Presseinformation Resacheck Award

RESACHECK AWARD für Professionalität bei der telefonischen Reservierung im Hotel

Die Impuls Consult von Hotelexperten Peter Peer hat einen neuen Award ins Leben gerufen, der die Verkaufs- und Beratungsqualität eines Hotels bei der telefonischen Reservierungsannahme auszeichnet. Überprüft wurden die Betriebe hinsichtlich der Professionalität und Qualität der telefonischen Kommunikation mit dem Gast und der Verkaufsorientierung der Mitarbeiter. Platz 1 geht an das Aqua World Budapest vor einem zweiten Betrieb der Vamed Vitality World, Geinberg5. Den ausgezeichneten dritten Platz erreichte das Arte Hotel in Kufstein.

Der Erstkontakt mit einem Hotelgast erfolgt in den meisten Fällen über die telefonische Reservierungsannahme, die nach Ansicht von Experten großes Potenzial birgt. Der langjährige ÖHV-Präsident, Hotel- und Tourismusexperte Peter Peer, Geschäftsführer der Impuls Hotel GmbH, hat mit ResaCheck+ (www.resacheck.at) ein Tool zur Evaluierung der Service- und Beratungsqualität bei der Hotelreservierung entwickelt und seit 2012 rund 200 Betriebe getestet. Nun haben sich die ImpulsConsult Geschäftsführer Sigrid und Peter Peer entschieden, die Ergebnisse des Jahres 2017 auszuwerten und die besten getesteten Hotels mit dem ResaCheck Award auszuzeichnen.

„Seit 2012 haben wir mehr als 200 Hotels getestet, einige davon mehrfach," erklärt Peter Peer. „Signifikant dabei ist, dass nach den Trainings eine große Qualitätssteigerung bei den telefonischen Reservierungen zu beobachten war. Die Mitarbeiter in den Hotels setzen das Gelernte meist rasch und effizient um. Das drückt sich auch in einem besseren Kategorienverkauf aus. Es wird nicht mehr der Preis, sondern das Produkt verkauft. In vielen Fällen kann nach dem Training bei der einzelnen Reservierung auch Arbeitszeit eingespart werden, weil der Gast sofort bucht und die Erstellung eines schriftlichen Angebotes wegfällt."

Überzeugt haben die Tester 2017 insbesondere zwei Betriebe der Vamed Vitality World Hotels und Thermen. Das Aqua World Budapest belegte mit 88,25 Prozent Platz 1, gefolgt von Geinberg5 Private Spa Villas mit 87,10 Prozent. Am ausgezeichneten 3. Platz mit 86,21 Prozent landet das Arte Hotel Kufstein der Ipp Hotels.

„Der wirtschaftliche Erfolg eines Hotels beginnt in der Reservierung! Resa-Check-Mystery-Calls und Resa-Check-Schulungen sind hervorragende Mittel, um die Service- und Verkaufsqualität bei Reservierungsannahmen zu verbessern. Mit diesen professionellen Tools konnte ich meine Mitarbeiter zu einem deutlich höheren Upgrade-Verkauf motivieren.", zeigt sich Alexander Ipp begeistert

Stärke und Professionalität beweisen auch die Betriebe der VAMED Vitality World „Gut geschulte Mitarbeiter und ein Verkaufen über eine emotionale Bildsprache steigern nicht nur die Belegung, sondern auch maßgeblich den zu erzielenden Durchschnittspreis",

berichtet COO Tom Bauer. „Wir sind stolz auf unsere Mitarbeiter in der Reservierung, denn der erste Eindruck, den sie einem Gast vermitteln, ist entscheidend für die Kundenzufriedenheit und somit ein wichtiger Erfolgsgarant.“

Bildtext: Preisverleihung: Sigrid und Peter Peer von Impuls Consult überreichen den ersten Resacheck Award an zwei Hotels der Vamed Vitality World. Vlnr: Tom Bauer, COO Vamed Vitality World, Peter Peer, Markus Ernst, GM Aqua World Budapest, Sigrid Peer, Manfred Kalcher, GF Therme Geinberg, KR Gerhard Gucher, Direktor Vamed Vitality World

Impuls Hotel berät als unabhängiges Unternehmen Hoteliers, Gastronomen und touristische Betriebe bei der Entwicklung von Unternehmensstrategien sowie bei der Erstellung von Konzepten und Analysen zur Qualitäts-, Verkaufs- und Ertragsoptimierung. Vom ehemaligen ÖHV-Präsidenten Peter Peer Juli 2011gegründet, setzt Impuls Hotel auf die Kernkompetenzen Hotelentwicklung, Tourismusberatung, Qualitäts- und Mitarbeiterentwicklung, Coaching und Schulung sowie Marketing- und Werbeberatung.
Geschäftsführer Peter Peer hat durch seine fast 30 jährige Erfahrung im internationalen Hotelwesen, darunter knapp drei Jahrzehnte bei Accor sowie durch seine Funktion als Ehrenpräsident der Österreichischen Hoteliervereinigung und Vizepräsident des Travel Industry Clubs Austria das entsprechende Know How und Praxiswissen, um Unternehmern mit Impulsen und klaren Visionen zur Seite zu stehen und langfristig Unternehmensziele sicher zu stellen. Seine Partnerin Sigrid Peer ist Systemischer Business Coach und Trainerin mit dem Spezialgebiet Sales & Marketing und Revenue Management.
www.impuls-hotel.com