

HOSPITALITY SERVICE DESIGN

Gäste begeistern – Teams entlasten – Service systematisch verbessern

Durch einen **systematischen Prozess der Planung und Organisation von Serviceabläufen**, ermöglichen wir **nahtlose, effiziente und zugleich begeisternde Erlebnisse – aus Sicht der Gäste und der Mitarbeitenden**.

Wir gestalten **alle Dienstleistungen im Hotel** bewusst – mit dem Ziel, dass sie für den Gast **leicht, angenehm und durchgängig** erlebbar sind und im Hintergrund für das Team **reibungslos funktionieren**.

Dadurch erhöht sich die **Gästeszufriedenheit** und die langfristige **Loyalität** der Gäste und Mitarbeiter. Durch konsistentes Service Design und damit einhergehende positive Bewertungen kann sich das Unternehmen vom **Mitbewerb abheben** und sich auch als **Arbeitgeber attraktiver** positionieren.

Zentrale Bestandteile von Hospitality Service Design:

GÄSTE-JOURNEY ANALYSIEREN

TOUCHPOINTS UND PROZESSE GESTALTEN

FRONTSTAGE VS. BACKSTAGE TRENNEN UND WIEDER IN EINKLANG BRINGEN

EINBINDUNG VON MITARBEITERN, GÄSTEN UND PARTNERN

SERVICE BLUEPRINTING

Guest Journey

Inspiration ➤ Buchung ➤ Anreise/Check-in ➤ Aufenthalt ➤ Abreise/Check-out ➤ Gästebindung

GÄSTE-JOURNEY ANALYSIEREN

Um Serviceabläufe zu optimieren muss bei der Analyse der Gäste-Journey begonnen werden

- » Wir **betrachten** alle **Kontaktpunkte** vom ersten Web-besuch bis nach der Abreise und darüber hinaus
- » Wir **analysieren** bestehende **Prozesse** und unterziehen diese einer kritischen Bestandsaufnahme
- » Wir **erkennen Schwachstellen, Brüche** oder **Reibungsverluste** und zeigen diese auf
- » Aufbauend auf der Analyse entwickeln wir ein konkretes Zukunftsbild der **idealen Gäste-Journey** („To-be Journey“), in dem identifizierte Schwachstellen gezielt gelöst und optimierte Abläufe definiert werden

TOUCHPOINTS UND PROZESSE GESTALTEN

Die Erstellung der Service Levels erfordert eine kritische Sicht auf jeden einzelnen Gäste-Touchpoint

- » Jeder Servicebereich (z. B. Check-in, Housekeeping, Roomservice, Frühstück) wird als eigener Prozess analysiert
- » Das Ziel ist ein reibungsloser Ablauf mit klarem Verantwortungsbereich

FRONTSTAGE VS. BACKSTAGE TRENNEN UND WIEDER IN EINKLANG BRINGEN

Wir betrachten, was der Gast direkt erlebt – also alles, was für ihn sichtbar ist – und was intern dahinter ablaufen muss, damit dieses Erlebnis verlässlich und konsistent entsteht. **Ziel** ist es, beides so aufeinander abzustimmen, dass **Anspruch** und **Wirklichkeit** übereinstimmen.

- » **Frontstage**: es wird alles analysiert, was der Gast erlebt und zwar mit all seinen Sinnen. Im Detail bedeutet das bspw. die Begrüßung an der Rezeption, der Check-in Prozess, die Tonalität am Telefon / in Mails, die Servicequalität, der Umgang mit Beschwerden etc.

- » **Backstage:** interne Abläufe und Systeme werden unter die Lupe genommen damit sichergestellt werden kann, dass Frontstage alles klappt. Hier beleuchten wir bspw. die Mitarbeiter-Einsatzplanung, die Kommunikation zwischen den Abteilungen, die Möglichkeiten des PMS-Systems mit all seinen Prozessen und Schnittstellen, die Logistik, die Entscheidungswege, den Informationsfluss bei Sonderwünschen etc.
- » Wir stellen uns Fragen wie:
 - » Welche Momente sind für den Gast entscheidend?
 - » Welche internen Abläufe erzeugen diese Momente?
 - » Wo knirscht es, weil Frontstage etwas verspricht, Backstage es aber nicht liefern kann?
- » Frontstage und Backstage werden **in Einklang** gebracht und sorgen so für ein reibungsloses Erlebnis bei allen Gästeinteraktionen

EINBINDUNG VON MITARBEITERN, GÄSTEN UND PARTNERN

Die Einbindung verschiedener Abteilungen in den Designprozess und das Einholen von Gästefeedback fördert ein stimmiges Gästeerlebnis.

Wir entwickeln **Servicelevels** gemeinsam mit:

- » **Mitarbeitenden**, denn diese wissen oft, was wirklich nicht funktioniert

- » **Gästen**, da diese wichtiges Feedback zu Komfort, Wartezeiten, Qualität etc. liefern
- » **Partnern**, da eine externe Sicht auf die Prozesse oft Gold wert ist

SERVICE BLUEPRINTING

Service Blueprinting ist das Tool, das Service Design von einer Idee zu einem umsetzbaren, stabilen Betriebsmodell macht. Sehr nützlich, um komplexe Services sichtbar und gestaltbar zu machen. Mit Blueprinting können Varianten skizziert, Risiken erkannt und messbare KPIs definiert werden.

Dabei werden

- » alle **Prozesse**, Rollen, Systeme und Touchpoints **visualisiert**
- » **Service Levels** und **Standardprozesse** definiert und schriftlich festgehalten
- » die **Rollen verteilt** und **Verantwortlichkeiten zugeordnet**. Dies führt wiederum zu Effizienzsteigerung und Klarheit im Team
- » **messbare KPIs** definiert und festgelegt

Das Ergebnis dieses Prozessschrittes ist ein Handbuch, welches als verbindlicher Leitfaden für alle Gastgeber und Mitarbeiter dient. Es definiert Standards, Abläufe und Kommunikationsrichtlinien, um einen einheitlichen, professionellen und herzlichen Service sicherzustellen.

Dieses **Handbuch**

- » Sichert **gleichbleibende Qualität** – jeden Tag, in jeder Schicht
Klare Standards sorgen dafür, dass Service, Sauberkeit und Abläufe unabhängig von Mitarbeiter, Auslastung oder Saison konstant hochwertig bleiben
- » Ermöglicht **höhere Gästezufriedenheit & bessere Bewertungen**
Strukturierte Prozesse führen zu weniger Fehlern, schnelleren Reaktionszeiten und professionellem Auftreten – die Basis für starke Online-Bewertungen und Wiederkehrer
- » Sorgt für eine **schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter**
Neue Teammitglieder werden systematisch eingearbeitet, statt „mitzulaufen“. Das spart Zeit, reduziert Fehler und entlastet Führungskräfte
- » Erzeugt mehr **Effizienz & geringere Kosten**
Klare Abläufe vermeiden Doppelarbeit, Missverständnisse und unnötige Reklamationen – das steigert die Produktivität und schützt Ihre Marge
- » Macht **weniger abhängig** von Einzelpersonen
Ihr Betrieb funktioniert strukturiert – nicht personenabhängig. Wissen bleibt im Unternehmen und geht nicht mit Mitarbeitenden verloren
- » Ermöglicht **Skalierbarkeit & Wachstum**
Ein dokumentiertes System ist die Voraussetzung für Expansion, Mehrbetrieb, Franchise oder erfolgreiche Übergabe

Ein SOP-Handbuch (Standard Operating Procedure) schafft Ordnung, Sicherheit und Professionalität – intern wie extern sichtbar.

Das Ergebnis

Für den Gast

- » konsistenteres Erlebnis (weniger Zufall)
- » weniger Reibung (Wartezeit, Missverständnisse)
- » mehr „Wow“ durch verlässliche Details
- » höhere Zufriedenheit > bessere Bewertungen

Für das Hotel

- » stabilere Servicequalität
- » weniger Fehlerkosten (Reklamationen, Kompensationen)
- » effizientere Abläufe (Zeit, Personal, Ressourcen)
- » stärkere Marke, weil das Erlebnis zum Versprechen passt

Für das Team

- » weniger Stress, weil Dinge klar sind
- » weniger „Feuerwehr“ & Ad-hoc-Lösungen
- » weniger Konflikte zwischen Abteilungen
- » höhere Motivation, weil man Erfolg sieht

Wenn Sie Ihr Hotel systematisieren, Ihre Servicequalität absichern und nachhaltiges Wachstum ermöglichen möchten, ist dieses Produkt kein Kostenfaktor – sondern eine Investition in Stabilität und Zukunftssicherheit.

Wenden Sie sich an uns, wir beraten Sie gerne!

IHRE ANSPRECHPARTNER

Thomas Reiszahn
t.reiszahn@prodinger.at



Marco Riederer
m.riederer@prodinger.at



Veronika Messenlehner
v.messenlehner@prodinger.at

