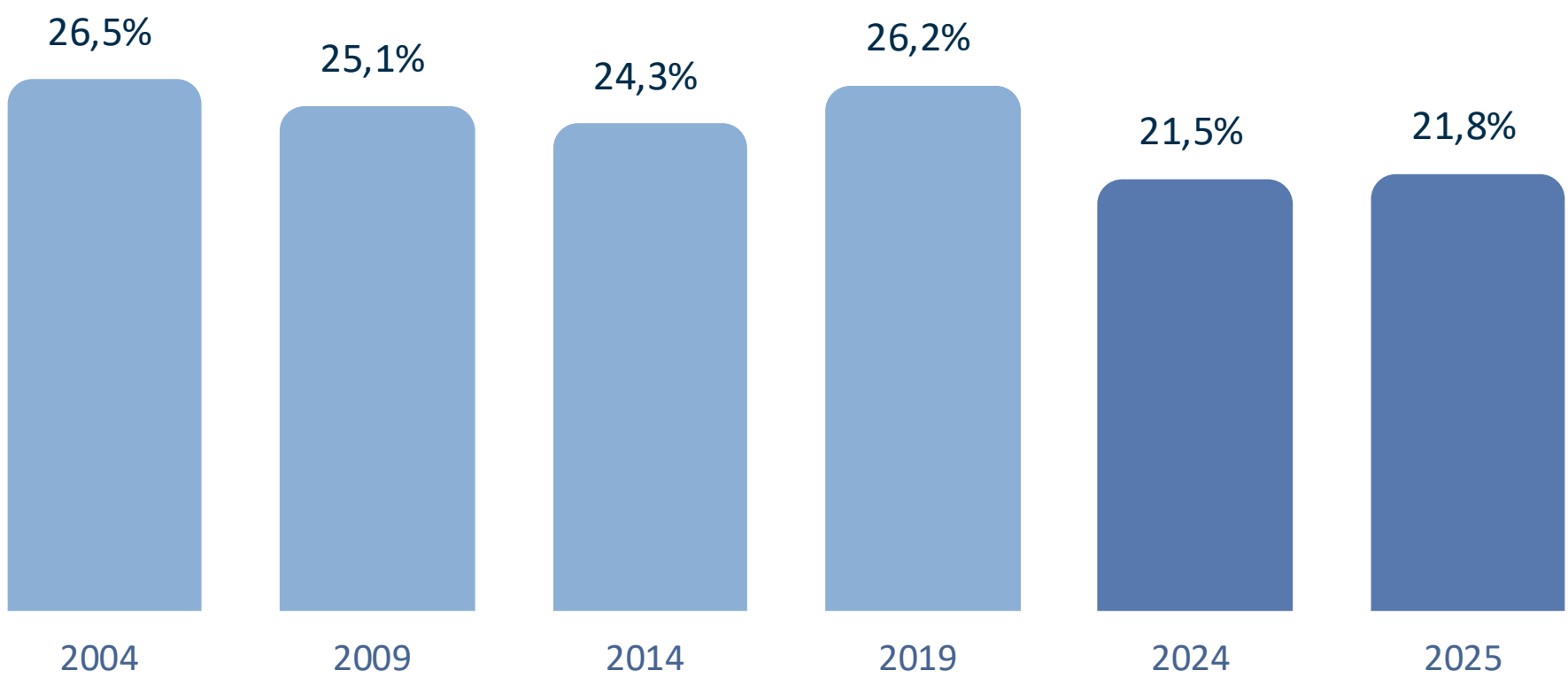
Deutschland schwächelt als Quellmarkt

Günstigere Kategorien

Höhere Erwartungen an digitale Prozesse

GOP-Entwicklung

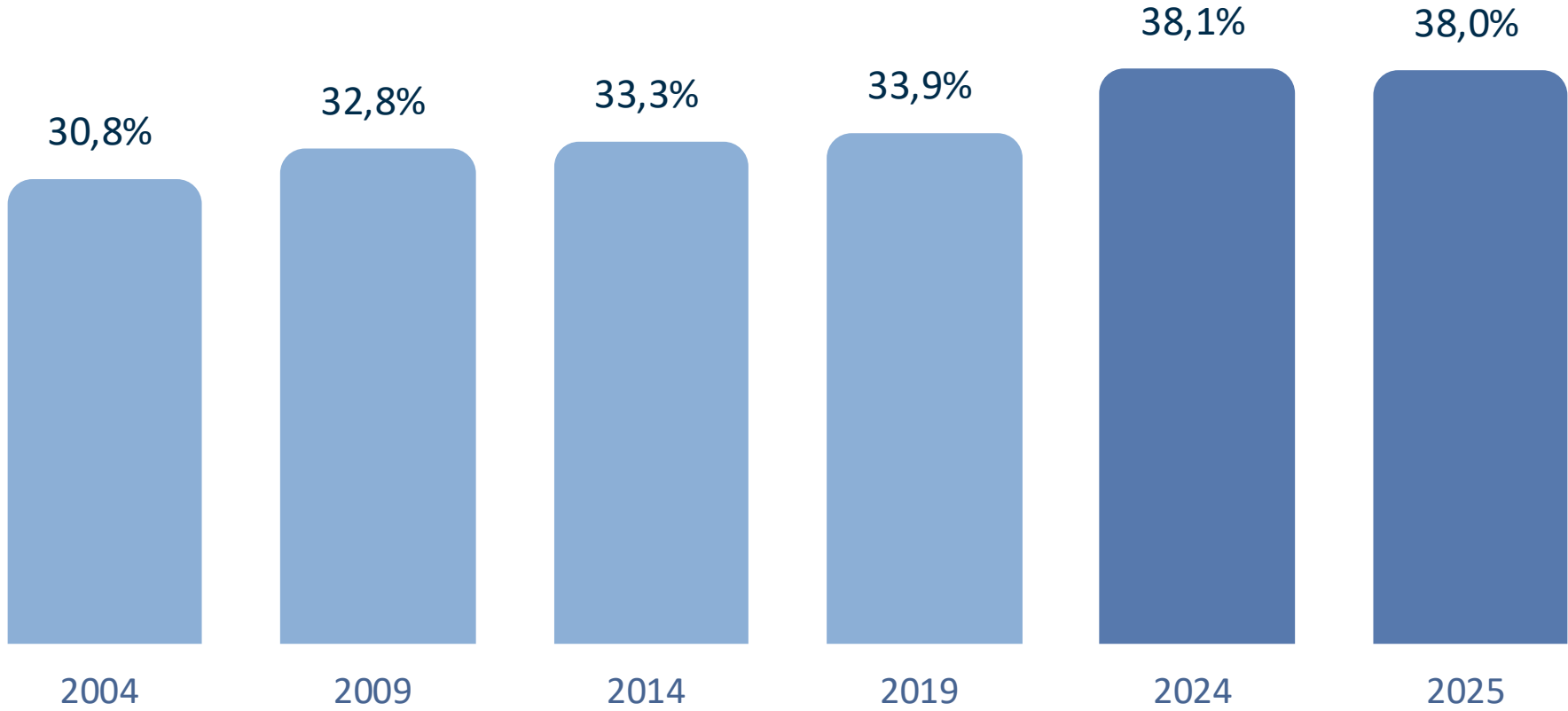
GOP in % der Gesamterlöse



Quelle: Kohl & Partner Benchmark Datenbank

Mitarbeiterkosten-Entwicklung

Mitarbeiterkosten in % der Gesamterlöse



Quelle: Kohl & Partner Benchmark Datenbank

-1,71%

Entwicklung des operativen Betriebsergebnisses in % zum Umsatz seit 2023 in Österreich

Quelle: ÖHT, Prodingler, Kohl & Partner 2026

Das Problem liegt nicht im Umsatz. Es liegt in den Prozessen.

Jeder manuelle Zwischenschritt kostet Geld.

Jede doppelte Dateneingabe kostet Zeit.

Jede fehlende Schnittstelle kostet Nerven.

Problem 1: Personalmangel

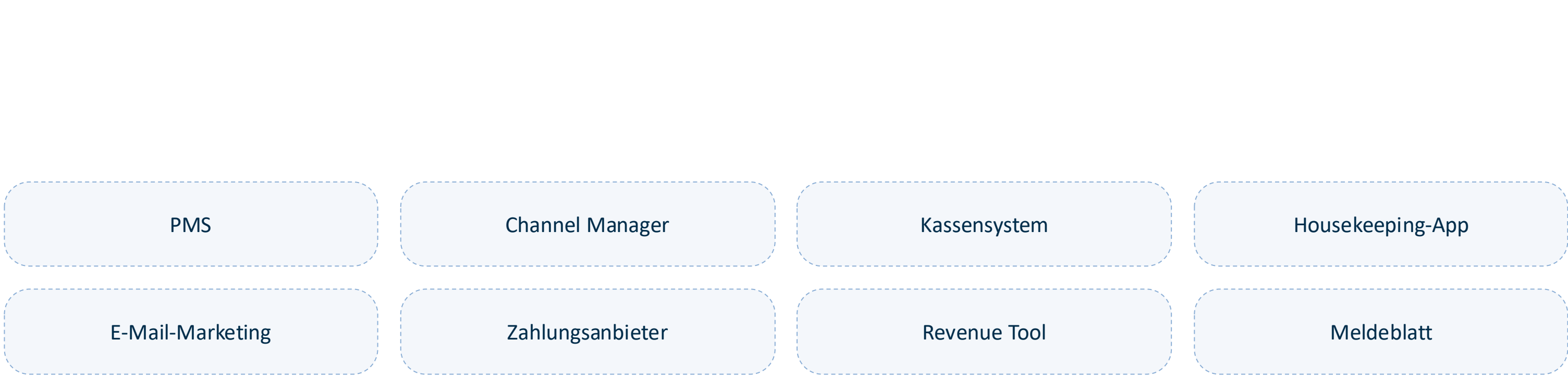
Die Rezeption trägt zu viel



Wartezeiten · Fehler · Servicekette reisst · Gästezufriedenheit sinkt

Problem 2: Fragmentierte Systeme

Nicht verbunden



Manuelle Datenübertragung · Doppelte Datenpflege · Inkonsistente Informationen · Hoher Schulungsaufwand

Problem 3: Gästeerwartungen

Der Gast vergleicht euch nicht mit dem Nachbarhotel

Airlines	Online Check-in, digitale Bordkarte, App
Amazon	Zwei Klicks, Echtzeit-Tracking, automatische Bestätigung
Mobilitätsapps	Sofort verfügbar, transparent, reibungslos
Euer Hotel	?

Ohne Integration vs. mit Simplicity

Ohne integrierte Prozesse

Manuelle Dateneingabe

Systeme sprechen nicht miteinander

Mitarbeitende verwalten statt betreuen

Fehler und Doppelarbeit

Kein zentrales Reporting

Ergebnis: sinkende Marge

Mit Simplicity

Daten fließen automatisch

Ein vernetztes System

Mitarbeitende haben Zeit für Gäste

Weniger Fehler, mehr Qualität

Echtzeit-Kennzahlen

Ergebnis: stabile Marge

Simplicity ist kein IT-Thema. Es ist ein betriebswirtschaftliches Prinzip.

Simplicity bedeutet NICHT
Weniger Leistung

Simplicity bedeutet

Komplexität unsichtbar machen

Routinen automatisieren

Menschen entlasten für das, was Menschen besser können

Die 4 Ebenen von Simplicity

Mitarbeitende entlasten

Weniger Routinen · Mehr Zeit für Gäste

Abläufe stabilisieren

Klare Prozesse · Weniger Fehlerquellen

Gästerlebnis verbessern

Weniger Reibung · Mehr Komfort

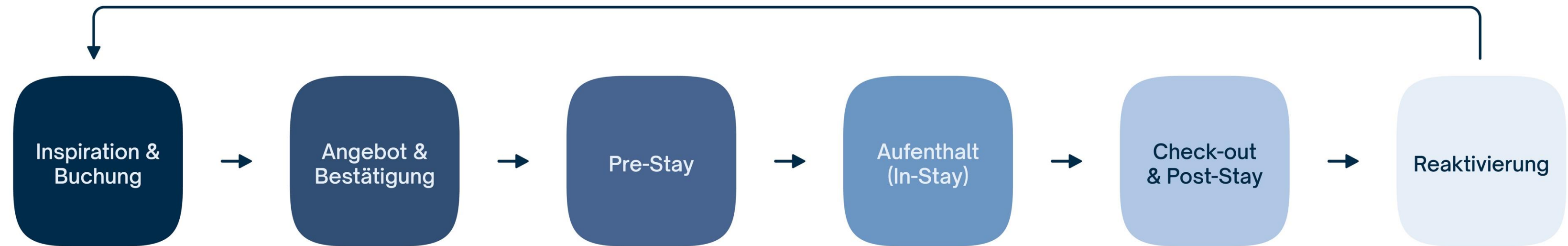
Rentabilität sichern

Kosten senken · Margen stärken

Das PMS als Herzstück



Die Guest Journey im Überblick



System übernimmt Routinen

Mensch übernimmt Gastkontakt

Automatisierte Gästekommunikation

Was automatisch versendet wird

Sofort nach Buchung	Bestätigung und emotionale Einstimmung
3–5 Tage vor Anreise	Pre-Stay-Info, Check-in-Link, Anreisehinweise
1 Tag vor Anreise	Upselling: Upgrade, Frühstück, Spa
Während Aufenthalt	Zufriedenheitscheck
Am Abreisetag	Rechnung und Check-out-Info
Nach Aufenthalt	Bewertungslink und Wiederansprache

Online Check-in

Vorher

Gast wartet an der Rezeption

Meldeschein händisch ausfüllen

Daten manuell ins System eingeben

Schlüssel übergeben

Stosszeiten: Chaos

Nachher

Gast gibt Daten vorab digital ein

Vollständig und korrekt im System

Rezeption ist vorbereitet

Persönliche Begrüssung statt Papierkram

Zusatzleistungen gezielt angeboten

Jährlich mehrere hundert Stunden Zeitersparnis pro mittelgrossem Betrieb

Online Check-out

Rechnung wird automatisch erstellt

Gast erhält personalisierten Zahlungslink

Zahlung erfolgt digital, Rechnung digital zugestellt

Kein manueller Aufwand an der Rezeption

Bonus

Späte Abreisen ohne Stau · Upselling: Late Check-out, Abschlussgutschein

Housekeeping & Aufgabenmanagement

Vorher

Zimmerstatus per Telefon kommuniziert

Prioritäten unklar

Doppelte Wege

Mängel auf Zetteln

Front Office als Vermittler

Nachher

Zimmerstatus in Echtzeit

Automatische Zuweisung bei Abreise

Klare Prioritäten auf dem Smartphone

Mängel sofort dokumentiert mit Foto

Alle Abteilungen sehen dasselbe

Reporting & Dashboards

In Echtzeit sichtbar

Auslastung & Forecast

RevPAR und ADR

Mitarbeiterkosten vs. Budget

Upselling-Performance

Kanäle & Quellmärkte

Wareneinsatz

Das ermöglicht

Preise dynamisch anpassen

Stosszeiten früh erkennen

Budget-Abweichungen sofort sehen

Datenbasiert entscheiden

Was KI heute kann

Sprachbasierter Buchungsassistent

Gäste buchen per Sprache, 24/7 - Verfügbarkeit prüfen, Buchung abschließen, Upgrades vorschlagen

Intelligente Kommunikation

Standardanfragen automatisch beantworten, mehrsprachig, rund um die Uhr

KI-gestütztes Revenue Management

Optimale Preise in Echtzeit auf Basis von Nachfrage, Wettbewerb und Buchungstempo

Personalisierte Empfehlungen

Auf Basis von Buchungshistorie und Verhalten - gezielt und relevant

Was KI nicht kann

Empathie zeigen

Echte Gastfreundschaft ersetzen

Komplexe emotionale Situationen lösen

Spontan und kreativ auf Unerwartetes reagieren

Den Unterschied machen, den ein außergewöhnlicher Mitarbeiter macht

KI soll Routinen übernehmen, damit Menschen das tun können, was nur Menschen können

The new UI is no UI

Voice Agents

Sprachbasierter Buchungsassistent

Gäste buchen intuitiv per Sprache

Verfügbarkeit, Upgrades, Zusatzleistungen

24/7 erreichbar

Weniger Buchungsabbrüche, Rezeption entlastet

Knowledge Management

Internes KI-Support-Tool

Hilft Mitarbeitenden bei Softwarefragen

Schneller als klassischer Support

Immer verfügbar

Quick-Check: die 6 Fragen

Wie viele dieser Aussagen treffen auf euch zu?

- 1 Die Arbeit mit mehreren Buchungsplattformen kostet uns täglich zu viel Zeit
- 2 Für betriebswirtschaftliche Auswertungen müssen wir Daten aus verschiedenen Systemen zusammenstellen
- 3 Unsere Systeme sind nicht integriert. Mitarbeitende übertragen Daten manuell.
- 4 Ein digitaler Check-in ist bei uns nicht möglich
- 5 Zimmerpreise werden händisch bei Buchungskanälen eingetragen
- 6 Mitarbeitende haben nicht immer Zugriff auf entscheidungsrelevante Informationen

Quick-Check: Auswertung

0–2× Ja

Gute Basis

Ihr seid bereits gut aufgestellt. Punktuelle Optimierungen bringen weitere Effizienz.

3–5× Ja

Klarer Optimierungsbedarf

Es gibt erkennbare Reibungsverluste. Integrierte Prozesse würden spürbar entlasten.

6× Ja

Akuter Handlungsbedarf

Manuelle Abläufe und fehlende Transparenz kosten täglich Zeit, Geld und Nerven.

3 Kernbotschaften

01

Das Problem liegt nicht im Umsatz. Es liegt in euren Prozessen.

02

Simplicity ist kein IT-Thema. Es ist ein betriebswirtschaftliches Prinzip, das direkt auf eure Marge einzahlt.

03

Der erste Schritt muss nicht gross sein. Schaut, wo täglich am meisten Zeit verloren geht — und vereinfacht diesen Prozess zuerst.

„Soweit meine Perspektive aus über 35 Jahren Hotelsoftware und hunderten von Betrieben. Jetzt freue ich mich sehr auf zwei Expertinnen, die das täglich leben.“



Stephanie Goldbrunner-Jung

CAO Anker & Alpen GmbH · HSMA Technology
Expert

Perspektive: aktiver Hotelbetrieb



Zsuzsanna Albrecht

Zsuzsanna Albrecht Hospitality Consulting · HSMA
Technology Expert

Perspektive: unabhängige Beratung

Diskussion & Q&A

Was deckt sich mit eurer Alltagsrealität? Wo würdet ihr ergänzen?

Wo scheitern gut aufgestellte Betriebe am häufigsten?

Wo fängt man am besten an? Was gibt den schnellsten Return?

Technologie vs. persönliches Flair — wie erlebt ihr das in der Praxis?

Eure Fragen aus dem Chat werden live eingeblendet

Digitalisierung ist heute keine Zukunftsvision mehr. Sie ist
eine wirtschaftliche Notwendigkeit.

Whitepaper

„Mehr Umsatz, aber weniger Profit“