smart host × Straiv.

Keine Lust auf One-Night-Stays?

Der Stammgast-Check

So prüft ihr die 7 - Beziehungs-Regeln aus dem Webinar direkt bei euch im Hotel und wandelt spontane Buchungen in treue Stammgäste um.

1 Antwortet schnell: Reaktionszeit & Formats-Check

Etappe 1: Der erste Kontakt

- ☐ **Reaktionszeit messen:** Wie lange dauert es aktuell bei einer individuellen Anfrage, bis der Gast ein konkretes Angebot erhält? (Ziel: < 2 Stunden)
- ☐ **Format prüfen:** Verschickt ihr noch statische PDF-Angebote per E-Mail-Anhang, die auf Mobilgeräten schwer lesbar sind?
- ☐ **Buchbarkeit:** Kann der Gast das Angebot direkt mit einem Klick auf dem Smartphone verbindlich buchen und konfigurieren?

Check für euer Hotel: Testet euch selbst! Schickt heute Abend um 19:00 Uhr eine Test-Anfrage über eure Website. Wann und in welcher Form liegt das Angebot vor?

2 Schreibt mit Gefühl: Kommunikations-Frequenz

Etappe 2: Die Vorfreude (Pre-Stay)

- ☐ **Anzahl der Mails:** Wie viele Nachrichten erhält ein Gast zwischen Buchung und Anreise? (Gefahr: Spam durch über 4 Mails oder Funkstille)
- ☐ **Aufgabenverteilung:** Ist intern klar geregelt, wer welchen Pre-Stay-Touchpoint verantwortet (Rezeption vs. Marketing)?
- ☐ **Mehrwert & Timing:** Bietet die Pre-Stay-Mail bereits Anreise-Tipps, Tischreservierungen oder exklusive Upsells zum richtigen Zeitpunkt?

Check für euer Hotel: Bucht eine Test-Reservierung in eurem eigenen PMS. Dokumentiert alle Mails, die bis zum Anreisetag automatisch rausgehen.

3 Seid wertschätzend: Wartezeiten beim Ankommen

Etappe 3: Das erste Date (Check-in)

- ☐ **Wartezeit-Audit:** Wie lange stehen Gäste zu euren Peak-Zeiten (15:00 - 18:00 Uhr) an der Rezeption in der Schlange?
- ☐ **Formular-Frust:** Müssen Gäste bei der Ankunft mühsam Meldescheine per Hand ausfüllen, obwohl die Daten vorliegen?
- ☐ **Digitaler Schlüssel:** Bietet ihr Pre-Check-in oder einen digitalen Zimmerschlüssel für nahtloses Ankommen an?

Check für euer Hotel: Beobachtet kommenden Freitag um 14:00 Uhr für 30 Minuten eure Lobby. Wie hoch ist der Stresspegel bei Gästen und Team?

4 Hört zu: Kommunikationskanäle während des Aufenthalts

Etappe 4: Die Nacht (In-Stay)

- ☐ **Hürdenfreie Feedbackkanäle:** Wie kann der Gast Wünsche oder Mängel (z.B. Heizung geht nicht) melden, ohne an die Rezeption zu laufen?
- ☐ **Echtzeit-Support:** Steht ein digitaler Concierge, KI-Chatbot oder Messaging-Hub (z.B. WhatsApp/Web) zur Verfügung?
- ☐ **In-House Abfrage:** Fragt ihr aktiv am ersten Abend nach, ob alles den Erwartungen entspricht?

Check für euer Hotel: Prüft eure negativen Online-Bewertungen: Welche davon hätten durch einfaches Zuleiten während des Aufenthalts gelöst werden können?

1 Merkt euch Vorlieben: Datentransfer ins System

Etappe 5: Der Morgen danach (Check-out & PMS)

- ☐ **Daten-Rückfluss:** Werden Informationen aus dem Aufenthalt (z. B. Wunsch nach extra Kissen, Late Check-out) automatisch im Gastprofil gespeichert?
- ☐ **Nahtloser Check-out:** Können Gäste mobil oder am Kiosk auschecken und die Rechnung digital erhalten?
- ☐ **Profil-Qualität:** Werden doppelte Profile (Karteileichen) im PMS automatisch zusammengeführt?

Check für euer Hotel: Öffnet 5 zufällige Gastprofile von Stammgästen im PMS/CRM. Stehen dort echte Vorlieben oder nur Adressdaten?

2 Meldet euch danach: Automatisiertes Post-Stay-Feedback

Etappe 6: Die Beziehung (Post-Stay)

- ☐ **Feedback-Schleife:** Geht nach der Abreise automatisch eine Dankes-Mail mit einfacher Sterne-Bewertung raus?
- ☐ **Direktes Einholen:** Werden zufriedene Gäste gezielt auf Bewertungsportale geleitet und unzufriedene intern abgefangen?
- ☐ **Timing:** Erhalten Gäste die Mails genau zum richtigen Zeitpunkt (z. B. am Tag nach der Abreise)?

Check für euer Hotel: Wie viel Prozent eurer abgereisten Gäste füllen aktuell ein Feedback aus? (Ziel mit automatisierter Mail: > 25%)

3 Macht es persönlich: Segmentierte Kampagnen

Etappe 6: Echte Gästebindung statt Massenmail

- ☐ **Zielgruppen-Segmentierung:** Unterscheidet ihr beim Newsletter zwischen Geschäftskunden, Familien, Wellness-Gästen oder Langschläfern?
- ☐ **Verhaltensbasierte Mails:** Bucht der Wellness-Gast automatisch eine Spa-Auszeit und der Gast nach einem Jahr ein Wiedersehens-Angebot?
- ☐ **Erfolgsquoten:** Liegt eure E-Mail-Öffnungsrate über 35% und generiert Direktbuchungen?

Check für euer Hotel: Vergleicht den letzten Newsletter: Basiert der Inhalt auf dem Verhalten des Gastes oder bekommen alle exakt denselben Text?

Bereit für euer 2. Date mit den Gästen?

Nutzt diesen Guide in eurer nächsten Abteilungsleiter-Runde!
Mit der Kombination aus Straiv und Smart Host verwandelt ihr spontane Buchungen in rentabele Stammgäste.