



den Gast richtig Spaß und verleihen ein gewisses Gefühl an Selbstständigkeit und Unabhängigkeit. „Nicht nur Kaltgetränke wie Softdrinks, Bier oder Wein bzw. Heißgetränke wie Kaffee, Tee oder Schokolade können angeboten werden, sondern es lassen sich auch Snackautomaten oder Saucenspender anbinden. Das System wird individuell auf die Bedürfnisse und Anforderungen des Betriebes bzw. des Einsatzgebietes zugeschnitten. Die Speisen können einerseits zuvor via Self-Ordering-Terminal oder Registrierkassa gewählt oder mittels Kunden- oder Zimmerkarte einfach entnommen werden“, erklärt Ing. Hermann Redl, Geschäftsführer Redl GastroSystems.

Die Bezahlarten sind vielfältig und individuell konfigurierbar. Egal, ob Prepay oder Billpay, die Freigabe erfolgt unter anderem mittels Token, RFID Karten (auch bestehende Kundenkarten, Zimmerkarten, Schließsysteme, etc.), Google- oder Applepay, Debitkarte oder auch QR- oder Barcode, auch Pager für die Speisenabholung können angebunden werden. Hermann Redl empfiehlt das System für Kantinen, Hotelfoyers, Sportstätten oder Stadien, um nur ein paar der vielfältigen Einsatzmöglichkeiten zu nennen. Die individuelle Gestaltbarkeit beginnt bei der Kaffeemaschine für den Büroraum oder der Frühstückspension, geht bis hin zur Speisen- und Getränkeausgabe in Kantinen großer Konzerne und sogar noch weiter bis zum Selberzapfen des Halbzeitbieres in Sportstadien – jedes System wird von Redl GastroSystems auf den jeweiligen Anspruch hin maßgeschneidert.

FRAGESTELLUNGEN BEANTWORTEN

Wer sich nicht schlüssig ist, welche Methode zum bargeldlosen Bezahlvorgang implementiert werden soll, für den hält Zeta Gastro ein paar Tipps parat. Denn Ziel des Beratungsunternehmens ist es, „alle gastronomischen Betriebe mit Aktivitäten, die sie selbst nicht schaffen, zu inspirieren, motivieren und mit hochwertigen und personalisierten Produkten und Dienstleistungen zu unterstützen“.

Aus diesem Grund empfiehlt Zeta-Gastro-Geschäftsführer Nicolas Bergero, sich „Gedanken über ihre Zielgruppe zu machen und in ihrem Geschäft die bargeldlose Zahlungsmethode anzubieten, die von dieser Zielgruppe am häufigsten genutzt und gewählt wird. Wenn Sie zum Beispiel mit nationalen und internationalen Touristen arbeiten, sind mobile Zahlungsmethoden ein guter Mehrwert für Ihren Service. So oder so, wenn Sie noch nicht regelmäßig bargeldlose Zahlungsmethoden anbieten,

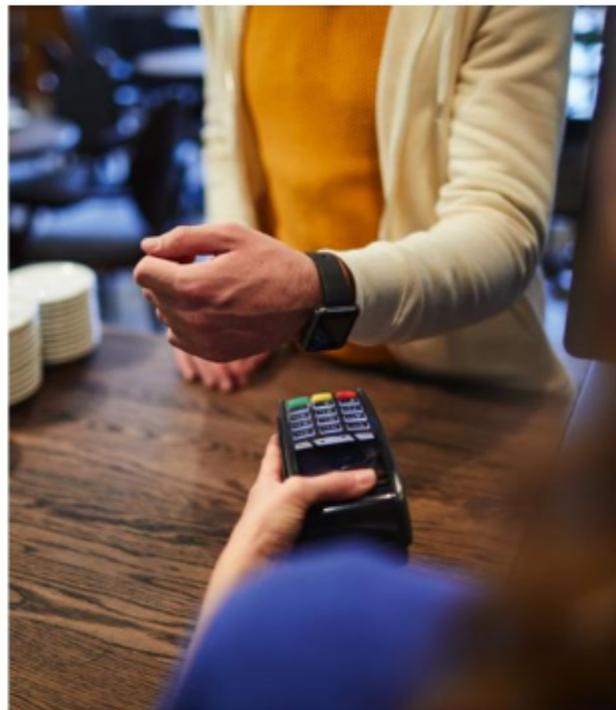


Foto: iStock.com/stephanie / Alamy.com

sollten Sie so bald wie möglich mit der Umsetzung beginnen, da sich die Gäste immer mehr von der Idee entfernen, mit Bargeld zu bezahlen.“ In diesem Zusammenhang rät er den Betrieben, die Mindest-Zahlungsgrenze bei Kartenzahlungen zu entfernen, um die bargeldlose Bezahlung zu erleichtern.

Die Ist-Situation sowie etwaige Möglichkeiten für die Zukunft sieht der Experte so: „Innerhalb der Branche nimmt die Neigung zur Übernahme neuer Technologien immer mehr zu. Gerade durch die Corona-Krise wurde dieser Trend deutlich verstärkt. Früher musste man immer Bargeld mit sich führen, wenn man in ein Restaurant ging, oder zu einem Geldautomaten rennen. Heute können wir fast überall mit einer Kredit- oder Debitkarte bezahlen. Das ist mit ein Grund, warum mobile Zahlungsdienste voranschreiten. Vor zwei Jahren waren sie noch in der Pipeline, dieses Jahr haben sie sich auf dem Markt durchgesetzt: Google und Apple Pay entwickeln sich rasant, und es wird nur eine Frage der Zeit sein, bis jeder gastronomische Betrieb diese Zahlungsmittel anbieten muss.“

DIE DIGITALISIERUNG SCHREITET VORAN

Die Covid-Pandemie hat den Prozess der Digitalisierung – auch aus hygienischen Gründen – in der Dienstleistungsbranche beschleunigt, und dazu gehört auch das bargeldlose Bezahlen. Im Fahrwasser der zahlreichen digitalen Prozesse sind viele neue Bezahlalternativen entstanden: von Lieferplattformen bis hin zu Online-Shops. All diese Plattformen arbeiten erfolgreich daran, bargeldlose Zahlungsmittel auch im Tourismus zu fördern, ohne aber Gastronomen und Hoteliers wertvolle Zeit zu rauben.

Vollständig digitaler Hotelbetrieb mit CASABLANCA

Alle Handlungen von der Anfrage bis zum Check-Out werden mit den Systemen von CASABLANCA hotelsoftware vollständig digitalisiert und kommen aus einer Hand. Das Rezeptionspersonal wird stark entlastet und die Gäste bestens serviciert.

Der Gast betritt das Hotel und kann ohne bürokratische Verpflichtungen den direkten Gang in sein gebuchtes Hotelzimmer in Antritt nehmen. Wie das geht? Durch die intelligenten Digitalisierungsmaßnahmen von CASABLANCA hotelsoftware können alle Handlungen rund um den Aufenthalt selbstständig vom Gast abgewickelt werden. Sämtliche wiederkehrende Rezeptionsabläufe sind vollständig automatisiert. Das Ergebnis? Das Hotelpersonal kann sich gezielt um die Bedürfnisse und Anliegen der Gäste kümmern und diese bestmöglich servizieren. „Das verstehen wir unter einem modernen Hotelbetrieb von heute“, erklärt CASABLANCA-Geschäftsführer Alexander Ehrhart.

PRÄSENZ AUF DEN WICHTIGSTEN BUCHUNGSKANÄLEN

Bereits lange vor dem Aufenthalt beginnt der digitalisierte Ablauf, indem der Betrieb auf allen wichtigen Buchungskanälen (Anfrage über die eigene Website, Buchung auf der eigenen Website, Buchung über Onlinekanäle wie booking.com, Feratel, Expedia, HRS, etc.) präsent ist. Der begleitende Schriftverkehr, welcher ursprünglich mühsam vom Rezeptionspersonal bearbeitet werden musste, ist bei allen Arbeitsschritten automatisiert. Alle eingehenden Buchungen werden über

den Channel Manager direkt in die Hotelsoftware importiert. Die Verfügbarkeiten werden automatisch aktualisiert.

UNKOMPLIZIERTER PRE-CHECK-IN

Nach der Buchung können alle für den Check-In relevanten Daten vom Gast online oder über die Gäste-App eingegeben und übermittelt werden, sodass ein Pre-Check-In erfolgen kann. Im Zuge dessen kann der digital generierte Meldeschein auf allen Devices selbstständig vom Gast unterschrieben werden. Die digitale Signatur funktioniert mit allen zeichnungsfähigen, digitalen Endgeräten. Anschließend erfolgt die automatisierte, elektronische Übermittlung des unterschriebenen Meldezettels an das zuständige Meldeamt.

INFOKANAL UND ONLINE CHECK-OUT

Während des Aufenthalts ist dann die Casablanca Gäste-App die zentrale Informationsplattform für den Gast. Die Applikation kann nämlich durch die Einbindung von Webseiten oder Dokumenten im Baukastensystem erweitert und an jeden Betrieb angepasst werden. So können neue Themenseiten, News-Plattformen oder Informations- und Angebotsfeatures entstehen. Dem Gast

steht online eine Live-Rechnungsübersicht zur Verfügung, wo alle gebuchten Leistungen übersichtlich dargestellt werden. Vor der Abreise erfolgt die Rechnungslegung dann digital in der Web-App. Der offene Betrag kann dort – oder auch bargeldlos am Terminal an der Rezeption – mittels verschiedener Zahlungsmodalitäten kontaktlos und unkompliziert beglichen werden.

KUNDENBINDUNG ERHÖHEN

Nach dem Aufenthalt ist dann vor dem nächsten potenziellen Aufenthalt. Deswegen kann die Bindung zum Gast mittels Newsletterversand über das hauseigene Newslettersystem und durch Automailings auch nach dem Aufenthalt aufrechterhalten bleiben. So werden Gäste zu Stammgästen. „Unser Ziel war es immer, den Hotelaufenthalt für beide Seiten – den Gast und den Hotelbetreiber – digital zu machen und wiederkehrende Abläufe zu automatisieren. Dass das jetzt funktioniert, zeigen die Erfahrungen in der Praxis bei unseren Kunden“, so Ehrhart abschließend, dessen Firma mittlerweile über 2.000 Hotelbetriebe im deutschsprachigen Raum mit den innovativen Software- und Cloudlösungen versorgt.

✉ www.casablanca.at

WIRTSCHAFTS-Foto: Casablanca