

Gäste-Erwartungen und Trends

Oktober 2019

Anforderungen heute

- Die Gästewünsche haben sich verändert
- Anders sein heißt immer besser sein als die anderen
- Es gibt Grundanforderungen, die wir nicht mehr ignorieren können
- Es gibt Trends; diese sind keine Modeerscheinungen

Tourismustrends, die wir nicht ignorieren sollten

- Barrierefreiheit – immer mehr Menschen werden älter, reisen und brauchen Hilfe www.einfach-barrierefrei.net
- Sport – Aufbewahrung und Instandhaltung für Sportgeräte aller Art. Sicherheit.
- Wellness, Entspannung, Auszeit, Meditation
- Gemeinschaftsräume, Lounge, Wohnzimmer, Treffpunkt der Gäste.
- Leben draußen – Terrassen, Grillplätze, Liegewiesen.
- Bio, Öko, Klimawandel – Materialien, Reinigungsmittel, Müllentsorgung, Essen, Trinken, Gartengestaltung etc.
- Saisonal, regional – Essen, Trinken, Materialien, Deko.
- Manufaktur, hausgemacht

Verlierer und Gewinner

Verlierer-Einstellung

- Das haben wir schon immer so gemacht
- Unsere Gäste mögen das, warum soll ich was ändern
- Das lohnt sich nicht
- Eine Modeerscheinung, ich brauche das nicht
- Danach hat noch nie jemand gefragt
- Die Gäste werden immer anspruchsvoller

Gewinner-Einstellung

- Ich weiß was ich will und kann und habe einen Plan
- Mein Gast ist wichtig, ich suche ihn mir auch aus
- Ansprüche steigen und ich kenne die Erwartungen
- Ich bilde mich weiter, informiere mich, kenne die Trends
- Ich kenne meine Mitbewerber am Markt

Preis-Leistungsverhältnis

Wenn Sie das tun, was Sie immer getan haben, bekommen Sie das, was Sie immer bekommen haben.

Größere Preiserhöhungen sind nur möglich, wenn auch die Leistung erhöht wird.

Ein fairer Preis heißt, dass Geld übrig bleibt für Investitionen und Neuanschaffungen und dass der Unternehmerlohn gewährleistet ist.

Veränderte Grundanforderungen

- Das Konzept der Vermietung ist ausschlaggebend
- Die Grund-Erwartungshaltung des Gastes ist heute jedoch deutlich höher als vor einigen Jahren und wird steigen
- Was unsere „alten“ Stammgäste ohne Murren akzeptieren, entspricht häufig nicht mehr den Ansprüchen neuer Zielgruppen
- Den Wandel der Grundanforderungen müssen wir mitmachen, wir kaufen heute auch kein neues Auto mehr mit manuellen Fensterhebern
- Wer immer auf dem aktuellen Stand ist, kann neue Zielgruppen und Gäste erreichen und regelmäßige Preisanpassungen vornehmen

Gestiegene Erwartungshaltung

An Design und Farben. Zeitgemäß.

- Dekorationen (weniger ist mehr, Konzept)
- Bilder (Konzept, hochwertig)
- Stoffe
- Böden
- Textilien
- Mobiliar
- Tapeten, Wandfarben

Gestiegene Erwartungshaltung

An die technische Ausstattung:

- TV – großer Bildschirm, viele Programme (international), USB-Anschluss
Zukunft: Zugang zu Streaming-Diensten, Web-Browser für Internet, Mediathek etc.
- W-LAN – kostenlos und schnell
- Spülmaschine (Ferienwohnung)
- Moderne Kaffeautomaten (Ferienwohnung)
- Kaffee-/Teezubereitung (Gästezimmer)
- Kaffee-Vollautomat mit unterschiedlichen Kaffeesorten (Frühstück)
- Ceran-Kochfeld (Ferienwohnung)
- Aufladekabel/-stationen für mobile Geräte, viele Steckdosen, USB-Stecker
- E-Bike-Aufladestationen
- **Zukunft:** je nach Lage und Konzept: Aufladestationen für Elektroautos
- **Zukunft:** je nach Lage und Konzept: Ventilatoren, Klimaanlage

Gestiegene Erwartungshaltung

An die Beleuchtung (im ganzen Haus):

- Mehrere Beleuchtungsmöglichkeiten je nach Raum (dunkel, hell, romantisch, lesen, essen, kochen, schminken, rasieren...)
- Lampen als Einrichtungsgegenstand und Design
- Einfache Bedienung (von einem Punkt mehrere Schalter)
- Hauptschalter

Lebensdauer von Einrichtung

....setzt sich aus zwei Komponenten zusammen:

Die materielle Lebensdauer.

- Häufig identisch mit der Abschreibungsfrist

Die ideelle Lebensdauer.

- Trends, Mode und individueller Geschmack, Zeitgeist und Erwartungen der Gäste

Betriebswirtschaftlich ist es notwendig, hierfür rechtzeitig Reserven anzulegen und zu planen.

Die Abschreibung sieht vor, nach 8 bis 10 Jahren zu erneuern.

Beispiele

- Badezimmer
- Schlafzimmer
- Wohnbereich
- Außen
- Ferienwohnungen

- **Badezimmer:**

- Die Nasszelle ist von gestern – das Bad heute ist großzügig, hell und komfortabel
- Ablageflächen
- Fön, Kosmetikspiegel
- Große Duschkabine, kein Vorhang, barrierefrei wenn möglich (Ersatz Badewanne)
- Unterschiedliche Duschkopfeinstellungen, Regendusche
- Randloses WC
- Großes Waschbecken
- Kuschelige und genügend Handtücher
- Modernes Fliesendesign
- Shampoo und Duschgel (Spender)

Schlafzimmer:

- Sehr gute Matratzen, Boxspringbetten, Länge mindestens 2 m, möglichst 2,10 m
- Hochwertige Bettwäsche (Material und Design)
- Hochwertige Inlets (Sommer, Winter, blitzsauber)
- Encasingbezüge
- Zweites Kopfkissen
- Verdunkelung
- Je nach Lage und zukünftigen Sommern: Ventilatoren oder Klimaanlage
- Gute Beleuchtung mit mehreren Einstellungen (lesen, Romantik, hell)

Wohnbereich :

- Genügend Sitzmöglichkeiten, bequem
- Zeitgemäßes Design (Stoffe, Bilder etc.)
- Gute Beleuchtung (mehrere Einstellungen)
- Schreibtisch / Stuhl
- Technische Anschlüsse

Balkone, Terrassen, Außensitz- und Liegeplätze:

- Bequeme Bestuhlung für Sitzen und Liegen
- Zeitgemäßes Design
- Außenbeleuchtung
- Markisen, Sonnenschutz
- Steckdosen
- Kinderspiel-
geräte

Ferienwohnungen:

- Wohnküchen, gerne integriert in den Wohnraum
- Hoher technischer Küchenstandard, zeitgemäßes Design
- Spülmaschine
- Ausreichend Ausstattung an Geschirr etc., neuwertig
- Waschmaschine, Trockner, Bügeleisen und Co.
- Grillmöglichkeit – hochwertiger Grill

Allgemeine Investitionen

- EDV auf dem neuesten Stand
- Hotelprogramm bzw. Office-Programme
- Kartenzahlungsgerät
- Heizung und Wasser, ökologische Einsparungsmöglichkeiten prüfen
- Strom – neueste Technik
- Dach und Fach – langfristig planen
- Moderne und ökologische Reinigungsgeräte
- PKW
- Außenanlagen, Beschriftungen, Werbeschilder
- Dekorationen - Konzepttreue
- Marketingmaßnahmen, Werbematerial etc.

Wo kann ich mich informieren?

- Klassifizierung

<https://www.deuschertourismusverband.de/qualitaet/sterneunterkuenfte.html>

<https://www.hotelstars.eu/de/deutschland/>

- Messen – z. B. November Salzburg

Alles für den Gast – 9. bis 13. November 2019

- Hotelkompetenzzentrum Oberschleißheim

<https://www.hotelkompetenzzentrum.de>

- Ausstellungen von Hoteleinrichtern

- Mitbewerber anschauen

- Fachzeitschriften, Einrichtungszeitschriften

Gewinner:

- Betriebe, die einzigartig sind im Konzept.
- Betriebe, die auf dem neuesten Stand in der Hardware sind.
- Betriebe die professionell in den Bereichen Marketing und Gästebetreuung agieren.
- Betriebe die Herz haben und ihre Gäste verwöhnen, beraten und betreuen.

Schaffen Sie
magische Momente für Ihre Gäste,
überraschen Sie.

Der Verstand sieht die Quadratmeter,
das Herz die Liebe zum Detail.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Ursula Düsterhöft

