

Mit optimalem Buchungsprozess vom Wettbewerb abheben

## **Die Qual der Wahl: h2c consulting unterstützt Hotels bei der Erstellung eines neuen Web-Auftritts**

**Düsseldorf, 11. März 2009** – Für mehr als die Hälfte aller Geschäftsreisenden ist ein schneller und einfacher Buchungsvorgang ein ausschlaggebender oder zumindest wesentlicher Punkt bei der Wahl des passenden Hotels. Das zeigen neueste Studien, die sich mit Erfahrungen von h2c consulting decken. Somit wird ein professioneller Ausschreibungsprozess, der genaue Anforderungen bezüglich Gestaltung und Programmierung der hoteleigenen Webseite und der Internet-Buchungsmaschine beinhaltet, zum entscheidenden Erfolgsfaktor für Hoteliers.

Buchungsprozesse sind häufig nicht optimal und nahtlos in die Webseite eingebunden – dies ist oft dann der Fall, wenn die Internet-Buchungsmaschine von einem Drittanbieter (also nicht vom PMS oder CRS Anbieter) eingesetzt wird, da Schnittstellen zur tatsächlichen Verfügbarkeit und/ oder zum Profil des Kunden im PMS/ CRS fehlen. Daraus resultiert ein für den Kunden unlogischer (z.B. günstigere Preise werden auf Fremd-Webseiten gefunden) und teilweise mühsamer Buchungsvorgang (beispielsweise fehlende Profilzugriffe), der meist mit einer ganzen Reihe von Hürden verbunden ist. Eine obligatorische Vorab-Registrierung ebenso wie die eingeschränkte Auswahl an Bezahlungsmöglichkeiten sind weitere Hindernisse für den Kunden. „Der nahtlos integrierte, schnelle und kundenfreundliche Buchungsvorgang wird wichtiger denn je im Kampf um Hotel-Direktbuchungen“, führt Michaela Papenhoff von h2c consulting aus.

Die Geschäftsführerin der auf die Hotellerie spezialisierten Unternehmensberatung rät, dass „die Formulierung der Ausschreibungsunterlagen (Spezifikation) für eine neue Webseiten-Lösung gut durchdacht sein muss und somit einen entsprechenden Zeitaufwand erfordert“. In diesem Dokument müssen bereits alle wesentlichen Eigenschaften und der optimale Buchungsvorgang skizziert sein, wie z.B. Schnittstellen zu bestehenden Systemen wie PMS und/oder CRS.

Bei der Wahl der richtigen Agentur fühlen sich Hotels jedoch häufig alleingelassen. Zu undurchsichtig ist das Angebot der Anbieter. Insbesondere die Steigerung der

„ConversionRate“ ist ein wichtiges Thema, das heißt die Besucher der Website zur Online-Buchung anzuregen. Hier besteht sehr großes Optimierungspotenzial, da viele den Buchungsvorgang abbrechen, weil dieser schlichtweg zu kompliziert oder undurchsichtig ist. Die kundenspezifische Anpassung – durch Nutzung vorhandener Technologien – der Buchungsmaschine an die Zielgruppe der Hotels verbessert die Produktdarstellung und erleichtert Kunden die Navigation durch den Buchungsprozess. „Je genauer die Wünsche und Anforderungen formuliert sind, umso besser kann die passende Agentur gefunden werden. Beratungsunternehmen in diesem Bereich müssen deshalb in der Lage sein, die Vertriebs- und Marketingstrukturen eines Hotels zu verstehen und in technische Anforderungen für Webseitenentwicklung umzusetzen“, so Papenhoff.

h2c consulting unterstützt Hoteliers dabei, die passende Webagentur zu finden, indem sie den gesamten Anfrageprozess optimal aufbereiten und begleiten. In Zusammenarbeit mit den Kunden erstellt h2c consulting die Ausschreibungsunterlagen, sogenannte Requests for Proposals (RFP), selektiert passende Agenturen vor und ist bei den Präsentationen anwesend. Ist die geeignete Agentur gefunden, begleiten die Düsseldorfer Hotelexperten den Kunden solange, bis das Projekt (die neue Webseite oder der Relaunch) zufriedenstellend abgeschlossen ist. Besonderen Wert legt h2c consulting dabei auf die Integrationstiefe der Webseiten-Technologie sowie die suchmaschinenoptimierte Gestaltung der Webseite.

**Ansprechpartner bei h2c consulting:**

h2c consulting gmbh  
Jasmin Malessa  
Tannenstr. 13  
40476 Düsseldorf, Deutschland  
Tel. +49-211-239 83614  
Fax. +49-211-239 83620

E-mail: [malessa@h2c.de](mailto:malessa@h2c.de)  
Web: <http://www.h2c.de>

**Ansprechpartner für die Presse:**

Tourism Unlimited  
Judith Hoppe  
Schmid-Wildy-Weg 46  
81739 München, Deutschland  
Tel. +49-89-673 78 619  
Mobil: +49-177-70 74 263  
Fax +49-89-673 78 620

E-mail: [h2c@tourism-unlimited.com](mailto:h2c@tourism-unlimited.com)  
Web: <http://www.tourism-unlimited.com>

**Über h2c consulting gmbh**

h2c consulting ist ein auf die Hotellerie und Touristik spezialisiertes Beratungsunternehmen mit Sitz in Düsseldorf. Zum Leistungsportfolio gehören Quality Assurance, Marktforschung, Beratung und Schulungen. h2c consulting arbeitet sowohl für internationale Hotelketten als auch für unabhängige Hotels. Ziele der Beratungsleistung sind die Steigerung der Umsatzzahlen sowie die Optimierung der Vertriebsstrukturen.