

Auf den Spuren des Wohlgefühls – innovative Technik in Hotels

Innovationen der Technik und unabhängige Beratung und Planung führen zu energieeffizienten Hotels, in denen sich ihre Gäste in höchstem Maße wohlfühlen. Dies führt zu optimaler Kundenfindung und Kundenbindung bei gleichzeitig möglichen Mehreinnahmen und Betriebskostensenkungen.



Bertram Canzler
gschf. Gesellschafter
Canzler Ingenieure GmbH



Dipl.-Ing. Viktor
Technische Leitung
Canzler Ingenieure GmbH

Sprecher des GEFMA-Regional-
kreises Sachsen

Ob gesundheitsfördernder Urlaub, erlebnisreiche Bildungsreise oder erfolgsorientierte Geschäftsreise, die steigende Mobilität unserer Gesellschaft, besonders der jüngeren Generation, stellt an Hotelbetreiber neue Anforderungen an Beherbergungskomfort und Übernachtungsqualität.

Repräsentative Studien zeigen, dass im Durchschnitt nicht nur immer öfter, sondern die Reiseziele auch gestreuter vom Standort her gesehen, ausgewählt werden. Die Auswahl an Reisezielen ist in den letzten Jahren so gestiegen, dass sich der Kunde aus vielen Angeboten sein Wunsch-Preis-/Leistungsverhältnis optimal auswählen kann. Er entscheidet sich für die Orte, an denen er sich am wohlsten fühlt und ganz bestimmte Alleinstellungsmerkmale seines Wunsch-Hotels ihm besonders zusagen.

Hotelbetreiber buhlen nicht nur um den Dienstreisenden, der mit einem besonderen Erlebnis während des Aufenthaltes in bekannter Atmosphäre angenehm überrascht wird. Sie wollen auch die Kunden finden und binden, die nur einen Kurzurlaub oder ein längeres Site-Seeing genießen wollen.

Wie können die wachsenden und individuellen Ansprüche der Hotelkunden besser erfüllt werden? Vieles, was gestern kaum bezahlbar war, ist heute schon mit einfachen Mitteln möglich, wird aber noch nicht genutzt. Jeder Hotelbesucher hat seine Vorlieben (Geschosswahl, Hof-/Straßenseite, Raumgröße, Raumgestaltung, Nähe zu Servicebereichen, usw.), die er gerne erfüllt sehen möchte. Ein vielfältiges und detailliertes Auswahlangebot an verschiedenen Aufenthaltsbedingungen bedeutet auch letztendlich die bessere Akzeptanz dessen, was vorgefunden wird und damit auch Zufriedenheit mit dem Hotel, das ausgewählt wurde.

Ein Hotelzimmer könnte heute genauso wie eine Theaterreservierung im Internet mit Angabe der gewünschten Eigenschaften zur Aufenthaltsumgebung gebucht werden. Die Buchung könnte mit ganz detaillierten Informationen über das zur Auswahl stehende Hotelzimmer und die im Hotel vorhandenen Eigenschaften – mit Ansichten des Zimmers und des Umfeldes einschließlich aufschlussreicher Angaben zum vorzufindenden Komfort – verbunden sein. Bei der Werbung im Internet könnten den bereit zu stellenden Zimmern verschiedene, unterschiedliche, besondere Bedeutungen und Atmosphären zugeordnet werden. Die Nutzung exklusiver Vorteile, hoher Komfort und Behaglichkeit ließen sich bei Erfüllung der Sonderwünsche auch durch Extra-Vergütungen in zusätzliche Einnahmen führen.

Auch der Anmeldung an der Rezeption – das manchmal lange Warten zum Einchecken, der Gedanke an den lästigen Nummernschlüssel, der ständig während des Aufenthalts gesucht wird oder ein Zahlencode, den man bereithalten soll – stehen heute Lösungen zur Verfügung, die einen einfachen, zeitsparenden und unkomplizierten Zugang zum gebuchten Raum jeder Zeit, auch nachts oder zur späten Stunde, ermöglichen. Dazu ließen sich frei wählbare Codes und bei höheren Ansprüchen Clubmitglieds-/Kundenkarten nutzen.



© Grand Hotel Esplanade Berlin

Bild 1 Einladender Empfangsbereich

Eine direkte zwischenmenschliche Kommunikation an der Rezeption wird heute mit strukturierter indirekter Kontaktaufnahme mit dem Kunden verbunden. Eine einfache Lösung für mehrere Verbesserungen bei der Kundenbedienung ist ein Terminal/Computer im Hotelzimmer, der außer dem üblichen Hotelservice und Fernsehen als Kommunikationsmittel zum Hotelpersonal und zur Außenwelt dient. Eine Internet-Nutzung im Hotelzimmer sollte für Mittelklasse-Hotels längst Standard sein – wie ärgert sich heute ein Reisender, der eine dringende Email nicht erhalten oder versenden kann oder einen Dateiausdruck benötigt – auch im Hotelnetzwerk wäre das einfach möglich.

Der Gestaltung der Inhalte auf dem Begrüßungsbildschirm sollte besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden – erwartet wird ein Navigationssystem durch das Hotelangebot (Zimmerauswahl, Raumatmosphäre, Sport/Fitness, Wellness /Kosmetik, Fernsehen, Service, Notruf), vieles lässt sich in solch einem System integrieren. Die Besucher werden die Möglichkeit von Bestellungen von Dienstleistungen am Rechner vom Zimmer aus begrüßen – ob Kartenbestellung, Reinigungsdienste, Kopierdienste oder ähnliches, es spart vor allem Zeit und führt zu erheblichen Entlastungen des Personals.

Weitere Innovationen bei der Hotelplanung sind die Nutzung der neuen Entwicklungen bei der Beleuchtung und der Technischen Ausrüstung. Die heute eingesetzten einzelnen konventionellen Beleuchtungsvarianten, die manuell mittels mehrerer Lichtquellen zu schalten sind, werden selten genutzt und können durch anspruchsvolle, variable Gestaltung von Beleuchtungsszenarien ersetzt werden. Die durch eine Gebäudeautomation gesteuerte Raumgestaltung mit Szenarienvorschlägen eröffnet neue Möglichkeiten, das Interesse von Kunden an dem neuen Aufenthaltsraum, der neuen Umgebung o.ä. zu wecken.

Eine neue Strategie bei der Gestaltung durch Licht ist es, durch farbliche Raumgestaltung und bewegliche Bild Darstellungen auf Wänden die Erlebniswelt des Kunden zu beeinflussen. Beindruckend ist die Vielfalt der Themen, die für unterhaltsame „Auslotung“ der Farbpaletten und Farbvarianten sorgt. Dies dient auch als Anregung zur Gestaltung der eigenen Räume zu Hause.

Hier ist der Einsatz neuer Lichtquellen (z. B. LED-Leuchten oder pcLED's) gefragt. Diese tragen zur Animierung eigener geistiger Kreativität bei.



Bild 2 Lobby



© Grand Hotel Esplanade Berlin

Bild 3 Lichtgestaltung im Barbereich

Freie Programmwahl im digitalen Fernsehen, gegeben durch mediale Gestaltung der Räume, verbunden mit der Möglichkeit, das Zimmer nach eigener Stimmung auszuleuchten, wird zum Erlebnis besonderer Art. Vielfältige Farbnuancen oder diffuse Ausstrahlung des Lichts über die Decke ergeben individuelle Stimmungseindrücke.



Bild 4 Möglichkeiten der Farbgestaltung durch OLED

In naher Zukunft werden weitere neue energiesparende Lichttechnologien [1], z. B. Lichtquellen auf Basis organischer Leuchtdioden (OLED) den hier beschriebenen Trend verstärken. Leuchtende Wand-, Decken-, Fenster- und Möbelflächen, die gesteuert ihre Bilder in Detailszenarien wechseln, werden zur Zeit an der Technischen Universität in Dresden erforscht [2].



© Fraunhofer-Institut für Photonische Mikrosysteme IPMS in Dresden

Bild 5 Lichtquellen der Zukunft

Auf Basis organischer Materialien lassen sich Logos, Hinweisschilder o.ä., direkte und indirekte Lichtquellen, als auch unterschiedliche Displays mit wechselndem Informationsinhalt darstellen. Visuelle Wahrnehmungen haben auf das Befinden der Menschen einen starken Einfluss. Die Nachbildung der künstlichen Beleuchtung dem natürlichen Tageslichtverlauf, Bildprojektionen, Lichtfarbe und Lichtintensität in den abendlichen Stunden lassen sich so steuern, dass das Wohlbefinden der sich im Raum aufhaltenden Personen positive Impulse auf die Kreativität und Leistungsfähigkeit aussendet.

Moderne Lichttechnik kann aber Kunden auch durch die äußerliche Gestaltung bzw. Hervorhebung eines Hotels zum Aufenthalt anziehen.

Wie rechnen sich nun die Investitionen, über die hier berichtet wird? Sie schaffen zum Einen den Wettbewerbsvorteil mehr Kunden zu finden oder zu binden als beim Wettbewerber. Sie führen zum Anderen aber auch zu zusätzlichen Einnahmen. Menschen sind meistens bereit, mehr Geld auszugeben, wenn sie eine angenehme Umgebung, Wohlfühlgefühl und bequeme, ungezwungene Atmosphäre erwartet. Noch bereitwilliger zu zusätzlicher Vergütung ist der Gast, wenn er Besonderheiten am Aufenthaltsort erwartet, Highlights erleben kann, die ein Gefühl der Verwirklichung von Zukunftsvisionen vermitteln.

Die drahtlosen Installationen von Sensoren, Lichtschaltern und Bediengeräten erlauben heute die Umgestaltung von Hotelräumen in vertretbarem Kostenrahmen zu halten. Die neue Beleuchtungstechnik verbessert neben den gestalterischen Aspekten auch die Energieeffizienz von Hotels. Eine Verknüpfung der Buchungsdatenbank mit der Gebäudeautomation zur individuellen Steuerung der Energieverbraucher im Zimmer schafft weitere Möglichkeiten rationaler Energieverwendung in Hotels.

Bei der Abreise muss nicht unbedingt ein persönliches Auschecken am Counter stattfinden. Keine Schlüsselübergabe, keine persönliche Bezahlung, das kann der Gast in Zukunft auch im Zimmer am Rechner über das Internet oder über das hotelinterne Datennetz erledigen. Ein Teil der Dienstleistung wird hier auf den Kunden verlagert, so der das natürlich akzeptiert.

Fazit:

Aufenthalte in Hotels, geschäftlich oder privat, allein oder mit Begleitung, können ein Erlebnis sein. Langfristige und nachhaltige Weiterentwicklungen von Hotels durch Ausstattung mit innovativer Technischer Ausrüstung führen dabei zu höherem Wohlbefinden und damit zu besserer Kundenfindung und Kundenbindung.

Dies sind zum Einen der umfangreichere Einsatz von Multimediatechnik in Verbindung mit dem Internet und der Hoteltechnik, neue Beleuchtungsstrategien, Leuchtmittel und Lichtdesign sowie Gebäudeautomation zur effizienteren Steuerung aller Energieverbraucher. Repräsentative Befragungen von Privat- und Geschäftsreisenden bestätigen diesen Trend. Durch geeignete Maßnahmen lassen sich außerdem Extraeinnahmen generieren, Personalkosten einsparen und eine Verbesserung der Energieeffizienz erreichen.

Neben der Erhöhung des Immobilienwertes wird dem Kunden Freude bereitet. Durch seinen Wunsch zur Wiedererkennung, zur Erlebniswiederholung, zur Mitteilung des Erlebten an Freunde hat auch der Hotelbetreiber Erfolg. Unabhängige Beratende Ingenieure zeigen Ihnen dazu innovative und wirtschaftliche Lösungen auf!

Literatur:

- [1] Lichtquellen der Zukunft – Neue Studie von Osram, <http://www.bauzentrale.com/news/2007/1236.php4>
- [2] Leuchtende Zukunft, Interview mit Prof. Karl Leo, Leiter des Fraunhofer-Instituts für Photonische Mikrosysteme IPMS in Dresden, Fraunhofer-Magazin, 4.2007
- [3] *Krimmling, Oelschlegel, Höschele*. Technisches Gebäudemanagement, Instrumente zur Kostensenkung in Unternehmen und Behörden. Expert-Verlag 2002, 59. Edition, ISBN 3-8169-2060-1