



A1

6 Tipps: So machen Sie Ihre Gäste zu Stammgästen.

Treue Kunden sind
Ihre wichtigsten
Botschafter.



Stammkunden das richtige „Geschenk“ machen

Sie sind loyal, profitabel, kommen gerne wieder und empfehlen das Hotel weiter ... Gemeint sind Ihre Stammkunden. Sie sind die liebsten Gäste in Ihrer Branche. Vor allem aktuell, weil Reisende generell immer mobiler, spontaner und auch flexibler werden. Einmal Stammgast, immer Stammgast? Das ist ein Irrglaube! Auch treue Gäste wollen und müssen klug und vorausschauend umsorgt werden. Auch bei Stammgästen muss man aktives Marketing betreiben. Die Besonderheit: Da Sie sich schon gegenseitig kennen, erwartet Ihr Kunde eine Kommunikation

auf persönlicher Ebene. Mit automatisch generierten Daten – beispielsweise über das Hotel-WLAN – lernt man den Gast noch besser kennen. Nur so kann man seine Maßnahmen setzen, um zu punkten und das Vertrauen seines Gastes zu erhalten. Wie heißt es so schön: Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft. Es müssen nur die richtigen sein!



6 Tipps, für eine noch bessere Beziehung zu Ihren Stammgästen

Der Stammgast ist für Hotels einer der lukrativsten Kunden. Es braucht aber spezielle Maßnahmen, damit er auch weiter Stammgast bleibt.

Mehr als ein Viertel der Hotelgäste in Österreich sind Stammgäste. Sie sind die wichtigste Kundengruppe vor allem in ländlichen Regionen. Denn die Stammgäste machen ca. 60 Prozent aller Gäste in den Tourismusregionen aus. Die Bindung dieser Gäste an eine Region stellt so einen wichtigen Wirtschaftsfaktor dar.

Der Stammgast hat genau jene Eigenschaften, die sich ein Hotelier wünscht:

- Stammgäste geben mehr Geld aus als Einmalbucher, Denn sie sind mit den Angeboten des Hotels vertraut und haben eine höhere Zahlungsbereitschaft.
- Stammgäste sind wichtige Multiplikatoren. Sie sind authentische und effektive Werbebotschafter des Hotels, wenn sie davon erzählen.
- Vom Profil her unterscheiden sich die Stammgäste zwar nicht von anderen Kunden. Rund ein Viertel bucht aber ihre Unterkunft länger als 6 Monate im Voraus. Bei den Erstbesuchern tun das nur fünf Prozent! Das garantiert den Hotels eine entsprechende Auslastung und Sicherheit.
- Stammgäste zu akquirieren kostet weniger und ist weniger aufwändig, als neue Gäste zu gewinnen.
- Der Stammgast lebt die Veränderungen mit. Er kommt wieder, weil er schon genau weiß, was ihn im positiven Sinn erwartet.
- Loyale Gäste engagieren sich, weil sie einen persönlicheren Zugang zum Hotel und den Mitarbeitern haben. Sie nehmen sich kein Blatt vor den Mund, wenn ihnen etwas nicht passt. So tragen sie dazu bei, die Servicequalität weiter zu verbessern.



Doch Achtung: Gutes wird schnell gewöhnlich. Es ist nicht selbstverständlich, dass Stammgäste einfach wiederkommen – ohne besonderes Zutun des Hotels. Aber auch sie wollen gehegt und gepflegt werden! Hier gibt es viele Möglichkeiten. Das reicht vom einfachen Mailing über exklusive Einladungen und Bonus-Systemen bis hin zu innovativen Kampagnen. Doch so individuell wie Ihre Hotelgäste müssen auch die Maßnahmen sein. Das gilt besonders für Stammkunden.

Tipp 1

Das Tante-Emma-Prinzip nutzen



Das gute, alte Tante-Emma-Prinzip funktioniert auch heute noch. Je mehr Sie über Ihre Gäste wissen, desto leichter können Sie ihnen ein auf sie zugeschnittenes Service bieten – und sie immer wieder neu mit individuellen Aktionen überraschen. Deshalb sind Gästedaten die Basis für effizientes Stammgäste-Marketing.

Tipp 2

Personalisierung als Pflicht



Die persönliche Ansprache zeigt Wertschätzung und ist besonders gegenüber Stammgästen ein Muss. Standardisierte Kommunikation landet nicht nur schnell im Spam-Ordner, sie kann obendrein auch der langfristigen Hotel-Gast-Beziehung schaden. Daher kann man es nicht oft genug betonen: Newsletter zum richtigen Zeitpunkt mit dem richtigen personalisierten Inhalt und Angebot an den richtigen Empfänger zu verschicken.

Tipp 3

Schenken Sie Stammgästen einen Vorsprung



Schicken Sie dem Stammgast keine 08/15-Nachrichten. Spezielle Angebote oder Insider-Informationen über das Hotel geben dem langjährigen Kunden zusätzlich das Gefühl von „Besonderheit“.

Tipp 4

Kreative Anreize setzen



Jede einfallsreiche Vergünstigung – von aus lokalen Produkten zusammengestellten Geschenkkörben bis hin zu kostenlosen Leihfahrrädern – erhöht die Chancen, den Stammkunden verstärkt ans Hotel zu binden. Aber auch kleine Aufmerksamkeiten, die aufs Zimmer gelegt werden, streicheln die Seele des Stammgastes. Gute Hinweise darauf, welche „Anreize“ man anbieten sollte, liefern die Bestandsdaten.

Tipp 5

Setzen Sie Ihren Stammgästen das „richtige“ Denkmal



Treue will auch anerkannt werden. Machen Sie Stammgäste auch allgemein sichtbar, indem Sie ihnen ein kleines Denkmal setzen. Das kann ein Namensschild auf der Bank vor dem Haus oder ein persönliches Gericht mit Namensnennung auf der Speisekarte sein. Einerseits fühlt sich der Stammgast geehrt. Andererseits werden auch andere Gäste auf das Qualitätsmerkmal Treue zum Hotel aufmerksam.

Tipp 6

Der schnelle Kontakt vor Ort



Auch in ländlichen Regionen erwarten Gäste modernen, digitalen Service in ihrer gewählten Unterkunft. Dazu zählt schon mal ein kostenloses und leistungsstarkes WLAN. Das kann aber viel mehr sein, als ein reines Ausstattungsmerkmal. Es ist für Hoteliers eine sehr gute Möglichkeit mit ihren Gästen zu kommunizieren (etwa über eine eigene Landingpage nach dem Login) und natürlich wertvolle Gästedaten zu gewinnen. Hotels können durch gezieltes E-Mail- bzw. Newsletter-Marketing mit Stammgästen in Kontakt bleiben, ihnen ihren Aufenthalt in Erinnerung halten oder rufen oder Gusto auf den nächsten Urlaub machen.

Mit Stammgästen in Kontakt bleiben

Peter Wachter, Eigentümer der Hotels Wachter im steirischen Murtal, im Gespräch über Stammkundenpflege.

Was unternimmt Ihr Haus, damit Stammkunden auch Stammkunden bleiben?

Unser Hotel hat von der Gästestruktur her hauptsächlich Stammgäste, vor allem aus dem Wiener und Grazer Bereich. Natürlich steht bei uns der persönliche Kontakt im Vordergrund. Wir kümmern uns intensiv um unsere Gäste, behandeln sie recht familiär. Mit dem A1 WIFI Marketing Assistant habe ich aber eine zusätzliche Möglichkeit, auch zwischen den Aufenthalten in Kontakt zu bleiben. Gäste, die man länger nicht mehr beworben hat, vergessen einen. Da reicht es nicht, dass es dem Gast bei uns gefallen hat. Man muss in Erinnerung bleiben – zum Beispiel mit einem Geburtstags-

chreiben. Der A1 WIFI Marketing Assistant erleichtert uns unsere Stammkundenpflege. Sonst habe ich an sich keine großen Intentionen bei der Inbetriebnahme des Tools gehabt.

„Gäste, die man länger nicht mehr beworben hat, vergessen einen.“

Was ist der größte Unterschied in der Stammkundenpflege gegenüber früher?

Wir haben früher nicht wirklich Werbemaßnahmen gesetzt. Wenn ich aber jetzt irgendeine Aktion mache, habe ich durch den A1 WIFI Marketing Assistant schon mal sechshundert Adressen, die ich einerseits potenziell



anschreiben kann – und die ich andererseits potenziell als Wiederbesucher hier haben kann. Wir haben ja noch den Vorteil, dass uns zusätzlich der Red Bull Ring, der nur wenige Kilometer von uns entfernt liegt, auch einige Male das Haus füllt. Nach dem ersten Login beim WLAN bekomme ich vom Gast automatisch die Kontaktdaten wie die E-Mail-Adresse. Der Gast braucht nicht einmal ein Passwort, um sich einzuloggen.

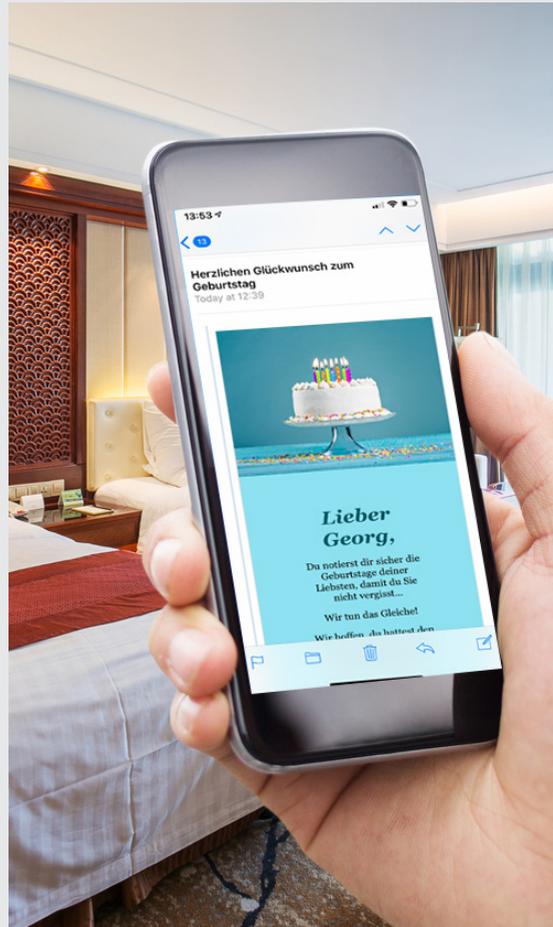
Was erwarten sich Ihre Gäste bei der digitalen Anbindung?

Die Gäste bei uns suchen Erholung und Ruhe in der Natur. Sie sind mitten am Land. Das heißt aber nicht, dass sie auf Smartphone oder Tablet verzichten. Das möchten sie auch gar nicht. Nein, sie wollen trotzdem überall perfektes Internet. Früher hat man einen Fernseher im Zimmer gebraucht. Jetzt will der Gast streamen. Digital wird immer mehr erwartet vom Haus, auch von einem ländlichen Familienbetrieb wie unserem. Ein gutes Internet ist längst Standard.

„Ich kenne kein anderes Hotel in unserer Gegend, das so ein Tool hat.“

Wie sind Sie auf den A1 WIFI Marketing Assistant aufmerksam geworden?

Wir sind dazu aktiv angesprochen worden. So ein System habe ich davor aktiv nicht gekannt. Und ich kenne auch kein anderes Hotel in unserer Gegend, das so ein Tool hat. Es war auch bei uns im Haus vorher noch kein Thema, dass man übers WLAN Kundendaten generieren und nutzen kann. Aber das wurde uns sehr schmackhaft gemacht. Und ... Es hat sich in der Praxis bewährt!



Hotel Wachter Gaalgraben 27, 8731 Gaal

Ein Hotel mit langer Tradition. Das Haus gibt es seit dem 16. Jahrhundert und war schon immer ein ländliches Bauerngasthaus. Es erfolgten mehrere Umbauschritte. Zuletzt wurde das Haus mit ursprünglich drei Gästezimmern um einen Zubau von 13 Gästezimmern erweitert.

A1 Telekom Austria AG

Lassallestraße 9, A-1020 Wien

Telefon: (+43) 050 664 0

E-Mail: impressum@a1.at

