

51 %

der kurzfristigen
Online-Hotelbuchungen
werden über das Smart-
phone getätigt (bis zu
24 h vor Anreise)

20,6 %

weniger Schlaf, wenn das
Smartphone sich in der
Bettumgebung
befindet

Fast

80 %

der Mobilfunkkunden in
Westeuropa sind
Smartphone-Nutzer,
Tendenz steigend

Vorreiter?!

4.748

Räume im Hotel The Wynn
Las Vegas sind mit
Amazon Echo
ausgestattet

Platz 3

für den Wellness-Tourismus
unter zehn Segmenten
der Wellness-Industrie
weltweit

Mehr als

90 %

aller Geschäftsreisenden
weltweit reisen mit Laptop
oder Tablet und
erwarten WLAN

„Wie oft ist es schon vorgekommen, dass Sie die Hotelzimmertür mit der Keycard nicht öffnen konnten? Und wie häufig ist Ihnen dies mit einem herkömmlichen Schlüssel passiert?“ Mit dieser Frage eröffnete Keynote-Speaker Ole Kloth (Director of Development, Soulmade Hotels) seinen Vortrag bei einem Fachsymposium zum Thema „Digitalisierung in der Hotellerie“ im September 2017. Das Ergebnis der kleinen Ad-hoc-Umfrage war eindeutig: Mit dem altbewährten Schlüssel hatte so gut wie niemand jemals Probleme gehabt, während eine Vielzahl an Hotelgästen schon mit der Keycard zur Rezeption gelaufen war, weil sich die Tür einfach nicht öffnen ließ ...

Dennoch: Dass digitale Anwendungen den gesamten Hotelaufenthalt für den Gast revolutionieren (können), ist eins der großen Themen in der Branche. Gleichzeitig gibt es den Trend zu „Digital Detox“, dem „Offline-Hotelaufenthalt“. Denn: Was die einen als Errungenschaften moderner Technologie nutzen, stresst die anderen – zumindest im Urlaub. In dieser Zeit möchten manche nicht erreichbar sein, lieber die Natur betrachten als den Bildschirm – und frei von Elektromog entspannen. Dem gegenüber stehen Urlauber, die mit Hilfe von Hotel-Apps einchecken, auf ihrem Zimmer vom cloudbasierten Alexa Voice Service unterstützt werden und WLAN in allen Hotelbereichen längst für eine Selbstverständlichkeit halten.

Hotels tendenziell nicht up to date

Apropos: Bei einer Studie der Fachzeitschrift Tophotel gaben immerhin 65 % der Befragten an, dass es ihnen beim Hotelaufenthalt besonders positiv auffällt, wenn sie WLAN-Empfang haben. Das lässt den Umkehrschluss zu, dass dies keineswegs eine Selbstverständlichkeit ist. Überhaupt scheint die Branche in Deutschland hinterherzuhinken: Während die Gastbetriebe im Jahr 2020 anspruchsvolle Hotelgäste und „Digital Natives“ erwarten, bleiben ihre Pläne für die Branchentechnologie in den frühen 2000er-Jahren stecken – so das Ergebnis der Anfang des Jahres veröffentlichten Studie „Die Hotelindustrie im Jahr 2020“, durchgeführt von Peter O’Connor, lDeaS Revenue Solutions, Revinate und SiteMinder.

Deutsche Gäste sind Skeptiker

Bereits Anfang 2016 gingen die Unternehmensberatung Roland Berger und die Österreichische Hotelierversammlung (ÖHV) in einer gemeinsamen Studie der Frage nach, wie Hoteliers ihre Gäste zurückgewinnen und die Digitalisierung zu ihrem Vorteil nutzen können. Eine Erkenntnis: Es braucht spezielles Know-how im Kerngeschäft und in der IT – hier haben viele, insbesondere kleine und mittlere Hotels Nachholbedarf. Es sei denn, sie positionieren sich bewusst „nicht überdigitalisiert“. Damit mögen einige der skeptischen deutschen Hotelgäste – zumindest noch eine Weile – gut zurechtkommen, doch dauerhaft wird die Digitalisierung auch hier Einzug halten.

Digitalisierung nutzbar machen

Auch die Branchenplattform „hottelling“ betitelte kürzlich einen Beitrag „2017 ist das Jahr der Digitalisierung in der Hotellerie“. In dem Text geht es um Check-in per Smartphone, Servicero-boter und -Apps, Buchungs- und Bewertungsportale. Zur Rolle der Hoteliers heißt es dort: „Die stark überwiegende Mehrheit an branchenumwälzenden IT-Innovationen kommt von branchenfremden Entwicklern, die damit eine weltweit wachsende Industrie nachhaltig verändern. So ist es opportun, einen Think Tank mit vorausdenkenden Hoteliers (...) zu gründen, um die fortschreitende Digitalisierung zu erforschen und für den gesunden deutschen Hotelmittelstand anwendbar zu machen.“

„Digital Detox“ – ein echter Gegentrend?

Doch was ist mit „Digital Detox“, bereits 2015 auf der weltgrößten Tourismusmesse ITB ein Thema. Damals lautete eines der Statements: „Wellness ist in der Mitte der Gesellschaft angekommen“ – und Digital Detox gehört zu diesem Themenkomplex. „Detox spielt im Gesundheitstourismus eine große Rolle“, sagt Claudia Wagner (Fit Reisen). „Wir haben derzeit oft von allem zu viel: zu viel süßes, fettes, vorfabriziertes und ungesundes Essen, Reizüberflutung, zu viel Stress. Die Leute wollen runterkommen.“ Sie glaubt auch, dass viele Menschen eine Auszeit vom digital dominierten Alltag wünschen. Hotels, die „Digital Detox“ anbieten, nutzen aber meist trotzdem die digitalen Möglichkeiten: Das Designhotel vigilius mountain resort (Südtirol) beispielsweise erreicht man ausschließlich per Seilbahn, und in den fernsehfreien Zimmern gibt es nachts kein WLAN. In Brenners Park-Hotel (Baden-Baden) können Gäste in bestimmten Zimmern per Knopfdruck ihr elektromogreduziertes Domizil auf Zeit vom Stromnetz abkoppeln. Die Beispiele stehen stellvertretend dafür, dass zwar immer mehr Hotels gestressten Urlaubern eine Auszeit von Smartphone und Internet bieten, aber die Möglichkeiten der Digitalisierung trotzdem nutzen.

Welchem Trend werden Sie folgen?

Eines scheint klar: Wer sich nicht mit dem Thema Digitalisierung beschäftigt, wird auf Dauer kaum am Markt bestehen können.

