

3 Schritte

um das richtige CRM-System für Ihr Hotel auszuwählen

Schritt 1: Ermitteln Sie Ihren Bedarf



- **Stellen Sie eine Liste der Verfahren oder Vorteile zusammen, die Sie nicht nutzen** (siehe D-EDGE Newsletter Juli 2019).
- Arbeiten Sie mit anderen Teamleitern zusammen, **um deren CRM-Anforderungen zu ermitteln** und Ihre Budgets zu bündeln. In den meisten Hotels wird CRM mit den Teams aus Marketing, Umsatz, Rezeption und Concierge geteilt.
- Beantworten Sie diese 3 Fragen:
 - **Möchten Sie einen individuellen Service vor Ort anbieten?** (wenn ja, ist ein zweiachsiges PMS zwingend notwendig)
 - **Möchten Sie intelligenteren Entscheidungen treffen?** (Wenn ja, ist ein zentrales Profil in Ihrem künftigen CRM zwingend notwendig)
 - **Möchten Sie den Direktverkauf steigern?** (Wenn ja, sollte Ihr CRM Website-Integration, Kundenbindungskommunikation, Gutscheine und soziale Medien beinhalten)

Schritt 2: Nutzen bewerten und Ziele setzen



- **Beschreiben Sie kurz die möglichen Auswirkungen des CRM auf Umsatz, Kosten oder Gästeservice.**
- Überlegen Sie, **wie Sie Ihren Kundenkreis aufteilen möchten:** Geschäft/Urlaub/Im Hotel ausgegebener Betrag/Aufenthaltsdauer.
- Überlegen Sie, wie Sie Ihren Vertrieb und Ihre **Verkaufsförderung nach Kundensegmenten und deren Akquisitionskosten planen.**
- **Stellen Sie Ihre OTA-Rate fest und berechnen Sie Umsatzprognosen**, wenn Sie 5, 10 oder 20% dieses Marktes auf Direktbuchungen verlagern könnten.

Schritt 3: Holen Sie ein Angebot ein



- **Erstellen Sie eine Auswahlliste einiger CRM-Anbieter** (hier finden Sie eine nicht vollständige Liste anerkannter CRM-Anbieter für Hotels: Cendyn, Dailypoint, Sellenity, Serenata, ...)
- Achten Sie darauf, dass Ihre Anfrage die folgenden Angaben enthält:
 - **Zweiachsige PMS-Integration in Echtzeit,**
 - **Zentrales Profil,**
 - **Nahtlose Integration aller Module, die Sie brauchen** (Kommunikation, Kundenbindung, Website-Integration...)
- **Fordern Sie ein Angebot von 1 bis 3 CRM-Anbietern an** und lassen Sie diese eine individuelle Präsentation erstellen, die eine Lösung für Ihre aktuellen Probleme bietet.