

Inhaltsverzeichnis

Der Tourismus – Ihre Branche	7	Die Südtiroler Hotelklassifizierung	61	Umgangsformen	97
Tourismus – was ist das?	8	Zufahrt, Außenanlagen	70	Grooming Standards	97
Marktentwicklung und Trends	11	Beschilderung der Zufahrt	70	Die Mitarbeiter als Qualitätsbotschafter	98
Megatrends, die die Branche beeinflussen	11	Parkplätze und Garagen	70	Gast und Gastgeber	98
Folgen für den Tourismusmarkt	11	Eingang – Entree	70	Der schwierige Weg zum loyalen Gast	99
Möglichkeiten zielgruppengerechter Schwerpunkte	15	Front of the House – Back of the House	71	Qualitätskontrolle	99
Formen und Arten des Tourismus	16	Die Front-of-the-House- oder Gästebereiche	71	Verkaufsgespräche richtig führen	101
Voraussetzungen für den Tourismus	21	Die Halle	71	Mitarbeitermanagement, Mitarbeiterführung	102
		Der Empfangsbereich	74	Motivation der Mitarbeiter	102
		Der Aufenthalts- und gastronomische Bereich	75	Betriebsklima	103
		Die Gästezimmer	75	Flexible Arbeitsformen	104
		Weitere Front-of-the-House-Bereiche	78	Mitarbeitermarketing	104
		Beschilderung und Gästeinformationstafeln	79	Weiterbildung	105
Der Gast – Ihr Kunde	25	Die Back-of-the-House- oder Mitarbeiterbereiche	80	Fluktuation	105
Gastlichkeit	26	Büros	80	Einstellung neuer Mitarbeiter	105
Jeder Gast ist etwas Besonderes – die Individualität unserer Gäste	26	Küche	80	Der erste Tag	109
Jeder Gast kann ein Stammgast werden – Relationship Marketing – Kundenbindung	27	Lagerräume	80	Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen	111
Gästegruppen	29	Mitarbeiterräume	80	Zusammenarbeit	111
Verschiedene Gäste – verschiedene Erwartungen	29	Laundry (Wäscherei) und Reinigung	80	mit dem Housekeepingdepartment	111
Beschreibung der Gästegruppen	30	Haustechnik	80	Zusammenarbeit	111
nach Ansprüchen	30	Müllräume	80	mit der Bankettabteilung	111
Zielgruppenmix	34	Sicherheit im Hotelbetrieb	81	Zusammenarbeit	112
Beschreibung der Gästegruppen	34	Brandschutz	81	mit der Food-and-Beverage-Abteilung	112
nach nationaler Herkunft	34	Sonstige Notfälle	83	Zusammenarbeit	112
Gäste aus Nord- und Westeuropa	35	Hotelsicherheitssysteme	84	mit der Sales- und Marketingabteilung	112
Gäste aus Südeuropa	37			Zusammenarbeit	113
Gäste aus Osteuropa	38	Die Mitarbeiter im Frontoffice	87	mit der technischen Abteilung	113
Gäste aus der „Neuen Welt“	39	Organisation	88		
Gäste aus dem Nahen Osten	40	Amerikanisches System	88	Die Rezeption – Ihr Arbeitsplatz	115
Gäste aus Russland	40	Europäisches System	89	Frontoffice – Backoffice	116
Gäste aus Asien	41	Die Mitarbeiter am Empfang	90	Die Frontofficebereiche	116
Resümee	43	Anforderungen an Empfangsmitarbeiter – Stellenbeschreibungen (Jobdescriptions)	90	Die Backofficebereiche	118
Gästezufriedenheit	44	Empfangschef/Rezeptionschef	92	Die Ausstattung der Rezeption	119
Über Mehrwert, Verblüffung, aktive und passive Gästezufriedenheit – und Ihren Beitrag dazu	44	Mitarbeiter an der Rezeption	93	Bauliche Erfordernisse der Rezeption	119
Ermittlung der Gästezufriedenheit – der Bewertungsbogen	45	Rezeptionist	93	Der Frontdesk	120
Umgang mit Gästen	47	Reservierungsleiter	93	Die technische Ausstattung der Rezeption	120
Die Gästebefragung	48	Sekretär	94	Unified Messaging (UMS)	120
		Telefonist	94	und Voice over IP (VoIP)	120
		Kassier/Journalführer	94	Telefonanlage	121
		Lehrling/Auszubildender	95	Netzwerk	121
Der Hotelbetrieb – Ihr Umfeld	53	Mitarbeiter in der Halle	95	Das Faxgerät	122
Arten der Beherbergungsbetriebe	54	Conciierge	95	Elektronische Datenübertragung	122
Einteilung der Beherbergungsbetriebe	54	Hilfsportier	95	Frontoffice-Programme	123
Hotelklassifizierung	57	Nachtportier	95	Organisationsmittel	124
Die Hotelstars Union	57	Cheflohndiener	96	Ordnersysteme	125
Eine kurze Einführung	57	Lohndiener, Kofferträger, Gepäckträger	96	Pläne	127
in den Sternedschungel	57	Pagen	96	Gesetzlich vorgeschriebene	128
Schwerpunkte der Bewertung	58	Türsteher	96	Organisationsmittel	131
Die HOTREC-Prinzipien	58	Fahrer/Wagenmeister	96	Formulare	131
für die Hotelklassifizierung	58	Auftreten der Empfangsmitarbeiter	96	Betriebsinterne Formulare	132
Auszug aus dem Kriterienkatalog	59	Berufsbekleidung	96	Listen	134
		Hygiene	97	Organisationsmittel für die Gästebetreuung	135

Von der Anfrage bis zum Follow-up – der operative Ablauf der Gästebetreuung	137	Nachbesprechung	189
		Follow-up	189
Der Kontakt zwischen Gast und Betrieb	138		
Die Wahl des Betriebes	138	Das Marketing – Ihre Positionierung	191
Die Anfrage	140	Grundlagen des Marketings	192
Die telefonische Anfrage	141	Marketing in der Hotellerie	192
Die schriftliche Anfrage	144	Unternehmenspolitik	192
Die Anfrage und Buchung über elektronische Systeme	144	Corporate Identity (CI)	194
Die persönliche Anfrage	145	Marketingkonzeption als Führungsgrundlage	195
Das Angebot	146	Marketingziele im Hotelbetrieb	195
Das schriftliche Angebot	146	Marketingstrategie im Hotelbetrieb	196
Das mündliche Angebot	149	Aktivitäten im Markt: Marketing- instrumente und Marketingmix	197
Die Reservierung	150	Leistungs- und Produktpolitik	198
Durchführung von Reservierungen	152	Preispolitik	199
Die Buchung	157	Distributions- oder Vertriebspolitik	203
Definitive und tentative Buchung	157	Kommunikationspolitik – Werbung, PR	204
Warteliste und Überbuchung	157	Kontrolle: Erfolgsmessung mithilfe von Kennzahlen (Benchmarks)	209
Abwicklung von Buchungen	158	Beziehungsmarketing – Customer Relationship Management (CRM)	211
Absage, Stornierung, No-Show	159	Zur Einführung	211
Die Absage	159	Einteilung von CRM	211
Reaktion auf eine Stornierung	159	CRM-Prozesse in der Hotellerie	212
No-Show	160	CRM für Direktmarketing	212
Die Anreise des Gastes und die Gäste- betreuung während des Aufenthalts	160	Property Management Systems bzw. Frontoffice-Systeme zur Unterstützung von CRM	215
Die Ankunft des Gastes im Betrieb	160	Webmarketing	216
Check-in	161	Das Internet als Vertriebsweg für die Hotellerie	216
Exkurs Meldegesetz	162	Die Hotelhomepage	218
Die Gästebetreuung während des Aufenthalts	164	Suchmaschinenmarketing für die Hotelhomepage	218
Beschwerdemanagement	171	Web Booking Engines – Online- Buchungstools auf der eigenen Homepage	219
Servicestandards zur optimalen Gästebetreuung	172	Online-Reiseplattformen	220
Die Gästeabreise – Check-out	173	Der RoPo-Effekt	220
Ablauf, Vor- und Nachbereitung des Check-outs	173	Der Billboard-Effekt – Bedeutung und Wichtigkeit der Online-Reiseportale für die Hotellerie	221
Quick-Check-out	174	M-Commerce, mobile Endgeräte und ihre Auswirkungen auf den Online-Reisemarkt	221
Die Abrechnung	175	Unterstützung für das Hotelmarketing	222
Die Gastrechnung	175	Online-Buchungstool über eine Reiseplattform	224
Zahlungsarten	179	Reichweite und Erreichbarkeit von Zielgruppen über Online-Reiseplattformen	224
Die Abrechnung mit Reisebüros und Vermittlern	182	GD-Systeme (GDS)	225
Die Abrechnung mit Geldinstituten	184	Direkter Zugang zu GD-Systemen für Hotels	225
Die Nachbetreuung – das Follow-up	184	Internationale Hotelketten und GDS	225
Veranstaltungen	185	Marktkonzentration im E-Commerce-Tourismus	225
Veranstaltungsarten	185	Travel-Search-Engines (TSE)	225
Die wichtigsten Veranstaltungsarten im Haus (Insidecatering)	185	Web 2.0, Gäste-/Hotelbewertungen	226
Die wichtigsten Veranstaltungsarten außer Haus (Outsidecatering)	186	Die neue Generation des interaktiven Dialogs	226
Betriebliche Voraussetzungen für die Durchführung von Veranstaltungen	187		
Verkauf und Organisation von Veranstaltungen	188		
Informationsmappe	188		
Konferenzmappe	188		
Checklisten	188		
Vorbesprechung (Briefing)	189		
Durchführung der Veranstaltung	189		

Neue Webanwendungen für den Betrieb nutzen	226
Gästebewertungen – Nutzen	227
Quellmärkte im Web ansprechen	229
Preispolitik im Internet	229
Online-Vertriebskosten	230
Ratenparität, Ratentransparenz	231
Channel Management	233
Profilierte Darstellung	234
Nationale Tourismusverbände und ihr Verkauf im Internet	234
Zusammenarbeit mit Reisevermittlern und Tourismusorganisationen	237
Zusammenarbeit mit Reisebüros	238
Reisevermittler und Reiseveranstalter	238
Outgoing- und Incoming-Reisebüros	239
Aufgaben und Leistungen von Reisebüros	240
Kooperationsformen	242
Reisebestimmungen EU	246
Zusammenarbeit mit Tourismusorganisationen	248
Aufgaben	248
Zusammenarbeit von Hotels und Tourismusorganisationen	249
Zusammenarbeit mit Hoteliervereinigungen	251
Die Österreichische Hotelier- vereinigung (ÖHV)	251
Der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband	251
Der Hotelverband Deutschland (IHA)	251
Die hotelleriesuisse	252
Der Südtiroler Hoteliers- und Gastwirteverband (HGV)	252
 Fachbegriffe	 253
Stichwortverzeichnis	258
Literaturnachweis	268
Bildnachweis	270
Ein herzliches Dankeschön	271