



Mittelstands- und Familienhotellerie und die Routine an der Reception:

Schritte von der manuellen zur EDV-gestützten Reception

Marketing wird auch für die (die schweizerische Hotel-Landschaft dominierenden) Mittelstands- und Familienhotels immer wichtiger. Wer allerdings meint, die Routine-Arbeiten an der Reception und das Marketing noch manuell und mit altväterischen Methoden erfolgreich bewältigen und realisieren zu können, sieht sich über kurz oder lang getäuscht. Angesagt sind einfache, übersichtliche und speditive Hotelprogramme, die erst noch modular ausbaubar sind. Ein Hotelprogramm, das in der kleinbetrieblich strukturierten Schweizer Hotellerie gegenwärtig für Furore sorgt, heisst «Gastrodat/Gastroweb».

von Chefredaktor René Frech

Von den noch 5500 bestehenden Hotelbetrieben in der Schweiz gehören einige Dutzend der Fünfsterne- und einige Hundert der Viersterne-Kategorie an. Sie sind zwar die «Flaggschiffe» der Schweizer Hotellerie, bilden aber eine klare Minderheit in der helvetischen Hotel-Landschaft.

Dominante Klein- und Familienbetriebe

Denn die Branchen- und Betriebsgrößenstrukturen der Schweizer Hotellerie sind geprägt von den Tausenden von Drei- bis Einsternehotels, von Klein- und Familienbetrieben, die genauso eine wichtige Funktion im Schweizer Tou-

rismus erfüllen wie die Spitzenhotellerie, von welcher in den Medien immer die Rede ist.

Informatik im Dienste des Marketings

Gerade in der Hotellerie kommt — weit mehr als in der in regionalen Märkten



verankerten Gastronomie — dem Marketing eine zentrale Bedeutung zu. EDV- und Informatik-gestützte Hotel-, Reservations- und Administrations-Programme sind deshalb das A und O eines erfolgreichen Hotelmarketings. In der Fünf- und Vierstern-Kategorie gehören die Hotelprogramme amerikanischer Herkunft zu den Marktleadern.

Einfaches Handling als Kriterium

Weniger klar sind die Marktpositionen der Hotel- und Marketing-Programme für die mittelständischen Hotelbetriebe in der Drei- und Einstern-Hotellerie und in den nicht klassifizierten Beherbergungsbetrieben. In den Hotels dieser Kategorien sind in der Regel an der Reception nicht immer EDV-Spezialisten am Werk, welche die auf die internationale Hotellerie ausgerichteten Hotelprogramme mit links bedienen können. Hier sind Uebersichtlichkeit, einfaches Handling und hohe Effizienz angesagt, wenn es um die Evaluation von Frontoffice-Programmen geht. In vielen Familienbetrieben scheut man zudem vielfach den Schritt von der «manuellen» Bearbeitung der Routine-Aufgaben an der Reception zu den Informatik-gestützten Hotelprogrammen.

«Gastrodat» bietet die Lösung

Die Zurückhaltung und Scheu vor einer modernen und effizienten Hotel-Software ist jedoch unberechtigt, zumindest, seit mit «Gastrodat» ein Hotelprogramm auch auf dem Schweizer Markt vertrieben und serviziert wird, das sich vor allem durch sein einfaches, klares, übersichtliches und sich selbst erklärendes Handling auszeichnet.

«Gastrodat» — eifrige Leserinnen und Leser von GOURMET wissen es längst — ist ein Hotelprogramm aus Oesterreich, das speziell auf die spezifischen Bedürfnisse der dortigen Familien- und Mittelstandshotellerie ausgerichtet ist. Kein Wunder also, dass «Gastrodat» in Oesterreich Marktleader und dass auch in der Mittelstandshotellerie in ganz Europa «Gastrodat» seit 14 Jahren unter dem Windows-Betriebssystem weit verbreitet ist.

Seit zwei Jahren wird «Gastrodat» in der Schweiz aktiv durch die Gastrodat Schweiz GmbH (Horgen) vermarktet. Bereits haben sich an die 200 Schweizer Mittelstands- und Familienhotels zugunsten von «Gastrodat» entschieden.

Das kommt nicht von ungefähr. Denn «Gastrodat» zeichnet sich vor allem durch Effizienz, Uebersichtlichkeit und einfachstes Handling aus. «Gastrodat» ist

ein modulares Hotelprogramm, das sich durch ein praxis-erprobtes, wirklich einfaches und speditives Handling auszeichnet und erst noch zu einem höchst attraktiven Preis/Leistungsverhältnis zu haben ist.

Attraktive Preis/Leistungsrelation

Die Anschaffungs- und Servicekosten von «Gastrodat» berechnen sich nämlich nach der Anzahl der Gästezimmer und nach den ausgewählten Programm-Modulen und ihren Schnittstellen, so dass niemand für Software-Funktionen zahlt, die er nicht benötigt. «Gastrodat» kann zudem gekauft, gemietet oder auch als Rechnungszentrumslösung erworben werden.

Beispiele aus der Praxis

Dass das Hotelprogramm «Gastrodat» auch sehr souveräne und erfahrene Hoteliers zu überzeugen vermag, zeigen die beiden Hotels «Bellevue am See» in Sursee des Gilden-Gastgeber-Paares Marie-Louise und Bruno Friedrich und des Seehotels «Rigi-Royal» in Immensee von Edi und Elsy Ruckstuhl. Sie nutzen seit kurzem die Vorteile von «Gastrodat» an ihrer Hotelreception und sind mit dem Hotelprogramm der Gastrodat Schweiz GmbH (Horgen) höchst zufrieden.



Das Hotel «Bellevue am See», Sursee

Seit nunmehr neun Jahren führen Bruno und Marie-Louise Friedrich das Restaurant Hotel «Bellevue am See» in Sursee, ein einzigartiges gastronomisches Bijou in unmittelbarer Nähe der Seeufer-Schutzzone und am idyllischen Ufer des Sempachersees mit einmaligem Blick auf das Zentralschweizer Alpen-Panorama. Das als Schlössli mit markantem Turm gestaltete Hotel Restaurant «Bellevue am See» zeichnet sich durch ein zeitloses, modern und urban wirkendes Interieur im Restaurationsteil aus und besteht aus einer einladenden Reception, einer bistroartigen Gaststube mit kommunikativer Bar, mit Wintergarten-Restaurant für 50 bis 60 Gäste, das mit den prächtigen Räumlichkeiten mit Glasfaser-Beleuchtung für Bankette, Hochzeiten und Meetings verbunden werden kann. Dazu kommt eine Panorama-Seeterrasse für 70 bis 80 Gäste.

«Mekka der Hochzeiten»

Das Restaurant Hotel «Bellevue am See» — es gilt übrigens mit Fug und Recht als makelloser Vorzeigebetrieb der Schweizerischen Gilde etablierter Köche — verfügt vor allem aber über 19 stilsicher eingerichtete und grosszügige Gästezimmer und Suiten mit total 38 Gastbetten. Die Zimmer und Suiten verfügen über individuelle Grundrisse und sind aus erstklassigen Materialien gestaltet. Attraktion ist die «Hochzeitsuite», denn das romantische «Bellevue am See» gilt seit Jahren als «Mekka der Hochzeiten».

Es sind vor allem Business-Gäste, Hochzeiten, Seminar-Teilnehmende, Individualgäste, Passanten und Kleingruppen, welche die Unterkunftskapazitäten im «Bellevue am See» nutzen. Die Zimmerauslastung beläuft sich auf gut und gerne 70 bis 80 Prozent.

Der Umsatz im Restaurant Hotel «Bellevue am See» setzt sich zu zwei Dritteln aus dem Restaurations- und Bankettgeschäft und zu einem Drittel aus dem Beherbergungsgeschäft zusammen.

Jetzt auch mit «Gastrodat»

Im Rahmen einer breit abgestützten Evaluation sowie auf Grund der Fachberichterstattung in den Fachmedien und der ausserordentlich guten Erfahrungen



Impressionen vom Gilden-Hotel «Bellevue am See» in Sursee: Das schlossartige Kleinhotel mit grosszügigen Gästezimmern und Suiten, Wintergarten-Restaurant und Banketträumlichkeiten verfügt jetzt auch über das Hotelprogramm «Gastrodat».

von befreundeten Hoteliers in Zermatt entschloss sich das Hotelier-Paar Bruno und Marie-Louise Friedrich zur Anschaffung des Hotelprogramms «Gastrodat/Gastroweb» der Gastrodat Schweiz GmbH (Horgen). Seit Mitte 2006 ist das Hotelprogramm voll in Betrieb.

Beste Erfahrungen

Gilden-Hotelier Bruno Friedrich ist des Lobes voll: «Wir schätzen vor allem das einfache und übersichtliche Handling. Schulung, Instruktion und Implementierung von 'Gastrodat' waren vorbildlich. Die vorhandenen Gästedaten konnten ohne Umstände ins neue Hotelprogramm übernommen werden. Die Layouts auf dem Computer-Bildschirm sind nach unseren Bedürfnissen konfiguriert worden. Wir stellen schon jetzt fest, dass dank 'Gastrodat' die täglichen Routine-Arbeiten an unserer Reception im Zusammenhang mit Gäste-Anfragen, Reservationen, Buchungen, Gäste-Registrierungen (Meldescheine für die Polizei) und Rechnungsstellungen äusserst einfach und speditiv erledigt werden können. Die Eckdaten unserer Stammgäste lassen sich ohne weiteres hinterlegen. Einmal erfasst, lassen sie sich für sämtliche Operationen und Transfers verwenden, ohne dass wir sie nochmals erfassen müssen. Das beschleunigt die Arbeit an der Reception. Und die Eckdaten unserer Restaurant- und Hotelgäste können wir über das Serienbrief-Filtermodul für Brief, Fax oder E-Mail nach verschiedenen individuell wählbaren Kriterien verwenden.»

Die Konfiguration

Im Restaurant Hotel «Bellevue am See» sind zwei Arbeitsplätze mit dem Grundmodul «Gastrodat» eingerichtet. Seit kurzem ist auch das Online-Buchungsmodul «Gastroweb» aufgeschaltet, dank dem sich die von den Gästen selbst eingegebenen Gästedaten direkt ins Hotelprogramm transferieren und Online-Direktbuchungen ohne Provisionsverpflichtung vornehmen lassen. Zudem ist ein Link zur Telefonanlage für die Direktverbuchung der Telefongebühren aufgeschaltet. Optional besteht die Möglichkeit einer Verbindung mit dem bestehenden Kassensystem in den Restaurants.



Receptionsmitarbeiterin Stefania Pe an einem der zwei Arbeitsplätze mit dem Hotelprogramm «Gastrodat» an der Reception des Gilden-Hotels «Bellevue am See».



Das Gilden-Gastgeber-Paar Marie-Louise und Bruno Friedrich zusammen mit Philipp Egli, Mitinhaber der Gastrodat Schweiz GmbH (Horgen), vor der Hotelreception im Gilden-Hotel «Bellevue am See».

Das Seehotel «Rigi-Royal», Immensee

Auf eine lange Tradition kann das Seehotel «Rigi-Royal» in Immensee zurückblicken. Es wurde vor dem Jahr 1800 bereits urkundlich unter dem Namen «Rothuus» mit erstem Wirtschaftspatent erwähnt, gegeben von der Verwaltungskammer des Kantons Waldstätte «in der einen und unteilbaren Republik» (24. Herbstmonat 1799, Register-Nr. 6 des Obereinnehmers der Getränkesteuer in Zug). Später wurde es zu einem «Sust» der alten Gotthardpost, zu einem Umschlagplatz der Post also, wo Ross und Wagen auf dem Weg nach Küsnacht am Rigi gewechselt wurden.

Lange Familien-Tradition

Seit 50 Jahren führen Edi und Elsy Ruckstuhl das Seehotel «Rigi-Royal» in dritter Familien-Generation. Das Hotel-Unikat befindet sich direkt am Ufer des Zugersees, verfügt über einen eigenen Park für Aperos, Cocktails und Hochzeiten und einen Privatstrandbad für Hotelgäste.

Lage und Ambiente des Seehotels «Rigi-Royal» bringen es mit sich, dass diese «Location» gerne für festliche Anlässe von Familien und Firmen, für Hochzeiten und andere unvergessliche Events ausgewählt wird.

Der Restaurations-Teil besteht aus dem A la Carte-Restaurant «See-Stübli» für 30 Gäste, aus Saal und Veranda für je 80 Gäste, aus dem «Sust-Stübli» für 30 Gäste sowie aus einer grossen Seeterrasse für 150 Personen, wo der Gartengrill mit Fisch und Fleisch und das auf einem Boot präsentierte Salatbuffet mit täglich 20 Sorten frischen Salat-Variationen bei den Gästen für Furore sorgen. In der Hochsaison sind im Seehotel «Rigi-Royal» an die 35 langjährige Mitarbeitende beschäftigt, allein sieben davon in der Küche. Der Jahresumsatz generiert sich je zur Hälfte aus Restauration und Bankettwesen sowie aus dem Logement.

Vom manuellen Reservationsbuch...

Das Seehotel «Rigi-Royal» verfügt über 41 Gästezimmer mit 85 Betten im Alt- und im Neubau. Bis zum Frühjahr 2006 wurden die Reservationen noch manuell im Reservationsbuch vorgenommen.



Impressionen vom Seehotel «Rigi-Royal» in Immensee mit Seeufer, Schiffllände, See-Terrasse und Hotelzimmer mit Panorama-Blick auf den Zugersee.



Hotelmanager Daniel Höger an der Reception des Seehotels «Rigi-Royal», wo das Hotelprogramm «Gastrodat» installiert ist, zusammen mit Cynthia Ruckstuhl – die junge Generation weiss mit dem informatik-gestützten Hotelprogramm souverän umzugehen!

... zum Hotelprogramm «Gastrodat»

Dann hat sich Hotelière Elsy Ruckstuhl zusammen mit ihrem Neffen Daniel Höger trotz grosser Skepsis gegenüber Informatik und EDV für die Anschaffung des Hotelprogramms «Gastrodat» der Gastrodat Schweiz GmbH (Horgen) entschlossen — und dies nach einer sorgfältigen Evaluation und auf Grund detaillierter Vergleiche mit Software-Alternativen zu «Gastrodat». Hotelière Elsy Ruckstuhl zu GOURMET: «Entscheidend

für uns war die Einfachheit, Uebersichtlichkeit und die Unkompliziertheit im Handling der neuen Hotel-Software von 'Gastrodat'.»

Mehrwert und Mehrnutzen

Tatsächlich steht im Seehotel «Rigi-Royal» das Grundmodul «Gastrodat» für eine Arbeitsstelle an der Hotelreception in Betrieb. Auf weitere Software-Module und Schnittstellen (beispielsweise zur Telefonanlage oder zum Restaurations-

Kassensystem) wurde zurzeit verzichtet. Daniel Höger zu GOURMET: «Wir sind jetzt in der Lage, nicht nur die Adressen und Eckdaten unserer Partner bzw. Reiseveranstalter und Busunternehmen zu sammeln und zu speichern, sondern auch jene der privaten Restaurant- und Hotelgäste, so dass wir bald einmal über ein effizientes Tool fürs Marketing und für Mailings via Brief, Fax und E-Mail zur Verfügung haben. Dazu kommt die markant bessere Transparenz und Uebersicht über die längerfristige Auslastung unserer Unterkunfts-kapazitäten, die jetzt am Bildschirm auf einen Blick zu erkennen ist. «Gastrodat» zeichnet sich tatsächlich durch einfachstes Handling, Uebersichtlichkeit und selbsterklärendes Prozedere aus, so dass man schnell einmal den Schritt von der manuellen Reservationsarbeit zur EDV-gestützten Erledigung dieser Routine-Arbeiten vollzogen hat.»

Fazit

Man kann es drehen und wenden wie man will: «Gastrodat» ist ein geniales Hotel-Tool, das die Arbeiten an der Reception rationalisiert und beschleunigt und dem Hotelier erst noch die Möglichkeit gibt, mit einfachen und speditiven Mitteln mehr Marketing und Werbung zugunsten einer besseren Zimmerauslastung und damit letztlich zugunsten einer höheren Profitabilität seines Hotelbetriebes zu betreiben.

Gastrodat Schweiz GmbH
Philipp Egli Kassensystems
Schleifetobelweg 5. 8810 Horgen
Tel. 044/770 27 37
Fax 044/770 27 32
E-Mail: info@gastrodat.ch
Internet: www.gastrodat.ch

Gastrodat Deutschland GmbH
Buchenweg 10
D-89257 Illertissen
Tel. 0049 (0) 7303 92 86 20
Fax 0049 (0) 7303 90 42 14
E-Mail: gastrodat@email.de
Internet: www.gastrodat.com



Von der manuellen zur EDV-gestützten Reception: Hotelière Elsy Ruckstuhl, flankiert von Hotelmanager Daniel Höger (links) und Philipp Egli, Mitinhaber der Gastrodat Schweiz.

ZAGG

Infostand der
Oesterreichischen Handelsdelegation
Halle 4, Stand 442

Sonderschau
Halle 5, Stand 507