

Hotellerie muss Gästetelefon nach Minuten abrechnen: Einheit statt Takt

Die Hotellerie setzt mit der herkömmlichen Telefonie und deren Abrechnung nicht nur den Service-Gedanken aufs Spiel. Denn die Abrechnung muss inzwischen in Einheiten erfolgen. Das verursacht mit Hilfe der richtigen Technik keinen Mehraufwand und kann den Telefonie-Umsatz des Hotels sogar gewinnbringend steigern.

Im Gastgewerbe wächst die Zuversicht auf niedrigem Niveau, teile der Dehoga in seinem 19. Konjunkturbericht mit. Im Klartext heißt das: Die Geschwindigkeit des Rückgangs der Umsätze habe sich gegenüber den Vorjahren „merklich verlangsamt“. Immerhin keimt in der Hotellerie im Jahr der Fußball-Weltmeisterschaft die Hoffnung auf, endlich wieder positive Umsatzzahlen zu schreiben.

„Zusätzliche Geschäfte werden durch ein servicefreundlicheres Angebot generiert“, ist Walter Fresen, Geschäftsbereichleiter Produkt-Management Voice/Inhouse und IP/Datenkommunikation für mittelständische und große Kunden bei T-Systems, überzeugt. Er verweist in diesem Zusammenhang auf den Status quo in punkto Telefon-Service in der Hotellerie. Zwar gehöre das Telefon im Zimmer zur Standardausrichtung. „In Zeiten des Internets erwarten die Gäste jedoch mehr an Kommunikationskomfort“, so Fresen, „beispielsweise eine transparentere Telefonkostenabrechnung.“

Bei Verstoß droht Strafzahlung

Denn schon bei der Abrechnung der Telefongespräche gibt es Nachholbedarf. In 70 bis 80 Prozent der knapp 38.000 Hotellerie-Betriebe in Deutschland werden die Gespräche weiterhin nach Takteinheiten in Rechnung gestellt. Dabei ist das Gastgewerbe seit Juli 2004 gesetzlich verpflichtet (§ 7, Absatz 4 PAngV), die Rechnung nach Minuten, alternativ je Benutzung, auszustellen, wobei die zweite Alternative mangels Marktakzeptanz keine ist. Bei Verstoß drohen den Hotels, Gasthöfen und Pensionen wegen

Zuwerdung gegen die Preisangabenverordnung deftige Strafzahlungen. Nicht nur das: Nur wenn die Gespräche wie vorgeschrieben abgerechnet werden, kann der Betrieb zivilrechtlich nicht vom Gast oder der Konkurrenz wegen unlauterem Wettbewerb belangt werden.

Den installierten Gerätepark schnellstmöglich auf die geforderte Telefonabrechnung zu trimmen, dafür spricht auch der richtig verstandene Service am Kunden. „Viele Gästen ist eine Abrechnung nach gesetzlichen Vorgaben lieber“, unterstreicht Fresen. Auf diese Weise könnten sie

endlich die Dauer ihrer Gespräche und den Gesamtbetrag nachvollziehen. Das, wiederum, ist er sicher, werde viele der Gäste davon abhalten, auf Alternativen wie das eigene Mobiltelefon, die öffentliche Telefonzelle oder auf einen „bestellten Anruf“ aufs Zimmer auszuweichen. Es sind aber nicht nur die verlockenden Zusatzeinnahmen, die der Hotellerie über eine kundennahe Gesprächsabrechnung winken. Sie können darüber auch gegenüber ihren Gästen die Qualität ihres Services in den Vordergrund rücken.

Ausbau zur überzeugenden Kommunikationslösung

Andere Betriebe des Hotelleriegewerbes, wie das Hotel Goldene Sonne

in Landshut, haben diese Umstellungschance beim Schopf ergriffen. Das Hotel baut seine Telefonie einschließlich einer gesetzeskonformen Abrechnung zu einer Kommunikation der vielen Wege mit verheißungsvollem Service-Mehrwert für seine Gäste aus. Die Lösung Octopus F von T-Systems kombiniert mit einer zeitgemäßen Abrechnungs-Software wird hier die Tür ins neue, Internet geprägte Kommunikationszeitalter aufstoßen. Karl Baier, Eigner und Geschäftsführer der Goldenen Sonne, ist davon überzeugt: „So schaffen wir für unsere Gäste Service-Mehrwerte, die gut ankommen werden.“ Die Gäste der Goldenen Sonne werden bald auf ihrem Zimmer, ins-

Notebooks per Modem, ISDN oder Wireless Local Area Network (WLAN).

„Über das drahtlose LAN werden unsere Gäste nicht einmal ihre Notebooks anstöpseln müssen, um darüber im Internet zu surfen, E-Mails zu verschicken oder als Geschäftsreisender auf zentrale Firmendaten zuzugreifen“, freut sich Baier. Für eine bessere Darstellung alternativ zum Notebook-Display stehen auf den Zimmern schon die TFT-Flachbildschirme bereit. Sie werden als Kombigeräte parallel für TV zum Einsatz kommen. Die Internet-Anmeldung ebenso wie die Abrechnung der Nutzungszeit wird für die Gäste bequem und vor allem gut nachvollziehbar ablaufen. Sie werden zum Start ihres Kommunikationserlebnisses lediglich ihre persönliche Voucher-Nummer innerhalb der Website www.goldenesonne.de eingeben müssen. Und die neue Abrechnungs-Software: Sie wird parallel genau die Gesprächszeiten aufgeschlüsselt nach Tarifzonen festhalten und später beim Check-out unmissverständlich ausweisen.

Hadi Stiel, Freier Journalist, Bad Camberg.



Foto: T-Systems

Moderne Hotel-Telefone bieten mehr als nur Telefonie.

VORTEILE DER TELEFONABRECHNUNG NACH EINHEITEN

- Keine Strafzahlungen wegen Verstoß gegen die Preisangabenverordnung
- Keine zivilrechtlichen Klagen wegen unlauterem Wettbewerb
- Kundenfreundliche Abrechnung von Telefongesprächen
- Gäste weichen nicht auf andere Telefonalternativen aus
- Verstärkung des Service-Gedankens durch kundennahe Gesprächsabrechnung und den Ausbau zu einem umfassenden Kommunikationssystem
- Neue Kunden schneller gewinnen, bestehende Kunden länger halten
- Steigerung von Umsatz und Erlös; zumal einige Anbieter wie T-Systems günstige Business-Call-Tarife für Geschäftskunden einräumen
- Imagestärkung
- Schnelle Amortisierung sämtlicher Investitionen binnen drei bis zwölf Monaten, gerade durch das Jahr der Fußball-Weltmeisterschaft