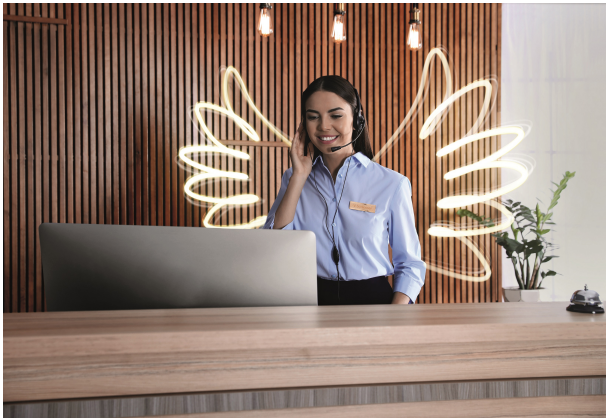


GASTROTEL WEEKLY

Damit kein Anruf verloren geht



Telefonprofis von global office unterstützen Hotellerie und Gastronomie / Foto: global office GmbH

Der Erreichbarkeitsdienstleister global office unterstützt das Hotel- und Gaststättengewerbe in der aktuellen Corona-Zeit. Mit der Unterstützung des Unternehmens werden Erreichbarkeit und Auslastung in Hotels und Gaststätten effektiv gesteigert.

Nachdem viele Betriebe lange Zeit geschlossen waren, sind die stetige Erreichbarkeit und Kundennähe nun essenziell wichtig, um im Neustart bestens zu bestehen. Mit einer attraktiven Kampagne unterstützt global office daher den kostengünstigen Einstieg in die Zusammenarbeit: Neben einem Kontingent von Freiminuten bietet global office Neukunden im Hospitality-Bereich interessante Sonderkonditionen an.

Rund 360 Hotelbetriebe nutzen zurzeit den branchenerfahrenen und versierten Erreichbarkeitsdienst, der seit vielen Jahren qualitätsgeprüfter Partner des DEHOGA Bayern sowie der HOGAST ist. Weitere Rahmenverträge, die global office mit Einkaufsgemeinschaften und Verbänden in der Hotellerie vereinbart hat, sind: HGK, Akzent Hotels, Hotel-Kompetenz-Zentrum, Ringhotels und TPA.

Geschulte Kommunikationsprofis

Der professionelle Erreichbarkeitsdienst von global office für Hotels und Restaurants bringt baren Umsatz, eine hohe Zufriedenheit der Gäste und leistet einen wertvollen Beitrag zur Stabilisierung der Betriebe. 269 intensiv geschulte Kommunikationsprofis des Unternehmens beantworten zuverlässig und kompetent alle relevanten Fragen rund um den Hotelaufenthalt, zu Tischreservierungen, Zimmerbuchungen oder zu Veranstaltungen. Je nach Kundenwunsch können Reservierungen sofort in die hoteleigenen Buchungssysteme

übertragen werden, global office verfügt dazu über moderne IT-Schnittstellen und effiziente Branchen-Tools.

Ergänzend zu Spitzenzeiten unterstützt global office auch mit einem professionellen 24/7-Service die Hotelbetriebe und sorgt so rund um die Uhr dafür, dass keine Anrufe mehr verloren gehen. In der Praxis übernehmen die Agenten zum Beispiel bei Spätanreisen über den Zugriff auf Gästelisten und Übermittlung von Zahlencodes den kompletten telefonischen Check-In und damit die Aufgaben eines Nachtportiers. Seit zehn Jahren bereits betreut der Erreichbarkeitsdienstleister namhafte Kunden in Hotellerie und Gastgewerbe und verfügt daher über Projekterfahrung und Branchenkompetenz.

Nach eingehender Bedarfsanalyse und Fixierung der Kundenwünsche werden die global office Telefonprofis für jedes Projekt geschult, damit ein hochwertiger und professioneller Kundendialog sichergestellt ist. Als Resonanz darauf steigen Buchungszahlen, Gästezufriedenheit und Umsätze, bei einem sehr guten ROI. Hoteleigene Mitarbeiter sind entlastet von Telefonspitzen und können sich intensiv um die Gäste vor Ort, sowie das Restaurant- und Hotelmanagement kümmern.

Erik Krömer, Geschäftsführer von global office: ?Wir engagieren uns seit Jahren in der Hotellerie und Gastronomie. Als Dienstleister für Erreichbarkeitsservice gehören wir mit unseren 50 Standorten in Deutschland und Österreich zu den besten Adressen. Namhafte Hotellerie- und Gastronomie-Betriebe gehören zu unseren langjährigen Kunden und schätzen unser hohes Servicelevel und die Flexibilität im Hinblick auf besondere Wünsche. Unsere Schnittstellen in diese Branche haben wir gezielt ausgebaut und sind mit den Buchungssystemen und Abläufen dieser Betriebe bestens vertraut.?

Auf den jeweiligen Betrieb abgestimmt

Diana Möller, Inhaberin Ring Hotel Krone, zeigt sich von dem Service von global office begeistert: ?Wir nutzen den Erreichbarkeitsservice von global office seit Dezember 2015 und sind sehr zufrieden. Besonders auch mit der individuellen und persönlichen Betreuung. An einer Hotelrezeption gibt es die verschiedensten Anforderungen und Wünsche, die aufeinandertreffen, oftmals gleichzeitig. Das war der Grund, warum wir uns für eine Zusammenarbeit mit global office entschieden haben. In diesen Situationen nehmen die freundlichen und kompetenten Agenten den Anruf entgegen und wir können uns um den Gast kümmern, der vor uns steht. Das ist für uns eine optimale Lösung.?

Julia Zwicker, Geschäftsführerin des Panoramahotel Oberjoch in Hindelang, bestätigt ebenfalls die Effizienz der Zusammenarbeit: ?Als wir über die Allgäu Top Hotels auf global office aufmerksam wurden, haben wir uns dazu entschieden, diese Dienstleistung rund um die Unterstützung unserer Telefonie einmal genauer anzusehen. Schon am Tag der Vorstellung fiel der spontane Entschluss, mit zwei unserer drei Hotels einen Test zu wagen. Nun sind wir seit einigen Monaten zufriedener Kunde von global office und können überzeugt sagen, dass uns diese Dienstleistung bestens unterstützt.?

Zu Beginn eines jeden Kundenprojektes finden konzeptionelle Gespräche für eine optimale Betreuung des Hotels oder Restaurants statt. Gesprächsleitfäden, Anbindung an CRM-Tools und Buchungssysteme, IT-Schnittstellen zu Kalendern und sogar Auswertungstools werden so mit hoher Professionalität geplant und umgesetzt.

Bei aufkommenden Mitarbeiterengpässen oder Telefonspitzen ist der Erreichbarkeitsdienst auch binnen weniger Stunden verfügbar.

Mit der aktuellen Kampagne leistet global office einen effektiven Beitrag für die Hotellerie und Gastronomie, um während des Neustarts Umsätze zu steigern und Kunden zu binden.