

☎ Checkliste für Gastgeber:innen



Wie gut ist Ihr Hotel telefonisch erreichbar und wieviele Anrufe werden nicht persönlich angenommen?

Prüfen Sie das Anrufprotokoll Ihrer Telefonanlage. Hier können Sie die Wartezeit der Anrufer:innen und die Anzahl verpasster Anrufe sehen.

Tipp: Laut einer Studie von HubSpot, einem der weltweit größten Anbieter für CRM- und Kundenservice-Software, ruft mehr als die Hälfte potenzieller Gäste nicht erneut an, wenn sie beim ersten Versuch niemanden erreichen.



Werden unbeantwortete Anrufe kontrolliert von Ihren Mitarbeitenden zurückgerufen ?

Rufen Sie mit einer fremden Nummer in Ihrem Hotel an und hinterlassen Sie einen Anruf in Abwesenheit. Jetzt erleben Sie Ihre eigene Guest-Journey und merken, ob und wie schnell Sie zurückgerufen werden.

Tipp: Führen Sie z. B. 10 Testanrufe pro Woche durch. So erhalten Sie ein realistisches Bild der Rückrufqualität.



Wissen Sie, wieviele Ihrer Anrufe zu echten Buchungen führen und wieviele Gespräche unproduktiv sind?

Werten Sie Ihre Anrufgründe aus – z. B. mit einer einfachen Strichliste oder Tools wie Microsoft Forms, um Buchungsanfragen, Rückfragen und allgemeine Informationsanrufe zu erfassen.

Tipp: Viele Hotels verlieren wertvolle Zeit durch wiederkehrende Fragen, die auch über eine gute FAQ beantwortet werden könnten. Diese Zeit fehlt für echte Umsatzgespräche.

☎ Checkliste für Gastgeber:innen



Wie sehr belastet die ständige Doppelbelastung aus Gästebetreuung und Telefonanfragen Ihr Team?

Beobachten Sie, wie oft Ihre Mitarbeitenden gleichzeitig Gäste vor Ort betreuen und Anrufe entgegennehmen müssen. Gibt es Stoßzeiten, in denen Überforderung sichtbar wird?

Tipp: Dauerhafte Doppelbelastung führt zu Stress, sinkender Servicequalität und langfristig zu höherer Fluktuation. Jeder Mitarbeitendenwechsel verursacht hohe Kosten – von der Einarbeitung bis zur verlorenen Erfahrung.



Nutzen Sie schon Anrufrdaten, um Ihre FAQ gezielt zu verbessern und zukünftige Anrufe zu vermeiden?

Vergleichen Sie Ihre Website-FAQ mit den häufigsten Fragen am Telefon. Ergänzen Sie fehlende Informationen regelmäßig und verständlich.

Tipp: Eine gut gepflegte FAQ auf der Website entlastet Ihr Team und sorgt dafür, dass Gäste Antworten sofort finden – ohne zum Hörer greifen zu müssen.

Unsicher bei einem dieser Themen? Dann lassen Sie uns sprechen. Wir helfen Ihnen dabei, Ihre Erreichbarkeit zuverlässig zu sichern, Rückrufe spürbar zu reduzieren und Ihre FAQ gezielt und datenbasiert zu verbessern.

 Callegen GmbH

Susann und Christian Kocura
willkommen@callegen.de
www.callegen.de/hotel
02171 - 7948110

