

Anfragen erfolgreich und zeitgemäß beantworten.

Eine Anfrage an einen Unterkunftsbetrieb ist stets eine Verkaufsgelegenheit. Beim MGM Tourismus-Dialog am 20. Oktober diskutieren Experten und Unternehmer am runden Tisch, wie diese Gelegenheit erfolgreich genutzt werden kann.

Am runden Tisch sitzen Stefan Plaschke, Inhaber der Internet-Beratungsagentur „Plaschke Consulting“, Joachim Leiter, Inhaber der Internetagentur „trick17 media“ und die Unternehmer Ursula Plaickner, Inhaberin der Ferienwohnungen „Das Land-Palais“ in Mühlwald gemeinsam mit Patrick Nestl, Inhaber vom „Spa & Relax Hotel Erika“, Dorf Tirol.

Alle sind sich einig, was die zentralen Erfolgsfaktoren für einen erfolgreichen Umgang mit Gästeanfragen sind. In erster Linie zählt Schnelligkeit bei der Beantwortung von Anfragen, ganz nach dem Motto „Wer zuerst kommt, malt zuerst“. Ebenso wichtig ist der erste Eindruck des Angebots: Die korrekte Anrede, ein klarer Absender und ansprechendes Fotomaterial sprechen für sich. Wesentlich ist auch die Sorgfalt mit der auf die Fragen des Gastes eingegangen wird. Der Gastgeber kann durchaus eine Vorlage verwenden, die ihn bei seiner Angebotserstellung unterstützt. Gleichzeitig darf ihn das aber nicht davon abhalten, diese zu personalisieren und auf die konkreten Wünsche des Gastes einzugehen.

Der Aufwand der Anfragenbeantwortung ist nicht zu unterschätzen. Durchschnittlich braucht ein Unterkunftsbetrieb 15 Minuten pro Emailanfrage; da machen Hilfsmittel wie z.B. eine angemessene Software zum Zeitsparen durchaus Sinn. „Gibt es denn Unterschiede zwischen kleineren und größeren Betrieben in der Bearbeitung der Anfragen?“ fragt der Moderator Thomas Aichner, Direktor der Marketinggesellschaft Meran.

Joachim Leiter empfiehlt kleinen wie großen Betrieben mit Angebotsvorlagen zu arbeiten, welche auf die unterschiedlichen Zielgruppen und das Angebot der verschiedenen Jahreszeiten eingehen. Ebenso kann mit Textbausteinen enorm viel Zeit eingespart werden. „Und was natürlich nicht fehlen darf ist eine Software zur Speicherung und Verwaltung der Adressen“, ergänzt Stefan Plaschke. Größere Strukturen nutzen oft die Möglichkeit, mit entsprechender Software ihre Anfragen teilautomatisiert zu bearbeiten. Gleichzeitig können Schnittstellen zur automatischen Einlese der eingehenden Anfragen in die eigene Hotel-Software hilfreich sein.

Die beiden Inhaber von Unterkunftsbetrieben in Südtirol wissen, was die tägliche Arbeit mit Anfragen ausmacht. Plaickner weiß, dass nicht nur das Erstellen eines korrekten Angebots von Bedeutung ist. „Genauso wichtig ist das Nachhacken beim Kunden, ob er das Angebot erhalten habe oder ob noch Fragen offen geblieben sind“. Ebenso wichtig ist es, auch zu reagieren, wenn im angefragten Zeitraum keine Unterkunft verfügbar ist. „Nicht selten lässt sich ein Gast von einem interessanten Angebot zu einem anderen Zeitpunkt überzeugen und der Aufwand für das Erstellen von ein oder zwei Alternativangeboten hat sich bezahlt gemacht.“, so Nestl.

Die Marketinggesellschaft Meran freut sich über das rege Interesse an der Veranstaltung mit rund 200 Besuchern. „Für uns ist dies eine Bestätigung, dass touristische Unternehmen bemüht sind, am Puls der Zeit zu bleiben, Wissensvermittlung schätzen und den MGM Tourismus-Dialog als Branchentreffpunkt nutzen für Gespräche und Austausch“, so Aichner abschließend.

Für weitere Informationen: www.mgm.bz.it/de/mgm/anfragen