

SiteMinder's  
**Changing Traveller**  
Report 2023

# Aktionsplan



**Der diesjährige Changing Traveller Report zeigt, wie wandelbar die Reisenden von heute wirklich sind: Über 75 % geben an, dass sich ihre Anforderungen an eine Unterkunft im Vergleich zum Vorjahr geändert haben.**

Um Ihre Unternehmensziele zu erreichen, müssen Sie wissen, wonach Ihre Zielgruppe sucht, und auch, wie Sie diese Bedürfnisse abdecken können.

Und genau zu dem Zweck haben wir diesen Aktionsplan entwickelt.



Unternehmensziel

# Mehr Umsatz



Die Tatsache, dass 26 % der befragten Reisenden besonders auf Wellness- und Self-Care-Angebote achten und 43 % das Augenmerk auf unvergessliche Erlebnisse legen, verspricht Unterkünften neue Möglichkeiten, Umsatz mit mehr als nur Übernachtungen zu erzeugen.

Wenn Sie sich also noch keine Gedanken darüber gemacht haben, wie Sie den Umsatz pro Buchung steigern können, schöpfen Sie Ihr Umsatzpotenzial noch nicht voll aus.

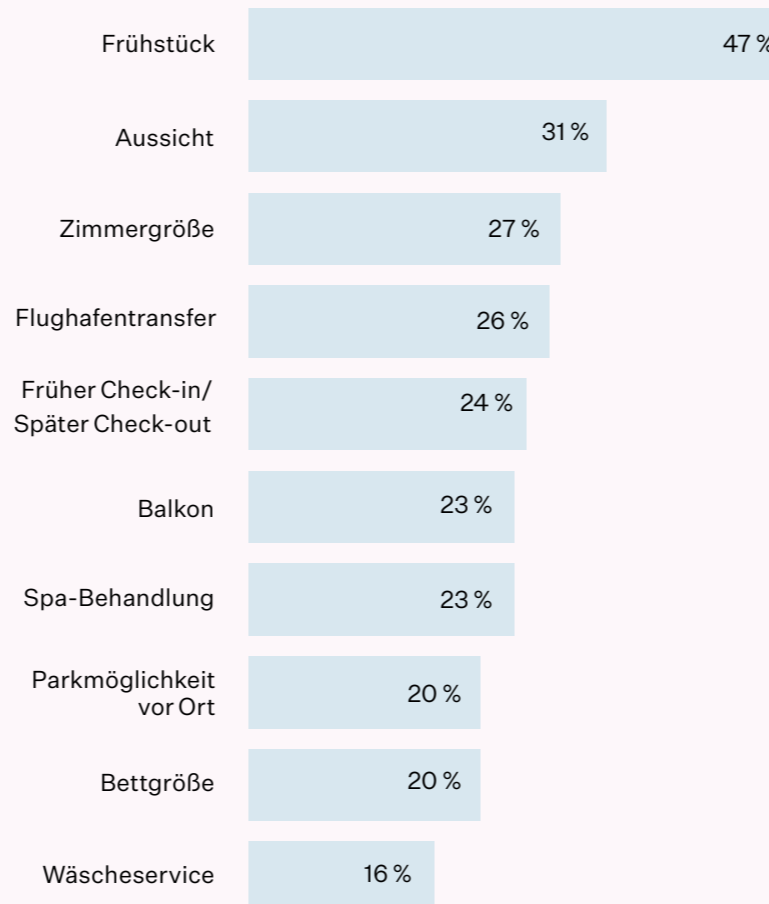
## 🔍 Analyse

**87 % der Reisenden geben gerne Geld für mehr als die Übernachtung aus – im Vorjahr waren es 85 %.**

## 🔄 Strategie

Nutzen Sie Upselling-Möglichkeiten an vier verschiedenen Punkten: Während der Buchung, vor der Anreise, während des Aufenthalts und nach der Abreise.

Zur Erinnerung – Die Top 10 der Zusatzleistungen, für die Gäste gerne Geld ausgeben:



## 🛠️ Tool

SiteMinder bietet Ihnen das leistungsstärkste Buchungssystem der Welt, mit dem Sie solche Zusatzleistungen und Upgrades exklusiv auf Ihrer Website anpreisen können, während Gäste eine Buchung abschließen.

Die Guest Engagement-Funktion unterstützt Sie dabei, ein besseres Gästerlebnis zu gestalten, indem Sie E-Mails mit personalisierten Angeboten erstellen. Sie können E-Mails sogar automatisch planen, damit Gäste in jeder Phase der Buchung bzw. des Aufenthalts angepasste Upselling-Angebote erhalten. Zu guter Letzt können Sie auch Berichte erstellen lassen, die Ihnen zeigen, welche Strategien funktionieren und welche Zusatzleistungen sich gut verkaufen.

# Mehr Umsatz



## 🔍 Analyse

**Die steigenden Lebenshaltungskosten machen sich auch in der Reisebranche bemerkbar: Bei 80 % der Reisenden wirkt sich das auf die Wahl der Unterkunft aus, wobei 50 % zwar in ihrer bevorzugten Unterkunft buchen, allerdings kürzer bleiben oder ein günstigeres Zimmer oder Angebot wählen.**

## 🔄 Strategie

Bieten Sie verschiedene Ratenpläne an und stellen Sie fest, welche sich am besten verkaufen.

## 🔧 Tool

Mit der SiteMinder Plattform können Sie so viele Ratenpläne und Paketangebote erstellen, wie Sie möchten, und darüber hinaus sogar ausgewählten Vertriebskanälen bestimmte Raten zuweisen.

Zusätzlich können Sie Echtzeit-Daten analysieren lassen, um Ihre Leistung auf einen Blick auswerten und Ihre Raten mit denen Ihrer Mitbewerbenden und OTAs vergleichen zu können. So passen Sie Ihre Strategien schnell an und maximieren den Umsatz.

## **Achtung!**

67 % der Reisenden weltweit gaben an, dass ihnen ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis am wichtigsten sei. Hohe Qualität ist für Unterkünfte daher ein absolutes Muss.

# Mehr Buchungen



Weltweit planen 91 % der Reisenden, genauso viel oder noch häufiger zu reisen als im vergangenen Jahr. 22 % gaben an, dass sie in den kommenden zwölf Monaten sowohl im Inland als auch international reisen möchten – das bedeutet: mindestens zwei Reisen!

Um vollständig von dieser Entwicklung zu profitieren, benötigen Sie eine umfassende Vertriebsstrategie.

## 🔍 Analyse

**26 % der Befragten sagten aus, dass Sie zuerst eine Suchmaschine wie Google verwenden, um eine Unterkunft zu finden.**

## 🔄 Strategie

Verbessern Sie Ihre Sichtbarkeit, indem Sie Ihre Unterkunft auf Metasuchmaschinen anbieten und so potenzielle Gäste zu Beginn des Buchungsvorgangs ansprechen.

## 🔧 Tool

Demand Plus, unsere Funktion für die Metasuche, listet Ihre Unterkunft auf den beliebtesten Metasuchseiten wie Google Hotel Ads, Tripadvisor und Trivago. Dabei unterstützt Sie unser fachkundiges Team bei der Einrichtung sowie der Verwaltung und Optimierung Ihrer Kampagnen, was die Chance erhöht, dass Sie ganz oben in den Suchergebnissen aufgeführt werden.

## 🔍 Analyse

**39 % der Befragten haben vor, über ein Online-Reisebüro oder eine App zu buchen.**

## 🔄 Strategie

Schöpfen Sie Ihr volles Buchungspotenzial aus, indem Sie Ihre Unterkunft auf den beliebtesten Buchungsportalen Ihrer Zielgruppen anbieten.

## 🔧 Tool

SiteMinder bietet Ihnen Zugriff auf das größte Vertriebsnetzwerk der Welt, das alle beliebten Buchungsportale und Reiseveranstalter weltweit umfasst, wodurch Sie vom Wachstum der internationalen Reisen und der Vorliebe für Paketangebote profitieren können. Ihnen stehen mehr als 450 Portale zur Auswahl und Sie können sich mit so vielen verbinden, wie Sie möchten, ohne Zusatzkosten.

Zusätzlich erhalten Sie Zugriff auf einige der größten Datensammlungen der Branche, die Ihnen Einblick in die leistungsstärksten Portale in 20 Ländern bieten, sowie personalisierte Datenanalysen für Ihre Unterkunft, um Sie bei der Wahl Ihrer Buchungsportale zu unterstützen.

Schließlich sorgt unser Channel Manager dafür, dass Ihre Raten und Verfügbarkeiten sowohl auf Ihren Portalen als auch in Ihrem System immer auf dem aktuellen Stand sind – und er ist 99,95 % der Zeit verfügbar. Zwei Gründe, warum er zum 3. Mal in Folge zum besten Channel Manager der Welt gekürt wurde.

# Mehr Buchungen

## 🔍 Analyse

**Reisende, die direkt bei Ihnen buchen möchten, achten in erster Linie auf folgende drei Punkte:**

- Ein einfacher, sicherer Buchungs- und Zahlungsvorgang
- Videos und Bilder von den Zimmern und der Unterkunft
- Paket- und Sonderangebote

Sowie...

**Mehr als 50 % der Reisenden gaben an, dass sie eine Buchung abgebrochen haben, weil sie nicht mit der Website der Unterkunft zufrieden waren: Für 19 % war es die Website an sich, während sich weitere 19 % bei der Zahlung nicht sicher fühlten.**

## 🎯 Strategie

Optimieren Sie Ihre Website, um mehr Direktbuchungen dank ansprechendem und professionellem Design sowie einem einfachen und sicheren Zahlungsvorgang zu erhalten.

## 🛠️ Tool

Der Webseiten-Gestalter von SiteMinder gibt Ihnen die Möglichkeit, eine Website schnell zu erstellen oder zu aktualisieren. Dabei können Sie Ihre Unterkunft im besten Licht präsentieren, indem Sie verschiedene ansprechende und für mobile Geräte gestaltete Formatvorlagen verwenden.

Unsere Plattform beinhaltet ein Zahlungsportal und erstklassiges Buchungssystem, in dem Gäste eine Buchung sowie Zahlung tätigen können – und zwar sicher und PCI-konform. Sie können alle gängigen Kreditkarten, virtuelle Kreditkarten, Apple Pay und Google Pay akzeptieren und müssen nicht einmal mehr die Informationen der Gäste manuell verzeichnen.

## Achtung!

Einer der größten Vorteile von Direktbuchungen ist, dass sie keine Provisionen zahlen müssen. Allerdings ist es ebenso vorteilhaft, dass Sie auf diese Weise bei der Buchung wichtige Daten über Ihre Gäste erhalten (was erst beim Check-in geschieht, wenn diese über ein OTA gebucht haben). Mithilfe dieser Daten können Sie Ihre Gäste enger binden und früher Upselling-Möglichkeiten identifizieren.



Unternehmensziel

# Besseres Gästeerlebnis

Verschiedene Aspekte tragen zu einem ausgezeichnetem Gästeerlebnis bei, und da 39 % längere Aufenthalte planen und 50 % die meiste Zeit oder einen großen Teil ihres Aufenthalts in der Unterkunft verbringen möchten, gibt es mehr Möglichkeiten, Gästen ein hervorragendes Erlebnis zu bieten – oder diese Chance zu verpassen.

66 % gaben an, dass sie ein besseres Erlebnis hätten, wenn Unterkünfte häufiger Technologien einsetzen. Anders gesagt hat der richtige Einsatz von Technologie einen beachtlichen Einfluss auf den Eindruck, den Gäste von Ihrer Unterkunft erhalten.

## 🔍 Analyse

**56 % (+1,5 %) bevorzugen einen automatisierten Check-in über technologische Hilfsmittel.**

## 🔄 Strategie

Bieten Sie einen effizienten Check-in, damit der erste Eindruck Ihrer Gäste nicht mit Komplikationen in Verbindung steht.

## 🛠️ Tool

Mit der SiteMinder Plattform bieten Sie Ihren Gästen einen angenehmen Check-in einschließlich einfachem Hochladen der ID-Dokumente, digitalen Signaturen und Zustimmung der AGBs. Zusätzlich können Sie die Ankunft der Gäste mithilfe der integrierten Partner-Apps anpassen, zum Beispiel mit schlüssellosem Zugang zum Zimmer oder ferngesteuerter Ausstattung. Wählen Sie einfach die Apps, die das Gästeerlebnis in Ihrer Unterkunft aufwerten.



# Besseres Gästeerlebnis

## 🔍 Analyse

**88 % schätzen Kontaktaufnahme zusätzlich zur Buchungsbestätigung.**

Sie wünschen sich:

- Updates über die Buchung
- Personalisierte Angebote
- Tipps für den Aufenthalt

## 🎯 Strategie

Senden Sie Ihren Gästen effektive und personalisierte E-Mails.

Diese sollten Folgendes beinhalten:

- Erinnerungen an die Buchung
- Werbung für Upgrades, Zusatzkäufe und Aktivitäten vor der Anreise und während des Aufenthalts
- Ein Dankeschön und eine Bewertungsanfrage nach dem Aufenthalt
- Eine Folge-E-Mail, um sie zu einer erneuten Buchung zu bewegen

## 🔧 Tool

Mit der SiteMinder Plattform können Sie leicht mit Gästen in Kontakt bleiben und sie ansprechen, indem Sie im Handumdrehen personalisierte Empfehlungen anhand des Gastprofils erstellen lassen. Zusätzlich können Sie Ihre Unterkunft und Ihren Standort in einem digitalen Verzeichnis anpreisen, das sich innerhalb von Sekunden aktualisieren lässt und auf das man per QR-Code zugreifen kann.

Außerdem können Gäste so viel einfacher eine Bewertung auf TripAdvisor oder Google hinterlassen, was die Mundpropaganda verbessert. Denken Sie daran, dass 70 % der Befragten gerne eine Bewertung abgeben, aber daran erinnert werden müssen, da sie es sonst vergessen – und in dieser Hinsicht sind unsere automatischen E-Mails nach der Abreise von großer Hilfe.

## Achtung!

52 % der Reisenden weltweit nannten „Personal und Kundendienst“ als den Hauptgrund, warum Sie eine Unterkunft wiederholt buchten. Wenn Sie sich also mehr wiederkehrende Gäste wünschen, sollten Sie sich auf diesen Aspekt konzentrieren.





**SiteMinder ist die führende Plattform der Hotelbranche und wird von mehr als 39.000 Hoteliers weltweit genutzt, um unschlagbare Umsatzerfolge zu erzielen.**

Auf unserer Website erfahren Sie mehr darüber, wie wir Sie dabei unterstützen, mehr Umsatz, mehr Buchungen und mehr Wachstum zu erzeugen.

Mehr erfahren



„Der Channel Manager ist für uns nicht mehr wegzudenken. Für unser Team bringt er eine enorme Entlastung. Allein bei der Buchungsbearbeitung sparen wir ca. 70 % an Zeit, da wir kaum mehr etwas manuell eingeben müssen. Die Implementierung war ein einfacher, angenehmer Prozess. Unser Team hat schnell gelernt, mit dem neuen System umzugehen und heute läuft alles reibungslos. Wenn wir doch einmal Fragen haben, bekommen wir schnell kompetente Unterstützung.“

*Hotel Graf Bentinck*