



PRESSEINFORMATION

Innovationen im IT-Bereich bei der HMG

Gästeansprache revolutioniert: Fleming's „to go“

Frankfurt, 25. August 2011.

Direkte Ansprache des Hotelgastes in allen Bereichen in Echtzeit – Ein- und Auschecken, Tischreservierung, Kopfkissen-Menü, Menü- und Getränkebestellung, Angebotserstellung im Bankett & Konferenzbereich sowie Buchung weiterer Dienstleistungen per Smartphone, iPad oder PC über den neuen „Fleming's My Stay Manager“ via App – in naher Zukunft auch per Mobiltelefon ins Hotelzimmer mittels Tonfrequenz

Mit der Einführung des neuen Online-Tools „Fleming's My Stay Manager“ ergänzt die HMG Hotel Management und Servicegesellschaft mbH & Co. KG, Betreiber der Fleming's Hotels und Restaurants, LIV'IN Boardinghäuser in Deutschland, Österreich und der Schweiz sowie Franchisenehmer ausgewählter Steigenberger Hotels, ihren traditionellen Gästeservice um eine neue Form der Kundenansprache.

„Unser neues Online-Angebot ist in Europa bisher einmalig. Unsere Gäste können uns ohne jegliche Wartezeiten und von jedem Ort ihre Wünsche mitteilen. Davon profitieren nicht nur unsere Hotelgäste, sondern auch Besucher unserer Restaurants und Bars sowie Reisende, die noch auf der Suche nach einem passenden Hotel sind“, erklärt Hartmut Schröder, Geschäftsführer der HMG. „Gäste entscheiden sich für ein Hotel oder ein Restaurant immer spontaner. Mit den neuen technischen Anwendungen gewährleisten wir, dass unsere attraktiven Angebote bei der Suche immer ganz oben stehen und leicht gefunden werden können“, so Schröder weiter. Durch die direkte Kundenansprache verspricht sich das Unternehmen eine Steigerung des „To Go“-Geschäftes und eine Erhöhung des Bekanntheitsgrades seiner Restaurants und Bars.

So können Gäste über die App nicht nur Ihre Reise buchen, sondern auch mit dieser bereits von unterwegs am Anreisetag im Hotel einchecken. An einem extra geschaffenen Counter erhält der Gast bei Ankunft und nach seiner Unterschrift auf dem Meldeschein (nach Deutschem Meldegesetz erforderlich) sofort seine Keycard.

„Zukünftig wird es dem Gast mit einer neuen Generation Zimmerschlösser und seinem Mobiltelefon möglich sein, sein Zimmer mittels einer Tonfrequenz zu öffnen“, erklärt Knut Anton Werner, General Manager des Fleming's Hotel München-Schwabing und Verantwortlicher für den Bereich IT bei der HMG. „Auch der Check-out und die Bezahlung der gebuchten Leistungen ist mit der App möglich“, so Werner weiter. So kann der Gast seine Rechnung auf dem Mobiltelefon



PRESSEINFORMATION

prüfen und zur Zahlung mittels der hinterlegten Kreditkarte freigeben. „Mit dieser technologischen Neuerung nähern wir uns immer mehr dem Standard vieler Fluggesellschaften an und bieten hier eine zielgruppengerechte Lösung, speziell für unsere Businessgäste“, Werner abschließend.

Darüber hinaus ermöglicht die App dem Hotelgast beispielsweise

- eine bestehende Buchung zu modifizieren (ändern, stornieren, erweitern)
- Zusatzleistungen zu buchen (z. B. Kopfkissen-Menü, Getränke und Speisen bei Anreise auf dem Zimmer)
- Frühstück oder Roomservice zu bestellen
- Concierge Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen
- eine für ihn hinterlassene Nachricht zu erhalten

Nach dem Aufenthalt wird dem Gast die Teilnahme an einer Online-Befragung angeboten. Die Auswertung ist im Stammgast-Barometer auf den Webseiten der Hotels zu sehen. Alle E-Mails sind als Webseite aufgebaut und heben sich mit dieser Darstellung deutlich von normalen Standard-E-Mails ab.

Zusätzlich macht die HMG auf ihrer Website das Angebot der Fleming's Brasserien und Shops zugänglich. So kann der Nutzer nicht nur eine Tischreservierung in den Brasserien vornehmen, auch das gesamte Speisen- und Getränke-Angebot kann sowohl online als auch im Voraus für einen späteren Termin und zum Mitnehmen geordert werden. Darüber hinaus kann der Kunde aus dem gesamten Sortiment des Take-Away-Ladens bestellen und zu einem späteren Zeitpunkt abholen.

Zudem hat die HMG auch ihre traditionellen Kommunikationswege weiter verbessert: Durch die Zusammenarbeit mit zwei Call Centern garantiert die Hotelgruppe eine nahezu hundertprozentige Erreichbarkeit ihrer Reservierungszentralen – das Besetzzeichen hat hier ausgedient, ein qualifizierter Rückruf innerhalb weniger Minuten ist dem Gast garantiert.

Sowohl in den Fleming's Hotels und LIV'IN Boardinghäusern als auch in den ausgewählten Steigenberger Hotels kann der Kunde auf diese neue App zurückgreifen. Die App steht unter www.flemings-hotels.com zum kostenlosen Download für alle gängigen Smartphones bereit.



Hotel Management und Servicegesellschaft

PRESSEINFORMATION

Weitere Informationen sind unter www.flemings-hotels.com abrufbar. Für Buchungen steht eine 24-Stunden-Reservierungshotline aus Deutschland unter 0800 37 37 700, aus Österreich unter 0800 99 99 88 kostenfrei zur Verfügung. Details zu Arrangements und Tagungspaketen können auch per Email unter info@flemings-hotels.com angefordert werden.

Die Betreibergesellschaft verfügt über insgesamt 19 Beherbergungsbetriebe in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Für hochauflösende Fotos bitte Email-Anfrage an: flemings-presse@cc-pr.com