



Reception: Digitalisierung schafft mehr Zeit für Gästebetreuung

me

Die Produktivitäts-Steigerung ist auch am Hotelempfang und in der Administration ein grosses Thema. Hier bietet die Digitalisierung enormes Potenzial.

«Die Covid-Pandemie hat geholfen, die Produktivität an der Reception zu steigern. Denn im Rahmen der Schutzmassnahmen wurden rasch innovative, digitale Lösungen eingeführt», sagt Hans Vettiger. Er ist Spezialist für Produktivitätssteigerung und Dozent an der EHL Hotelfachschule Passugg für Nachhaltigkeitsmanagement, Organisations- und Qualitätsmanagement und Wirtschaft. Von Online-Reservation über Self-Check-in bis zum digitalen Concierge - die Gäste haben sich inzwischen daran gewöhnt, Empfangsaufgaben selber auszuführen oder sich von einem Chatbot beraten zu lassen. Die Digitalisierungs- und Automatisierungsmöglichkeiten am Empfang sind noch lange nicht ausgeschöpft. Man denke nur an die Möglichkeiten, die sich durch die Einführung der E-ID eröffnen werden. «Es wird trotzdem aber immer menschliche Gastgeber brauchen. Allerdings wird sich das Berufsprofil der Receptionisten komplett verändern», prophezeit Hans Vettiger.

Begleiten statt verwalten Die klassischen Receptionisten werden sich zu multifunktionalen Gästebetreuern wandeln. Sie werden Getränke und Snacks servieren und sich noch intensiver und persönlicher

um die Erfüllung der individuellen Wünsche ihrer Gäste kümmern.

Sie werden aber auch mal einfach für Plaudereien oder tiefere Gespräche zur Verfügung stehen. Die Zeit dafür werden die Gästebetreuer haben, denn digitale Tools übernehmen immer mehr Routine- und Verwaltungsarbeiten oder das Beantworten von Gästefragen. Und wie Hans Vettiger sich selbst überzeugen konnte, machen die digitalen Concierges und Chatbots ihre Sache bereits jetzt sehr gut. «Ich habe den digitalen Concierge On Sai in einem Hotel getestet und ihm Fragen auf Deutsch sowie auf Englisch gestellt», berichtet der Dozent. Alle Anliegen seien in der jeweiligen Sprache korrekt beantwortet worden. «Wenn es nicht geklappt hätte, wäre ich umgehend durch ein 24/7-Call-Center persönlich betreut worden.» Dieser Service wie auch die Qualität der Antworten haben Hans Vettigers anfängliche Skepsis schmelzen lassen.

Um festzustellen, ob die Produktivität wirklich steigt, rät der Fachmann, die Entwicklung des Stammkunden- sowie des Neukundenumsatzes pro 100-prozentiger Äquivalents-Jahresstelle zu messen. «Wenn gut gearbeitet wird, sollte beides pro Jahr um zehn Prozent wachsen.»

Effizientere, aussagekräftigere Zeugnisse durch Digitalisierung Gemäss der Fachzeitung «HR Today» werden in der Schweiz pro Jahr rund 2,5 Millionen Stunden dafür aufgewandt, Arbeitszeugnisse zu schreiben. Die Hälfte dieser Zeugnisse werden von Menschen geschrieben, die dafür nicht ausgebildet sind. Zudem werden 90 Prozent der Zeugnisse mit vorgefertigten Textblöcken erstellt. Mit anderen Worten: Die Zeugnisse haben einen geringen Wert und wenig Aussagekraft. Dieses Problem hat die **Familie Wiesner Gastronomie** in Zusammenarbeit mit der Graubündner Kantonalbank und weiteren Partnern gelöst. Gemeinsam haben sie das vollständig digitale Arbeitszeugnis 2.0 entwickelt. Es lässt sich effizient erstellen, ist branchenübergreifend einheitlich und bietet dennoch Raum für Individuelles. Alle relevanten Informationen über die beurteilte Person sind grafisch ansprechend aufbereitet, so dass Personalverantwortliche sich in nur 45 Sekunden einen guten Überblick über deren Qualifikation machen können. Die **Familie Wiesner Gastronomie** hat das digitale Arbeitszeugnis seit Dezember 2024 im Einsatz, die Graubündner Kantonalbank seit diesem Jahr.

«Früher war ich dem digitalen Concierge gegenüber sehr skeptisch.» HANS VETTIGER. DOZENT WIRTSCHAFT AN DER EHL



HOTELFACHSCHULE PASSUGG



Personaldossiers wälzen wird einfacher mit dem Arbeitszeugnis 2.0. ADOBE-STOCK

Personaldossiers wälzen wird einfacher mit dem Arbeitszeugnis 2.0. ADOBE-STOCK