



Hotel 2.0: die digitalen Welten des Familotel Ebbinghof

Klick – www.familotel-ebbinghof.de: „Ihr wollt euren Familienurlaub entspannt und mit viel Programm für euch und eure Kinder verbringen? Dann ist unser Familienhotel Ebbinghof im schönen Sauerland genau das richtige Reiseziel für euch.“ Digital betrachtet: 97 Prozent der Gäste bewerten dies nach ihrem Urlaub in Schmallenberg ebenso. 2017 wurde das familiengeführte Bauernhofresort mit vier Sternen bereits zum dritten Mal von der HolidayCheck AG mit dem „HolidayCheck Award“ ausgezeichnet – und gehört damit zu den bestbewerteten Hotels in Deutschland. Echt?

Text: Eva-Nadine Wunderlich | **Fotos:** Familotel Ebbinghof

Ja! Mit Klick und Blick auf www.holidaycheck.de, dem größten deutschsprachigen Bewertungsportal für Reise und Urlaub im Internet, ist es nachzulesen. Und auch dieses: „Toller Urlaub, supernettes Team, viel Spaß für die Kids und gleichzeitig Erholung für die ganze Familie. Wir würden jederzeit wieder buchen.“ – „Das ist toll, solche lieben Komplimente freuen uns natürlich ganz besonders,“ freut sich Melanie Stöhr, die seit 2010 im Familotel Ebbinghof tätig ist. Als Rezeptionistin und Marketing-Mitarbeiterin weiß sie, positive Resonanz auf Bewertungsportalen wie HolidayCheck als digitale Form der Kundengewinnung sehr zu schätzen: „Auch im digitalen Zeitalter vertrauen viele Menschen vor der Buchung auf persönliche Empfehlungen“, ist sie sich sicher.

„Ein Aspekt von weiteren, warum wir mit dem ‚iiQ Check‘ arbeiten. Dies ist ein Tool, das eine digitale, automatisierte und individuelle Gästebefragung ermöglicht. Besucher unserer Internetseite können sich die Bewertungen unserer Gäste anschauen, und wir als Gastgeber erhalten eine gute Abbildung unserer Leistung: Anhand der Beurteilungen können wir sofort erkennen, ob und wo gegebenenfalls Verbesserungspotenzial besteht ... und gleichzeitig können wir mit unseren Gästen über ‚iiQ Check‘ kommunizieren, also ihnen auf ihr Feedback antworten.“

Die digitalen Weichen sind bestens gestellt

Apropos Feedback: Im Familotel Ebbinghof sind die digitalen Weichen generell darauf eingestellt, Besucher schnell und unkompliziert zu informieren und mit ihnen in Kontakt zu treten ... und auch zu bleiben. In der Tat: Wer sich vor oder nach seinem Urlaub durch die Website des Schmallenberger Familienhotels klickt, surfte durch ein mediales Informationsparadies mit vielfältigen



Melanie Stöhr

Kontaktoptionen: YouTube-Videos machen Appetit auf Bauernhofurlaub, auf Social-Media-Plattformen wie Facebook und Twitter werden aktuelle Programm- und Rabattaktionen offeriert und ein 360°-Rundgang entführt die Zuschauer auf einem virtuellen Spaziergang durch die farbenfrohen Spiel-, Sport- und Wellnesswelten für Groß und Klein. Zudem besteht die Möglichkeit, den monatlich erscheinenden Newsletter zu abonnieren und eine „Familotel Happy Card“ zu bestellen, mit der es schon bei der ersten Buchung Vorteile und Vergünstigungen gibt. Die App „Gastfreund“ nicht zu vergessen, die auf der Website kostenlos heruntergeladen werden kann ... und neben den allgemeinen Hotelinformationen eine große Palette Extras bietet. Zum Beispiel einen Reiseführer mit Tipps und Ideen für den Urlaub im Schmallenberger Sauerland, der aber auch Gastronomie- und Einkaufsangebote bereithält.

Daumen hoch für nützliche Tools und technische Raffinessen

„Ja“, resümiert Melanie Stöhr mit einem fröhlichen Schmunzeln, „mit dem Digitalisierungsprozess, den unsere Geschäftsführerin Daniela Tigges angestoßen hat, sind bei uns viele nützliche Tools und technische Raffinessen eingezogen. Nicht nur für unsere Gäste, auch für uns 40 Mitarbeiter“, berichtet sie weiter. Schluss mit der Zettelwirtschaft könnte das interne Motto gelautet haben, als das cloudbasierte Intranet-Tool „hotelkit“ eingeführt wurde. Seitdem erleichtert dieses die interne Mitarbeiterkommunikation enorm. „Über ‚hotelkit‘ können wir uns untereinander direkt über den Ablauf des Tagesgeschäfts austauschen, Informationen teilen, Ideen sammeln, Aufgaben und Zuständigkeiten besprechen. Sehr praktisch ist, dass der gesamte Informationsfluss dokumentiert und archiviert wird“, erzählt die Marketing-Mitarbeiterin begeistert. Ebenso nützlich wie sinnvoll ist für sie das Tool „gastromatic“, mit dem im Familotel Ebbinghof alle Bereiche rund um die Dienstplanung, Zeiterfassung, Urlaubsplanung und Lohnabrechnung gehandhabt werden. „... all das ist so herrlich einfach und schnell in der Umsetzung“, fasst Melanie Stöhr die Nutzung von Tools, Apps und Kommunikationsplattformen im Hause zusammen. „Klar, natürlich mussten wir uns am Anfang erst einmal an die digitalen Neuerungen gewöhnen. Doch, nach den Schulungen und den ersten praktischen Erfolgserlebnissen haben wir schnell die Vorzüge der digitalen Unterstützung erlebt.“ Ihr Fazit: Das Marketing und Management digital auszurichten, biete Effizienz für das Unternehmen und ein breites Potenzial sowohl für Gäste als auch für den Gastgeber: Und Spaß mache es zudem, die interaktiven Welten des Familotel Ebbinghof mit attraktiven Inhalten zu bereichern, die der Unternehmenskommunikation nach innen und außen ein unverwechselbares Gesicht verleihen.