



App, App & Away

— der direkte Draht zum Gast!

Den unternehmenseigenen Apps für Smartphones gehört die Zukunft in der Welt der Mobilen Kommunikation. Sie eröffnen dem Hotel- und Gastro-Unternehmer grenzenlose Möglichkeiten und bieten ihm einen direkten Draht zum Gast. Die Vendomat AG hat kostengünstige Apps für Hotellerie und Gastronomie entwickelt. Toni Bähler vom Kurhotel Bad Ramsach möchte die eigene App nicht mehr missen.

Von Stephan Frech, Bern

Smartphone erobert die Welt: Seit sich die Smartphones so rasend schnell rund um den Globus verbreiten, ist «Mobiles Marketing» in aller Munde und in Werbe- und Marketingkreisen genauso wie Social Media das alles dominierende Thema. Denn die Smartphones verfügen über derart geniale und sozusagen grenzenlose Fähigkeiten, dass sie zwar auch zum Telefonieren genutzt werden, aber noch weit mehr für die Informations- und Nutzenbeschaffung.

Mehr Nutzen mit Apps

Zielgerichteter und individueller Nutzen versprechen vor allem die aus den App-Stores zum Downloaden bereiten Apps (=Applikationen). Es gibt sie bereits millionenfach für alles und jedes. Die Apps haben in der künftigen mobilen Kommunikation eine immer grössere Bedeutung. Clevere Unternehmer sind mit den Möglichkeiten der Apps vertraut und nutzen deren Popularität und deren Möglichkeiten als konkrete und direkte Kommuni-

kationsmittel zwischen dem eigenen Unternehmen und den Kunden zur Intensivierung der Kommunikation und der Kundenbindung.

Gästebindung im Auge behalten

Das gilt insbesondere auch für Hotellerie und Gastronomie. Zwar gibt es viele Portale, welche die Hoteliers und Gastronomen zum Mitmachen umwerben. In der Regel handelt es sich dabei um Informationsplattformen und Suchdienste, wo der individuelle Hotel- und Restaurationsbetrieb wie in einem Telefonbuch zusammen mit vielen andern Hotel- und Restaurationsbetrieben erscheint. Das ist vielleicht praktisch und informativ für den Nutzer der Plattformen, also für den Kunden und den Gast, doch für den Hotel- und Gastro-Unternehmer ist der Nutzen eher begrenzt.

Dies vor allem im Vergleich zum Nutzen und zu den Möglichkeiten, welche ihm individuelle, unternehmenseigene Apps eröffnen. Unternehmenseigene Apps



Impressionen vom Kurhotel Bad Ramsach in Läuelfingen.

fördern nämlich letztlich die für den unternehmerischen Erfolg alles entscheidende Gästebindung. Sie machen aus Gästen Stammgäste. Und aus Stammgästen VIP-Gäste! Und wer möchte von einem Hotel oder Restaurant nicht als VIP-Gast behandelt werden...

Dazu Raoul Corciulo, CEO der Vendomat AG (Schönbühl), welche für Hotellerie und Gastronomie massgeschneiderte Standard-Apps entwickelt hat: «Man kann in allen Fach- und Marketingbüchern und -verlautbarungen immer wieder lesen: Stammkunden sind das Kapital eines erfolgreichen Unternehmens. Gerade jetzt, in diesen für Hotellerie und Gastronomie härteren Zeiten, gilt es, mit allen Mitteln die Gäste ans eigene Unternehmen zu binden und gezielt zu umwerben. Statistiken zeigen, dass auf zehn begeisterte Gäste durchschnittlich drei neue Gäste gewonnen werden können.»

Der direkte Draht zum Gast

Der zentrale Stellenwert einer unternehmenseigenen App ist schnell umschrieben: Der Gastro-Unternehmer erhält einen direkten Draht zu all jenen Gästen, welche seine App aus dem App-Store heruntergeladen haben. Mehr noch: Der Gast bekommt einen direkten Draht zu seinem Hotel, zu seinem bevorzugten Restaurant, zu seinem Stammlokal und erfährt stets aus erster Hand und blitzschnell, was gerade aktuell ist, welche Spezialaktion gerade läuft und wo attraktive Schnäppchen auf

ihn warten. Der Gast kann sich jederzeit und überall informieren, wann und wo er gerade Lust hat — im Tram, im Stau, im Zug, im Büro, zu Hause — oder wo auch immer.

Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass Smartphone-User die Apps vor allem als nutzbringende Instrumente erleben (und nicht etwa als lästige Werbe- und Promo-Kanäle). Das erklärt auch die grosse Akzeptanz von Apps und die Tatsache, weshalb Apps so häufig und mit Begeisterung genutzt werden.

Die Hotel-App des Kurhotels Bad Ramsach

Toni Bähler vom Kurhotel Bad Ramsach hat das Potenzial einer unternehmenseigenen App, wie sie von der Vendomat AG entwickelt worden ist, schnell einmal erkannt. Das Kurhotel Bad Ramsach im Oberbaselbiet ist ein Seminar-, Kur-, Reha- und Ferienhotel mit öffentlichem Restaurant und öffentlichem Wellness-Bereich. Es verfügt über 70 Gästezimmer mit 100 Betten und befindet sich in einer idyllischen Naturlandschaft etwas abseits von allem.

Das hat Toni Bähler dazu motiviert, die neuen und innovativen Kommunikationsmittel wie Internet und Social Media bewusst und aktiv zu nutzen, um eine gewisse Nähe zu seinen Gästen herzustellen und vor allem die Gästebindung zu fördern. GOURMET befragte ihn über seine Erfahrungen mit der hoteleigenen App der Vendomat AG.

Toni Bähler, wie sind Sie auf die Unternehmens-App der Vendomat AG gestossen?

Durch einen Artikel in einer Fachzeitschrift zu Beginn des Jahres (Es muss GOURMET gewesen sein. Die Red.). Der Trend zur Verdrängung der herkömmlichen Mobiltelefone durch Smartphones ist derart rasant und enorm und die Möglichkeiten der Smartphones für Kommunikation und Marketing so revolutionär und grenzenlos, dass man als Unternehmer dieses Potenzial unbedingt nutzen sollte, zumal die Apps von Vendomat in Bezug auf Möglichkeiten und Preis sehr attraktiv sind, so dass man wirklich zuschlagen muss.

Welches sind für Sie die wesentlichen Vorteile der hotel-eigenen App gegenüber einer hoteleigenen Website?

Die Website ist bei uns ausführlicher, umfassender gestaltet. Die App hingegen zeigt die Hotspots des Betriebs mit wenig Text und vielen Bildern. Sie bildet den schnellen und direkten Draht zum Gast, insbesondere natürlich zum Stammgast. Wir nutzen unsere App bewusst, um auf Spezialwochen und -aktionen hinzuweisen. Wöchentlich ein Mal verbreiten wir über unsere App einen Push-Text mit News über Aktionen und Attraktionen beispielsweise im Hinblick auf ein kommendes Wochenende. Jeden Monat lancieren wir auf der App auch einen Gästewettbewerb. Die Resonanz solcher Aktionen auf unserer App überrascht mich immer wieder aufs Neue positiv: Die Reaktionen kommen teilweise blitzartig retour, was zeigt, dass wir mit unserer App tatsächlich einen direkten und lebendigen Draht zu unseren Stammkunden knüpfen.



Toni Bähler.

Wie machen Sie Ihre Gäste auf Ihre hoteleigene App aufmerksam?

Die Verbreitung der unternehmenseigenen App ist natürlich das A und O des Kommunikationserfolgs via eine eigene App. Wir sind auch immer wieder erstaunt, wie auch ältere Gäste, also die Silver User, auf die App ansprechen. Wir machen unsere Gäste und ein weiteres Publikum durch die Anhänge an E-Mails, durch Plakate und durch Auftritte in den lokalen und regionalen Medien auf unsere Hotel-App aufmerksam. Dazu gibt es beispielsweise auch Visitenkarten im Smartphone-Format, die mit einem QR-Code versehen sind. Er muss mit dem Smartphone bloss fotografiert werden und schon öffnet sich der App-Store zum Downloaden der App.

Welchen Nutzen bringt Ihre App denn dem Gast?

Die Möglichkeiten sind fast grenzenlos. Er ist über alles



Probieren Sie die Eierspätzli von Pastinella.

Entweder als feine Beilage oder fantasievoll kombinierte Hauptmahlzeit.

Einfach und schnell zubereitet – ein Genuss

für Ihre Gäste. Erhältlich im praktischen

1 oder 2 kg Beutel.



Fragen Sie Ihren Lieferanten nach der Pastinella-Sortimentsliste und entdecken Sie weitere kreative Ideen.

Pastinella Orior Menu AG · CH-5036 Oberentfelden
Tel. 062 737 28 28 · info@pastinella.ch · www.pastinella.ch



Wesentliche im Bild, was in unserem Hotel abläuft. Er braucht beispielsweise bloss die Reservationsebene anzutippen und wird via Smartphone direkt mit der Hotelrezeption oder der Tischreservationsstelle fürs Restaurant verbunden. Die Startseite der App zeigt dem Gast via GPS auch den Weg zu unserem Hotel.

Die Vendomat AG hat aber noch viele andere Features eingebaut und erweitert diese in rascher Kadenz, so dass man jederzeit ein Updating vornehmen kann. «Around Ramsach» beispielsweise ist ein Feature, mit welchem auf die Sehenswürdigkeiten in der Umgebung von Bad Ramsach hingewiesen wird (z.B. Baudenkmäler, Naturschauspiele, Historie, usw.). Der Gast wird auch dorthin navigiert.

Welches ist Ihr Fazit über die App von Vendomat?

Es handelt sich um ein faszinierendes Instrument, in welches auch Social Media wie Facebook, Youtube, usw. integriert werden kann. Wir werden unsere Hotel-App

künftig noch mehr und gezielter für die Verbesserung der Kapazitätsauslastung in den Bereichen Beherbergung, Gastronomie und Wellness nutzen und via App konkrete Aktionsangebote in die App stellen. Die Push-Funktion ist dabei für uns ein ausgezeichnetes Mittel.

INFO-TIPP

Kurhotel Bad Ramsach, 4448 Läuelfingen
Tel. 062 285 15 15, Fax 062 285 15 00
hotel@bad-ramsach.ch, www.bad-ramsach.ch

Vendomat AG, Zentrumsplatz 1, 3322 Schönbühl
Tel. 031 925 99 99, Fax 031 925 99 98
info@vendomat.ch, www.vendoapp.ch