

Re:Guest, das ausgereifteste Hotel CRM mit intelligenter Gästekommunikation für Verkauf & Marketing

Name: ReGuest AG

Gründungsjahr: 2014

Sitz: Meran, Italien

Gründer & Gesellschafter: Michael Mitterhofer (CEO), Denis Pellegrini (CMO), Stefan Plattner (CTO)

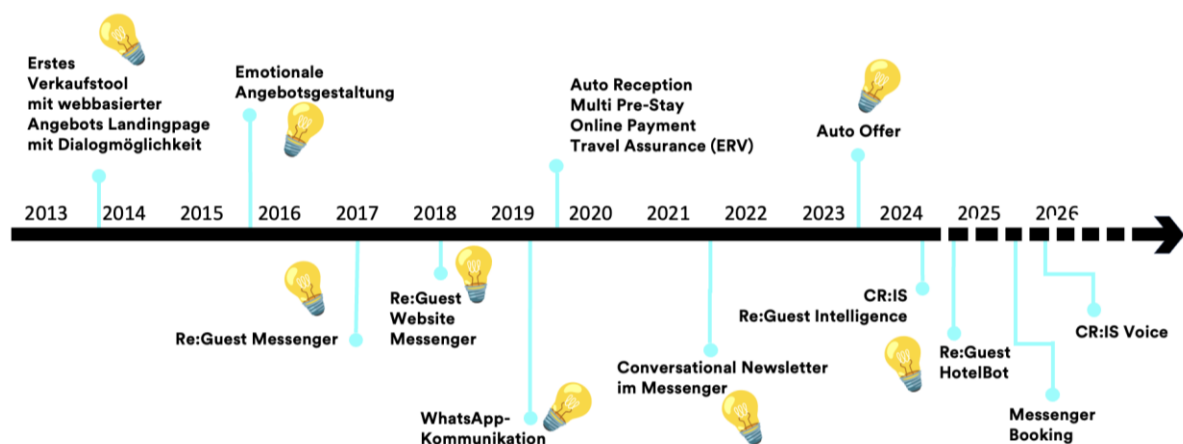
Mitarbeiteranzahl: 30

ReGuest wurde im Jahr 2014 von Michael Mitterhofer, Denis Pellegrini und Stefan Plattner gegründet. Die Idee ist aus ihrem tiefen Verständnis für die Bedürfnisse der Hoteliers entstanden. Dank einer 1999 ebenfalls von ihnen gegründeten und bis heute von ihnen geführten Marketingagentur mit Schwerpunkt Tourismus konnte sie über die Jahre reifen.

Re:Guest wurde entwickelt, um zum einen den Bruch zwischen emotionalen Hotelwebsites und statischen Angeboten zu überbrücken und dadurch das Problem einer oft niedrigen Konversions- bzw. Buchungsrate zu lösen. Zum anderen sollte die Hotelkorrespondenz und Gästekommunikation maßgeblich erleichtert und verbessert werden.

Nach und nach wurde die Software für das Erstellen emotionaler Angebote um zahlreiche Innovationen ergänzt und konnte ihren Einfluss auf die Branche merklich ausweiten. Zu den Innovationen zählen Upselling-, Newsletter- und Instant-Messaging-Funktionen ebenso wie ein KI-basierter virtueller Mitarbeiter namens CR:IS.

Re:Guests Entwicklung



Die Revolution der Gästekommunikation

Die Vision von ReGuest ist es, den Status als ausgereifteste Kommunikations- und Verkaufssoftware auf dem Markt zu erhalten. Die Mission ist es, Hoteliers dabei zu unterstützen, den Verkauf von Zimmern und Zusatzleistungen zu verbessern und dabei auch den Arbeitsaufwand für das Personal zu verringern. Das Nutzen der Software soll stets für alle angenehm und von Vorteil sein.

Ausgehend vom DACH-Markt und dem italienischen Markt, hat ReGuest seine Präsenz auf Spanien, die Benelux-Länder, Osteuropa und Griechenland ausgeweitet und zählt aktuell über 1.000 Hotels. In 12 Monaten haben diese 1.177.000 Direktbuchungen und 16.878.000 Nächtigungen generiert, sowie 1.881.000.000€ Umsatz und einen durchschnittlichen Buchungswert von 1.597€ erzielt.

Ab Dezember 2024 ist ReGuest an der Wiener Börse registriert. Für das Unternehmen bedeutet dies einen historischen Erfolg, zumal es das erste in Südtirol ist, das diesen Meilenstein erreicht.

Produkte

Re:Guest ist das ausgereifteste Hotel CRM auf dem Markt – mit intelligenter Gästekommunikation für Verkauf und Marketing entlang der gesamten Guest Journey. Das Hotel CRM basiert auf der Re:Guest Intelligence – der künstlichen Intelligenz, die für die Hotellerie maßgeschneidert wurde und dem Nutzer 24/7 und in allen Bereichen zur Verfügung steht.

Guest Communication: Re:Guests Gästekommunikation vereint sämtliche Kanäle. Egal, ob (potenzielle) Gäste lieber klassisch per E-Mail, im Re:Guest Messenger oder bequem per WhatsApp kommunizieren: In der Omnichannel Inbox läuft die gesamte Kommunikation zusammen und das Rezeptionsteam behält stets den Überblick. Gäste können im omnipräsenten Re:Guest Messenger genauso jederzeit ihre Buchungs- und Kommunikationshistorie einsehen. Künstliche Intelligenz hilft dem Rezeptionsteam beim Verfassen von Newsletters und Antworten oder kann das Beantworten der Gästefragen rund um die Uhr autonom übernehmen. Da Gäste aufgrund ihres Buchungsverhaltens automatisch profiliert werden, ist die Kommunikation stets personalisiert und auf ihre Vorlieben zugeschnitten.

Sales Cycle: Der Re:Guest Sales Cycle schöpft das Umsatzpotenzial der Zimmer und Zusatzleistungen in jeder Phase der Guest Journey aus. Mit Re:Guest ist es möglich, Angebote zu erstellen, die zum Buchen anregen, dank Upselling-Funktionen den Verkauf von Zusatzleistungen zu maximieren, personalisierte Newsletters zu versenden, um die Gästebindung zu stärken, und im Messenger und auf WhatsApp mit Gästen zu chatten. Die Ergebnisse und Auswertungen sind in Form von automatischen Echtzeit-Statistiken jederzeit zugänglich.

Marketing Cycle: Mit dem Re:Guest Marketing Cycle werden keine gewöhnlichen, sondern personalisierte, segmentierte und verkaufswirksame Newsletters versendet. Dafür werden die Informationen aus den Gästeprofilen herangezogen, sodass jeder Gast nur Nachrichten erhält, die seinen Interessen entsprechen. Die Gästeprofile ermöglichen es auch, anhand der vergangenen Aktionen und Buchungen Newsletters an eine ganz bestimmte Zielgruppe zu versenden. So können nicht nur die direkten Buchungen gesteigert, sondern auch gezielt Auslastungslücken gefüllt werden. Die Newsletters sind dank Vorlagen, Redaktionstipps und mehrsprachigem KI-Schreibassistenten in wenigen Klicks erstellt.

AI Chatbot: CR:IS ist ein virtueller Hotelmitarbeiter, der auf der Re:Guest Intelligence basiert. Er unterstützt Gäste und das Hotelteam 24/7. CR:IS antwortet automatisch und korrekt auf die Fragen der Gäste, geht auch auf komplexere Anfragen ein und integriert sich perfekt in die Guest Journey von Re:Guest, sowohl im Messenger auf der Hotelwebsite als auch in der WhatsApp-Kommunikation. CR:IS arbeitet außerdem mit dem Hotelteam zusammen: Er leitet Nachrichten weiter und weist Aufgaben seinen menschlichen Mitarbeitern zu, wenn etwas nicht in seinen Zuständigkeitsbereich fällt. Darüber hinaus ist er ein exzellenter Verkäufer. Er nutzt jede Gelegenheit, um den potenziellen Gast zur Anfrage oder Buchung zu führen, ohne dabei aufdringlich zu sein.

Kontakte

Telefon: +39 0473 066 100

E-Mail: info@reguest.io

Website: www.reguest.io

Instagram: [@IamReGuest](https://www.instagram.com/IamReGuest)