



ERFOLGSGESCHICHTE

RESAVIO im Einsatz im Aparthotel am Kurpark



Aparthotel am Kurpark

F**** Apartments ★★★ GARNI

Eine neue Hotel-Website, inklusive Online-Buchungssoftware und digitaler Gästemappe für das familiengeführte Hotel an der Ahr.

Ein kleines Hotel digitalisiert auf ganzer Linie

Dass ein Hotel für einen überzeugenden Online-Auftritt und ein breites, digitales Angebot nicht hunderte Zimmer anbieten muss, beweist das Aparthotel am Kurpark *** in Bad Neuenahr-Ahrweiler. In 11 Zimmern und zwei Apartments beherbergt das seit 45 Jahren familiengeführte Haus vor allem Urlaubsreisende, die den Kurort im Ahrtal schätzen. Seit Anfang 2019 nutzt das Hotel die Software RESAVIO für **Online-Buchung und Verwaltung**. Patrick Küpper ist für die kaufmännischen Themen des Hotels zuständig und hat die Hotelsoftware eingeführt: „David Lehnen und sein Team haben uns von Anfang an überzeugt. RESAVIO ist ein professionelles System und was uns besonders gefällt: Wenn wir Ideen für neue Funktionen einbringen, werden sie direkt aufgenommen, geprüft und schnell umgesetzt“.



So entstand auch das Konzept für die neue, **digitale Gästemappe**, die das Aparthotel am Kurpark nun als moderne Ergänzung zum Vor-Ort-Service einsetzt. Darüber hinaus strahlt mithilfe des Teams von RESAVIO auch die **Hotel-Website** in neuem Glanz.

Aparthotel am Kurpark ***

- 11 Zimmer, 2 Apartments
- Fast 50% aller Buchungen sind Direktbuchungen
- Neue Hotel-Website in 2020
- Einsatz der Guest App

Perfekt auf die Bedürfnisse kleiner Hotels abgestimmt

Vor der Zusammenarbeit mit dem Softwareanbieter aus der Nähe von Köln organisierte das Aparthotel am Kurpark die Reservierungen über die Buchungslösung *Book@once* von *Protel*. „In diesem System konnten wir individuelle Preis- und Verfügbarkeitssteuerungen, die beispielsweise Mindestaufenthalte oder eine Preisregelung je nach Länge des Aufenthalts ermöglichen, nur schwer umsetzen. Auch unsere Anforderung an gute Auswertungen und eine moderne Booking-Engine auf dem aktuellen Stand der Technik wurden nicht mehr erfüllt“, erklärt Küpper.

Auf der Suche nach einem neuen Anbieter überzeugte RESAVIO letztlich durch ausgereifte Kernfunktionen, die stetige Weiterentwicklung des Systems und einem guten Preis-Leistungsverhältnis. „Als kleines Hotel müssen wir besonders auf die Kosten achten. Viele Softwareanbieter waren für uns schlichtweg zu kostspielig und bieten zahlreiche Funktionen, etwa für Tagungen oder Wellnessbereiche, die wir gar nicht benötigen“, begründet Küpper die Entscheidung. Auf mittlere bis kleine Unterkünfte spezialisiert, liefert RESAVIO dem Aparthotel am Kurpark alle wichtigen Funktionen, wie einen übersichtlichen

Belegungsplan, Rechnungserstellung mit Buchhaltungsschnittstelle, diverse **Auswertungen, Reinigungspläne** und den automatischen Versand von E-Mails. Doch im Zentrum steht vor allem die Online Buchungsmöglichkeit.

In 2019 waren bereits **die Hälfte aller Buchungen** des Hotels **Direktbuchungen**, die über die Buchungsstrecke von RESAVIO getätigt wurden. Tendenz: steigend. Trotzdem sind Buchungsportale wie *Booking.com* für Küpper weiterhin ein wichtiger Vertriebskanal, den er über den **integrierten Channel-Manager** von RESAVIO automatisch mit den aktuellen Verfügbarkeiten versorgt: „Als kleines Hotel ist es illusorisch auf eine Unabhängigkeit von den großen Portalen zu hoffen“. Dennoch versucht das Hotel mehr Gäste durch Listung auf Portalen wie *Trivago* und über die eigene Website und Hotel-Marketing zu gewinnen.

Weitere, gemeinsame Schritte: Digitale Gästemappe

Mit der digitalen Gästemappe macht das Aparthotel am Kurpark nun einen weiteren Schritt hin zur modernen Gästebetreuung. Sie soll den Gast vor, während und nach dem Aufenthalt durch zahlreiche Funktionen wie den Online-Checkin, die Wettervorhersage und hilfreiche Informationen zum Ahrtal optimal betreuen. „Bislang haben wir diese Informationen in gedruckter Form angeboten“, berichtet Küpper „Jedoch sind wir der Überzeugung, dass die Digitalisierung auch in der Gästebetreuung ankommen muss. Denn mittlerweile haben Gäste jeder Altersklasse ihr Smartphone dabei und wollen digitale Services nutzen.“

Aus diesem Grund entschied sich Küpper auch gegen eine kostspielige Bereitstellung eigener Hardware für die Gästemappe und nutzt die App von RESAVIO, die jeder Gast bequem über einen Link aus der Buchungsbestätigung auf seinem eigenen Smartphone aufrufen kann. Das schafft nicht nur ein innovatives Image, sondern ist nachhaltig und entlastet Rezeptionsmitarbeiter.



**„Es gibt keine Funktion
in RESAVIO, die wir
entbehren könnten“**

**Patrick Küpper,
Aparthotel am Kurpark**

Mit RESAVIO weiß Küpper einen starken Partner an seiner Seite: „Durch die Aufgeschlossenheit für digitale Themen, Anforderungen und Wünschen der Hotels und einer optimalen Betreuung der Gäste, sind wir überzeugt, dass die Software auch in Zukunft ständig weiterentwickelt wird und wir mit unserem Feedback auch weiterhin dazu beitragen können.“