

ConsultiiQ und VCH-Hotels

Moderne Kundenbindung – neues Marketing – Instrument iiQ-Check

Drei Faktoren garantieren heute den Erfolg im hart umkämpften Tagungs- und Übernachtungsmarkt::

1. Ein gutes, stimmiges Produkt
2. Top – trainierte Mitarbeiter
3. Das ständige Gespräch mit dem Gast

In drei Teilen soll das bei VCH – Hotels erfolgreich eingeführte Konzept und seine Möglichkeiten beschrieben werden:

1. Grundlagen und Anwendung des iiQ-Check – Qualitätsmanagement – Systems
2. iiQ-Check Marketing – mit Hotelbewertungen Buchungen generieren
3. iiQ-Check – Gastkommunikation und Kundenbindung – auch via Social Media

Die VCH Hotelkooperation hat sich für den Einsatz des Hotelbewertungs- und Qualitätsmanagers „iiQ-Check“ der Firma ConsultiiQ entschieden. 25 Hotels testen das System seit April 2011.

Die Lösung kombiniert verschiedene Aspekte, die mit Blick auf Gästebindung und Gästezufriedenheit im Fokus der VCH Hotelkooperation stehen und für alle Marktpartner ein wichtiger Überlebensmechanismus sind:

konsequentes Qualitätsmanagement,

Intensivierung der Gastbeziehung,

Stärkung der Gastbindung,

Social Media und Marketing mit Hotelbewertungen.

Das Ziel, auf diesem Weg eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung zu erreichen, ist verbunden mit dem Nutzen zusätzlicher, direkter Buchungen. Konkret: jede auf diesem Weg erzielte Buchung reduziert den wachsenden Kosten - Faktor 'Provisionszahlungen an Vermittler und Hotelbuchungsportale im Internet'.

Der iiQ-Check bietet hierfür ein kostengünstiges „Rundum-Sorglos-Paket“. Das Kosten / Nutzen – Verhältnis lässt sich einfach darstellen:

Wird ein Qualitätsfragebogen auf den Zimmern für die Gäste ausgelegt, so liegen die Kosten für deren Auswertung um ca. 50 % höher als die iiQ-Check Lizenzkosten.

Funktion des iiQ-Check:

- Internet – basiertes Fragebogen – System, das individuell auf die Bedürfnisse des Nutzers (Kooperationspartner / Trägerschaft sowie der einzelnen Häuser) angepasst wird. Nur so können die gemeinsam gesteckten Ziele schnellstmöglich erreicht werden.

- Mittels einer Post-Stay-E-Mail, die 3 Tage nach Abreise automatisch vom iiQ-Check versandt wird, wird der Gast um eine Bewertung gebeten.

Erste Erfahrungen:

- rund 30% der Gäste sind bereit, dem Haus ein detailliertes Feedback zu geben.
- Immerhin ist (am Beispiel VCH – Hotels) ein ca. 18 Seiten umfassender Bewertungsrahmen zu bearbeiten.
- Bereits innerhalb kürzester Zeit kamen für VCH über 1000 Bewertungen zusammen.
- Diese Bewertungen stehen dem einzelnen Haus jederzeit in Echtzeit über die Datenbank des iiQ-Check in graphischer, aussagekräftiger Ausführung zur Verfügung.
- So sieht der Verantwortliche sofort, wie seine Gäste die eigenen Leistungen einschätzen. Eventuelle Schwachstellen sind durch das Ampelprinzip schnell entdeckt und können nachhaltig beseitigt werden. Mittels Textbewertungen bekommt das Hotel „Tipps“ von den Gästen, was verbessert werden könnte. Darüberhinaus steht dem Haus auf Wunsch ein Benchmarking zur Verfügung, um sich mit ähnlichen Häusern zu vergleichen.
- So lassen sich Erkenntnisse gewinnen, wie die Gäste die Leistung des eigenen Hauses im Vergleich zum Markt oder Mitbewerbern einschätzen.
- Es entsteht ein – mit Blick auf die Innenwirkung – ausgezeichnetes Führungs- und Motivations – Instrument: Mitarbeiter werden sich selbst motivieren, in ihrem Verantwortungsbereich Verbesserungen anzustreben. (Dies bestätigen Erfahrungswerte).

Erste Ergebnisse am Beispiel VCH – Hotels:

- Das angestrebte, durchgängige Qualitätsniveau (3 – Sterne Grundstandard) in den bei VCH – Hotels sehr heterogenen Häuserstrukturen (Kloster; Akademie; 4 – Sterne – Haus) liegt bei knapp 90 %.
 - Der christliche Aspekt ist rund 33 % der Gäste wichtig. Dies zeigt: die Maßnahmen von VCH – Hotels erreichen die Kernzielgruppe kirchliches und christliches Umfeld sehr gut.
 - Liegt der Weiterempfehlungsgrad der Gäste im Markt bei ca. 24 %, erreicht er bei VCH – Hotels rund 27 %.
- Dies zeigt den hohen Nutzen der Kooperation mit rund 1,3 Millionen Gästen pro Jahr für alle angeschlossenen Partnerhäuser.

Neben den mehr als wichtigen Qualitätsfaktoren liefert iiQ-Check auch diverse Marketingdaten. So kann schnell und einfach festgestellt werden, wie die Gäste auf das Haus aufmerksam wurden, welche Themen die Urlauber interessieren oder ob diese regelmäßig z.B. in VCH Hotels unterwegs sind.

Die Möglichkeiten zur Gastbindung, z. B. auch durch Social Media wie Facebook, und das aktive Marketing mittels vieler realer Hausbewertungen stellen wir in nächster Zeit vor.