

Nachvollziehbare Gebührenabrechnung

Mehr Telefonkomfort für den Hotelgast

70 bis 80 Prozent der deutschlandweit etwa 38.000 Hotellerie-Betriebe, so die Schätzung, rechnen die Telefongespräche gegenüber ihren Gästen noch nach Tarifeinheiten ab. Ohne die Umstellung zu einer kundenfreundlicheren und auch besser nachvollziehbaren Gebührenabrechnung erschweren sich viele Hotellerie-Betriebe einen gästegewinnenden Kommunikationsauftritt.

Die bisherige Abrechnung anhand der Tarifeinheiten – die übrigens seit Juli 2004 laut Preisangaben-Verordnung (Pang V, & 7, Absatz 4) nicht mehr erlaubt ist – dürfte die Gäste eher entmutigen als dazu animieren, zum Zimmertelefon zu greifen. Der Grund: Viele von ihnen fühlen sich durch die für sie schlecht nachvollziehbare, tarifeinheitenbezogene Abrechnung verunsichert und gehen andere Wege, zum Beispiel greifen sie zum eigenen Handy, benutzen eine öffentliche Fernsprechkabine oder lassen sich anrufen. Entsprechend gering fällt der Durchschnittswert an über das Zimmertelefon abgewickelten Gesprächsminuten aus: etwas über acht Minuten pro Tag. Für die Hotellerie bedeutet das ein Verlust an Einnahmen.



Damit Gäste auf ihren Zimmern zum Hoteltelefon und nicht zum mitgebrachten Handy greifen, erfordert es eine Gebührenabrechnung, die für jeden nachvollziehbar ist.

Die Fußball-WM als Chance

Dabei hätte sie mit der neuen Gebührenabrechnung im Jahr der Fußball-WM auch mit Blick auf die ausländischen Gäste gute Chancen für zusätzliche Gewinne. Zumal die hohen Roaming-Gebühren für Auslandsgespräche über Mobilfunknetze das Handytelefonieren für die ausländischen Gäste sehr teuer machen.

Von T-Systems erhalten Ho-

tels günstige Business-Call-Tarife und damit genügend Gestaltungsraum für attraktive Preismodelle, die sich für beide Seiten, Gäste und Hotelier, lohnen.

Die Umstellung der Telefongebührenabrechnung ist laut T-Systems ohne große Investitionen möglich. Empfohlen werden Gebührenabrechnungslösungen wie Hospix-

Entry, die mit Telefonanlagen unterschiedlicher Anbieter harmonisieren. Sind solche Telefonanlagen bereits im Einsatz, fallen die Kosten für den Ausbau zu einem gästegewinnenden Kommunikationsauftritt mit rechtsverbindlicher Gebührenabrechnung noch geringer aus.

Aber auch ohne bestehende Telefonanlagen lohnt es

T-Systems bietet für Hotels Komplettlösungen an, bei denen der Gast über das Internet und das Telefon kommunizieren kann. Die Gebührenabrechnung ist nachvollziehbar angelegt.



sich nach Ansicht von T-Systems für den Hotelier, ins Internet-Zeitalter einzusteigen. Der Anbieter nennt auch gleich die Gründe: Komplettlösungen wie Octopus-Open und Hospix-Entry seien speziell auf kleinere Betriebe zugeschnitten, ließen sich nach Bedarf über Einschubmodule ausbauen, würden wenig Betreuungsaufwand nach sich ziehen und hielten sich auch hinsichtlich der Anschaffungskosten in Grenzen. Die Kosten der Komplettlösung sollten sich, so T-Systems, im gastreichen Jahr der WM binnen drei bis zwölf Monaten amortisiert haben.

Eine Investition, die sich lohnt

Die Vorteile, die über solche Kommunikationssysteme in den Zimmern Einzug halten, dürften laut Hersteller überzeugen. Neben der klassischen Telefonie mit einer für die Gäste glaubhaften, weil besser nachvollziehbaren Gebührenabrechnung ist der Einstieg über das Notebook ins Internet möglich. Gleich drei Anschlussmöglichkeiten stehen den Gästen offen: Anschal-

tung per Modem, über ISDN oder über ein WLAN (Wireless Local Area Network). So kann der Gast komfortabel im Internet surfen, E-Mails versenden oder auf zentrale Firmendaten oder E-Mails seines Firmen-PCs zugreifen. Ausländische Gäste können beispielsweise Fahr- und Flugpläne abfragen, in den kulturellen Angeboten der Region stöbern oder versuchen, noch eine Eintrittskarte zum WM-Fußballspiel zu ergattern. Solche zusätzlichen Kommunikationsperspektiven tragen zum Renommee des Gast-Hauses und zu einer Aufwertung des gebotenen Services bei. Zumal anschließend beim Check-out auch die Abrechnung der gebotenen Kommunikationsleistungen gut ankommen wird. Denn alle Nutzungsminuten einschließlich der Tarifzonen sind leicht nachvollziehbar aufgeführt und hinterlassen, im Gegensatz zur alten Gebührenabrechnung, bei den nationalen und internationalen Gästen keinen Nachgeschmack. Walter Fresen

T-Systems	
Webcode	2005