



NUR WER ERREICHBAR IST, KANN GESCHÄFT MACHEN

Die Situation kennen viele Unternehmer aus Hotellerie und Gastronomie: Immer, wenn der Andrang am größten ist, klingelt auch noch das Telefon. Wer dann nicht rangehen kann, verpasst vielleicht eine Buchung oder eine Reservierung. Das muss nicht sein, denn genau für diesen Fall gibt es maßgeschneiderten Service.

Die Situation kennt Hendrik Fennel, Inhaber des Hotels Maier in Friedrichshafen, nur zu gut. In seinem Familienhotel ist immer viel los, und gerade wenn sich an der Rezeption am Morgen eine kleine Schlange bildet, klingelt auch noch das Telefon. Die Mitarbeiterin am Counter ist dann schnell überfordert, will aber die vor ihr stehenden Gäste nicht warten lassen. „Eine zusätzliche Kraft einzusetzen, lohnt sich nicht“, sagt Fennel. Und für ein Mittelstandshotel mit 55 Zimmern lohne sich weder ein Backoffice noch eine Telefonzentrale.

Weil Fennel nach der Übernahme des Betriebes von seinen Schwiegereltern sowieso alle Prozesse auf den Prüfstand gestellt hat, hat er sich auch mit dem Thema Erreichbarkeit beschäftigt. Was er festgestellt hat: Die meisten Anrufe kommen zwischen 8 und 11 Uhr – genau in der Zeit, in der auch an der Rezeption am meisten los ist. Eine zweite Welle folgt am Nachmittag – auch dann stehen wieder Gäste zum Check-in da und wollen nicht warten. Was er aber auch analysiert hat: 20 Prozent seines Umsatzes – seien es Zimmerbuchungen oder Reservierungen für das Restaurant – generiert er immer noch über das Telefon.

Mit global office hat Hendrik Fennel einen Dienstleister gefunden, der ihm genau an

diesem Punkt hilft. Die geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen immer dann ans Telefon, wenn nach dem dritten Klingelton im Hotel keiner den Hörer abgehoben hat. Der Anrufer bekommt das Gefühl, dass er direkt im Hotel gelandet ist. Bei Themen, für die die externen Mitarbeiter keine Lösung anbieten können, wird ein kompetenter Rückruf durch das Hotelteam koordiniert. „Sollte global office einmal keine Hilfestellung geben können, wird eine vorqualifizierte Gesprächsnachricht an den gewünschten Gesprächspartner weitergeleitet, sodass ein bereits vorbereiteter Rückruf erfolgen kann.“ Das klappe in den meisten Fällen sehr gut und „alles ist besser, als wenn keiner rangeht“. In einem nächsten Schritt überlegt der Inhaber, auch die Buchbarkeit über global office zu testen.

Fennel hat nach dem ersten Testjahr eine beeindruckende Statistik über den Erfolg der Erreichbarkeit. Von 120 Anrufen allein im Mai, die weitergeleitet wurden, waren 35 Anfragen für Reservierungen, 15 explizite Tischreservierungen und zwei Veranstaltungsanfragen. „Wir haben gesehen, dass die Hälfte der Anrufe qualitatives Zusatzgeschäft ist“, sagt er. Natürlich sei da die Frage nach dem „Was wäre, wenn...“. Fennel: „Sicherlich hätte der eine oder andere Gast

noch einmal angerufen. Aber heute wird dann auch schnell zum nächsten Betrieb geklickt oder woanders angerufen.“

Trotz der Investition von rund 7500 Euro im Jahr ist sich Fennel sicher, dass sich der Erreichbarkeitsservice lohnt. Eine zusätzliche Kraft im eigenen Haus käme teurer, zumal diese nur maximal acht Stunden und nicht wie global office 24 Stunden zur Verfügung stünde. „Und außerdem haben wir eine bessere Servicequalität, weil es weder ein Besetzt noch eine Warteschleife gibt.“

Fennel ist auch vom Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugt. Bei global office werden neben einer monatlichen Grundpauschale die Anrufe sekundengenau abgerechnet, alle Arbeiten akribisch dokumentiert. Die Agenten können sich anhand einer visuell klar aufbereiteten Portaloberfläche mit internetbasierten Schnittstellen schnell mit den einzelnen Teilgebieten zurechtfinden und den Kunden qualifiziert Auskunft geben. Gerade für mittelständische Betriebe sei die Weiterleitung von Anrufen eine gute Lösung. „Viele denken, sie können es sich nicht leisten“, sagt er. „Das sind aber genau die, die diesen Service brauchen.“

> Andreas Türk

www.global-office.de

