

*Das Hotelprogramm «Gastrodat/Gastroweb»:*

## Ein Tool für mehr Gäste in den Mittelklass-Hotels

*Aus branchenmässiger und volkswirtschaftlicher Sicht mag Guglielmo Brentel, Präsident von Hotellerieuisse, ja Recht haben, wenn er der nicht klar profilierten Schweizer Mittelklass-Hotellerie schwierige Zeiten prophezeit. Doch bevor ihre Mittelklasshotels einem Gästeschwund unterliegen, werden die Schweizer Mittelklass-Hoteliere mit allen Mitteln den Markt- und Gästeerfolg suchen. Beispielsweise, indem sie mit informatik-gestützten Hotel-, Frontoffice- und Marketingprogrammen mehr Gäste in ihr Haus locken oder bestehende Gäste mit entsprechenden Gästebindungsaktionen an ihr Haus binden. Mit dem Hotelprogramm «Gastrodat/Gastroweb» lässt sich dies einfach machen.*

*von Chefredaktor René Frech*

«Die Mitte schrumpft», so beschied sehr dezidiert Präsident Guglielmo Brentel vom Branchenverband Hotellerieuisse anlässlich der Präsentation des neuen

Hotelsternen-Klassifizierungsystems vor den Medien: Die Schweizer Fünf- und Viersternhotellerie hingegen ist auch aus internationaler Sicht ausgezeichnet auf-

gestellt und durchaus wettbewerbsfähig. Dasselbe gilt für die moderne Economy- und Budget-Hotellerie, die zumeist zu internationalen Hotelgesellschaften gehört.

## Die Mängel der Mittelklasse

«Die Mitte», das sind die nicht ganz klar profilierten, sogenannte «undefinierbaren» Mittelklass- und Familienbetriebe der Drei- bis Einstern-Kategorie, die zunehmend Mühe bekunden, die Erwartungen der Gäste an eine zeitgemässe Hotel- und Unterkunfts-Infrastruktur nicht zu enttäuschen. Ihre «Schwächen» sind nicht nur in einer überalterten Infrastruktur und in einem mangelnden Komfort, sondern vielfach auch in einem Mangel an Management- und Marketingkompetenz zu suchen.

Nur eben: Die verbale Analyse ist so viel schneller gemacht als die Schwächen im Betriebsalltag behoben.

## Die Mehrheit schwächelt

Und vor allem: Wer wie Hotelleriesuisse-Präsident Guglielmo Brentel vollmundig in die Öffentlichkeit hinausposaunt, dass sich die Schweizer Luxus- und Erstklass-Hotellerie in Topform befindet, wogegen die Mittelklasshotels unter Druck stehen, sollte auch gleich die wahren Relationen in Erinnerung rufen: Von den 5600 Hotelbetrieben gehören 83 der Fünfsterne-, 443 der Viersterne- und 976 der Dreisterne-Hotellerie an. Das entspricht rund 1500 Hotelbetrieben und etwas mehr als 25 Prozent aller als Hotel definierten Häuser!

75 Prozent der helvetischen Hotels haben somit ein Problem und stehen unter Druck! Der Branchenverband Hotelleriesuisse tut gut daran, sich vielleicht künftig vermehrt auch mal dieser Dreiviertel-Mehrheit der Hotellerie anzunehmen, wenn er als wirklich repräsentativer Branchenverband wahr- und ernstgenommen werden will!

## Marketing ist das Alpha und Omega

Gerade in der Hotellerie kommt einem modernen und effizienten Marketing zentrale Bedeutung für den Geschäftserfolg einer Hotelunternehmung zu. Mit Marketing- und Promotionsmassnahmen lassen sich die alles entscheidende Auslastung der UnterkunftsKapazitäten und damit die Profitabilität eines Hotels positiv beeinflussen.

Dabei macht es unter dem Strich eben einen gewaltigen Unterschied, ob die Hotelzimmer übers Jahr gerechnet bloss zu 50 statt zu 75 Prozent belegt sind. Weist ein Hotelbetrieb eine nicht betrieblich, sondern vor allem unternehmerisch ungenügende Belegung auf, fehlen am

Ende des Jahres zwar nicht die finanziellen Mittel für das sogenannte operative Geschäft und für die Begleichung der laufenden Kosten, sondern — und das ist für die Wettbewerbsfähigkeit des Hauses besonders folgenschwer und negativ — vor allem auch für die dringende Erneuerung, Modernisierung oder Erweiterung der Infrastrukturen.

Deshalb ist Marketing und Promotion das A und O eines erfolgreichen Hotelmanagements. Deshalb ist all das, was sich tagtäglich an der Reception, am Telefon, im E-Mail-Verkehr und auf der Website eines Hotels abspielt, nicht einfach lästige Routine, sondern entscheidend für den kommerziellen Erfolg eines Betriebes.



*Philipp Egli, Geschäftsleiter und Mitinhaber der Gastrodat Schweiz GmbH (Horgen), zeigt, wie einfach das Handling mit «Gastrodat» ist.*

## Hilf Dir selbst — es hilft Dir keiner!

In vielen Mittelklasse- und Familienbetrieben wird auch heute noch kein bewusstes und systematisches Marketing betrieben. Ein modernes und effizientes Frontoffice- und Hotelprogramm ist heute jedoch in der Lage, effiziente Tools nicht nur für die Routine-Arbeiten an der Reception — wie die Anfragen-Beantwortung, Offertstellung, Reservations- und Buchungsbestätigung, Check-in/Checkout-Operationen, Rechnungsstellung, usw. —, sondern auch für ein effizientes Marketing zur Verfügung zu stellen.

## Das Hotelprogramm «Gastrodat/Gastroweb»

Dieses Hotel- und Frontoffice-Programm heisst «Gastrodat/Gastroweb». Es handelt sich um ein Software-Produkt, das in der österreichischen Mittelklass- und Familienhotellerie die Position des

Marktführers innehat und auch in der Mittelklasshotellerie in den andern europäischen Ländern stark verbreitet ist.

«Gastrodat/Gastroweb» ist seit 14 Jahren unter Windows auf dem Markt und wurde laufend den sich wandelnden Bedürfnissen der Hotellerie angepasst.

Seit zwei Jahren ist «Gastrodat/Gastroweb» auch in der Schweiz präsent: Die Gastrodat Schweiz GmbH (Horgen) hat in der helvetischen Mittelklass- und Familienhotellerie bereits rund 200 Installationen implementiert.

«Gastrodat/Gastroweb» ist ein modular ausbaubares Hotel- und Frontoffice-Programm, das sich durch praxisorientiertes, einfaches, sich selbst erklärendes Handling und durch ein ausgezeichnetes Preis/Leistungsverhältnis auszeichnet.

## Attraktive Preis/Leistungsrelation

Die Anschaffungs- und Wartungskosten berechnen sich nämlich nach der Anzahl Gästezimmer eines Hotelbetriebes sowie nach der Anzahl der Software-Module, die in einem Hotel zum Einsatz kommen. «Gastrodat/Gastroweb» kann gekauft, gemietet oder als Rechenzentrumslösung erworben werden.

Dass das Hotelprogramm «Gastrodat/Gastroweb» auch souveräne und erfahrene Hoteliers zu überzeugen vermag, denen man in der Regel kein U für ein X vormachen kann, zeigen die beiden Praxisbeispiele vom Seehotel Sternen in Beckenried und vom Seehotel Riviera in Gersau.

Beide Betriebe verbindet nicht nur die Tatsache, dass sie mit dem gleichen Frontoffice- und Hotelprogramm, nämlich mit «Gastrodat», arbeiten, sondern auch, dass sie mit einer veritablen helvetischen Rarität, nämlich mit einer Autofähre über den See — von Beckenried nach Gersau — verbunden sind!

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



Impressionen vom Seehotel Sternen in Beckenried.

## «Gastrodat» im Seehotel Sternen, Beckenried

Gegründet und gebaut wurde das Seehotel Sternen in Beckenried im Jahre 1946 kurz nach dem Zweiten Weltkrieg von Otto und Elsi Gander-Ackermann, der Eltern-Generation der heutigen Besitzer. 1970 wurde das Haus erweitert, und seit 1990 führen Otto und Elisabeth Gander-Klauser den Hotelbetrieb, den sie 1996 käuflich erworben und später ausgebaut und optimiert haben.

Zu den (verwirklichten) Visionen und der engen Verbundenheit mit dem See der Eltern Otto und Elsi Gander gehört die Tatsache, dass sie neben dem Seehotel Sternen in Beckenried auch den Autofährenbetrieb zwischen Beckenried und Gersau auf die Beine gestellt und einen Fischerei- und Fischzucht-Betrieb in Beckenried gegründet haben. Heute sind die drei Unternehmen auf die nachfolgende Aktiv-Generation der Familie Gander aufgeteilt.

### Vielfältiges Seehotel Sternen

Otto und Elisabeth Gander-Klauser führen das Seehotel Sternen mit viel Umsicht. Es besteht aus 41 Gästezimmern mit 76 Betten und gehört der Viersternkategorie an.

Von zentraler Bedeutung ist aber auch die Gastronomie im Seehotel Sternen, ist doch die «Sternen-Küche» mit dem «Goldenen Fisch» ausgezeichnet.

Tatsächlich gilt das Seehotel Sternen als beste Adresse für Fisch-Spezialitäten. Das Seerestaurant bietet Platz für 120 Gäste. Dazu kommen die Gaststube («Sternen-

Stube») mit 40, die «Dorfstube» mit Bar für 25 und die «Fährestube» mit Bar für 30 Gäste. Die grosszügige, überdeckte Seeterrasse bietet Platz für 150 bis 200 Personen und ist, zusammen mit der einzigartigen «Palmen-Bar» direkt am Seeufer, eine der USP («Unique Selling Propositions») des familiär geführten Hotels.

### «Gastrodat» als Marketing-Tool

Wer wie das Seehotel Sternen über einen klugen und ausgewogenen Gäste-Mix mit Individualgästen, Seminargästen, Gruppentouristen, Passanten und vielen Stammgästen verfügt, weiss um die Bedeutung von Marketing, Promotion und Gästebindung in der Hotellerie.

Die Kassen- und Software-Spezialistin Hot-Line Systems AG (Thun), Vertriebs- und Servicepartnerin der Gastrodat Schweiz GmbH (Horgen), hat im Seehotel Sternen nicht nur ein effizientes Kassensystem auf der Basis von fünf Restaurant-Kassen «Schultes 560-Touchscreen» installiert, sondern vor Jahresfrist auch das mit dem «Schultes»-Kassensystem verknüpfte Frontoffice- und Hotelprogramm «Gastrodat» für zwei Arbeitsplätze an der Hotelreception und im Backoffice implementiert.

Die Schnittstelle zwischen Kassensystem und Hotelprogramm ermöglicht die automatische Uebertragung der Rechnungsbeträge für die Konsumationen in den Restaurants auf die Zimmerrechnung. Das vereinfacht das Handling der

Konsumationen der Hotelgäste enorm. Die aus dem früheren Hotelprogramm konvertierten Daten konnten ohne weiteres ins Hotelprogramm «Gastrodat» transferiert werden.

### Beste Erfahrungen

Ueberhaupt ist Elisabeth Gander-Klauser höchst zufrieden mit «Gastrodat» und meint gegenüber GOURMET: «Wir haben uns für 'Gastrodat' entschieden, weil das Handling einfach, übersichtlich und selbsterklärend ist, was für uns deshalb so wichtig ist, weil abwechslungsweise drei bis vier verschiedene Personen an der Reception und damit mit dem Hotelprogramm arbeiten.



Blick zur Hotelreception im Seehotel Sternen



Das Kassensystem mit fünf Touchscreen-Kassenstationen von «Schultes» ist via Schnittstelle mit dem Hotelprogramm «Gastrodat» verbunden, so dass die Konsumationsbeträge der Hotelgäste automatisch auf die Zimmerrechnung transferiert werden.



Erfolgreiche Software-Partnerschaft: Das Hotelier-Ehepaar Elisabeth und Otto Gander vom Seehotel Sternen in Beckenried mit Philipp Egli, Mitinhaber und Geschäftsführer der Gastrodat Schweiz GmbH (Horgen), auf der grossen Hotelterrasse.

Ein zweites Argument zugunsten von 'Gastrodat' sind die relativ geringen Anschaffungs- und Wartungskosten. Konkret bedeutet dies, dass wir bloss noch die Hälfte der wiederkehrenden Kosten für Support, Wartung und Software-Updates zu bezahlen haben.

Wir sind jetzt daran, 'Gastrodat' vermehrt auch als Marketing-Tool einzusetzen. So können wir speditiv über das Serienbrief-Filtermodul für Brief, Fax oder E-Mail die verschiedensten Gästekategorien mit ihren Affinitäten wie Wanderer, Gourmets oder Biker gezielt ansprechen und ihnen massgeschneiderte Angebote und Aktionen unterbreiten. Je einfacher dies geht, desto eher unter-

nimmt man in diesem Bereich etwas, was sich letztlich positiv auf den Frequenz- und Geschäftsverlauf im Hotel oder in den Restaurants auswirkt.»

**Kostenlose Updates**

Und Philipp Egli, Mitinhaber und Geschäftsführer der Gastrodat Schweiz GmbH, ergänzt: «Unsere Wartungsverträge sind nur an den Landesindex gebunden. Die tiefen Support- und Wartungskosten resultieren auch aus der Tatsache heraus, dass wir alle unsere Kunden mit Updates stets auf dem neusten, einheitlichen Stand halten, was zur Folge hat, dass wir den Support- und Wartungsaufwand in Grenzen halten

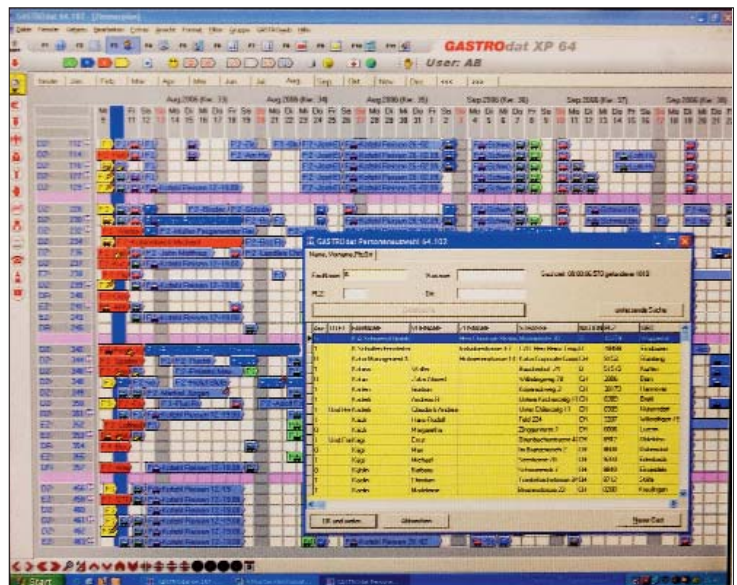
können, was letztlich unseren Kunden zugute kommt.

Im übrigen wird den Gastrodat-Kunden mindestens einmal jährlich ein Software-Update mit den neusten Funktionen und Features kostenlos zur Verfügung gestellt.»

Seehotel Sternen  
 Buochserstrasse 54  
 6375 Beckenried  
 Tel. 041/624 55 55  
 Fax 041/624 55 56  
 E-Mail: info@sternen-beckenried.ch  
 Internet: www.sternen-beckenried.ch



in Beckenried, wo Receptionistin Astrid Baumgartner souverän mit dem Frontoffice- und Hotelprogramm «Gastrodat» umzugehen weiss.





Das Erdgeschoss und die ersten zwei Stockwerke der Gesamtüberbauung im Ortskern von Gersau sind dem Seehotel Riviera gewidmet.

## «Gastrodat» im Seehotel Riviera, Gersau

Auf der gegenüberliegenden Seite des Vierwaldstättersees, in Gersau, befindet sich nicht nur die andere Autofähren-Station, sondern auch das Seehotel Riviera, das im Jahre 1986 im Rahmen einer Gesamtüberbauung zusammen mit Apartments im Ortszentrum von Gersau realisiert und bis vor Jahresfrist als weiterhin renommiertes Hotel Müller bekannt war.

Dann kam die grosse Flut, das Hochwasser vom August 2005, in dessen Folge Johnny und Maya Venegas, die Gastgeber vom angrenzenden Steak-House Seegarten, den Hotelbetrieb per Anfang 2006 übernahmen.

### Klein, aber fein und oho!

Beim Seehotel Riviera handelt es sich um einen Hotel- und Restaurationsbetrieb mit 24 Gästezimmern, zwei Suiten und zwei Familienzimmern mit total 60 Betten. Die Zimmerterrassen geben die Sicht frei auf den See und die Berge. Zur Ausstattung der Gästezimmer gehören Minibar, Safe, TV/Radio, Bad/WC.

Ergänzt wird das Angebot durch einen Wellness-Bereich mit Sauna, Whirlpool, Dampfbad sowie durch vier Seminarräume für Meetings mit 12 bis 50 Personen und für Bankette für bis zu 80 Gäste. Integriert ist der Coffee-Shop «Classico», wo eine nicht alltägliche Kaffeekultur gepflegt wird: Neben den bekannten

Kaffee- und Kaffee/Milch-Spezialitäten stehen sechs Kaffee-Provenienzen zur Auswahl, und 15 offene Teesorten und zehn verschiedene Trink-Schokoladen laden zum Verweilen ein. Die hier servierten 100prozentig reinen Fruchtsäfte weisen pure Bio-Qualität auf.

Zum gastronomischen Angebot gehören zudem eine Hotel-Bar mit Boulevard-Terrasse sowie das Steak-House Seegarten direkt am Seeufer mit seinen Fleisch- und Fischgerichten vom Holzkohलगrill sowie eine Beach-Bar, die sich ebenfalls direkt am Seeufer befindet und sich für Aperos und Cocktails beispielsweise bei Hochzeiten, Familienanlässen und andern Events ausgezeichnet eignet.





Blick zur Reception des Seehotels Riviera, wo Gastgeber Johnny Venegas souverän mit «Gastrodat» umzugehen weiss.

### «Gastrodat» als Marketing-Tool

Johnny und Maya Venegas sind zwei junge und initiative Gastgeber, die es nicht versäumen, ihre Gäste auch mit sehr attraktiven und aussergewöhnlichen Sonderangeboten und Packages zu überraschen, so mit Gourmet- und Erlebniswochen oder mit einem Aktions-Package «In fünf Tagen rund um den Vierwaldstättersee».

Nicht zuletzt aus der Ueberlegung heraus, ihre Werbe- und Marketing-Aktivitäten möglichst einfach und effizient einem breiten Kunden- und Gästekreis bekannt machen zu können, haben Maya und Johnny Venegas verschiedene Hotel- und Frontoffice-Programme sorgfältig evaluiert und sind nach einer praxisorientierten Demonstration durch

den Hotelsoftware-Spezialisten Philipp Egli von der Gastrodat Schweiz GmbH (Horgen) zur Ueberzeugung gelangt, mit dem Hotelprogramm «Gastrodat» die richtige Wahl zu treffen.

Gastgeber Johnny Venegas zu GOURMET: «Das Programm von Gastrodat ist einfach, logisch, integral und selbsterklärend, was gerade für uns Quereinsteiger aus der Gastronomie von grossem Nutzen ist. Man gewinnt rasch die Uebersicht und Transparenz über die Reservations- und Belegungssituation, und Buchungen lassen sich sehr rasch und einfach erfassen. Zudem verfügt man mit 'Gastrodat' über ein effizientes Marketing-Tool, mit dem wir via dem Filtermodul per Brief, Fax oder E-Mail unsere Spezialangebote den einmal

definierten Gästesegments bekannt machen können.

Zudem steht uns mit 'Gastroweb' die Option für direkte Online-Buchungen ohne entsprechende Kommissionsverpflichtungen in einem späteren Zeitpunkt offen. Wir sind mit 'Gastrodat' höchst zufrieden, möchten diese Hotel-Software jedenfalls nicht mehr missen und können sie nur weiterempfehlen.»

Seehotel Riviera  
Seestrasse 24-26  
6442 Gersau  
Tel. 041/828 19 19  
Fax 041/828 19 62  
E-Mail: [info@seehotel-riviera.ch](mailto:info@seehotel-riviera.ch)  
Internet: [www.seehotel-riviera.ch](http://www.seehotel-riviera.ch)



Maya und Johnny Venegas vom Seehotel Riviera mit Philipp Egli, Mitinhaber und Geschäftsführer der Gastrodat Schweiz GmbH (rechts).