

FÜR INHABERGEFÜHRTE HOTELS MIT RESTAURANT

Gästeanfragen im Griff.

Wiederkehrende Hotel-E-Mails schneller beantworten.
Mit Ihrem Hauswissen, im bestehenden Postfach und mit Freigabe durch Ihr Team.

Was Sie erhalten

Ein Postfach, ein Ablauf

Ein Hotelstandort und ein gemeinsames Gäste- oder Reservierungspostfach. Der Mailanbieter und die Entwurfsfunktion werden vor Auftrag geprüft.

Antworten aus Ihrem Hotelwissen

Bis zu 50 freigegebene Fragen und Antworten in maximal fünf Themenbereichen. Antwortentwürfe auf Deutsch und Englisch, mit Ihrer Ansprache und Signatur.

Klarheit bei offenen Anliegen

Einordnung der erfassten Anfragen, Kennzeichnung prüfbedürftiger Fälle und eine tägliche Übersicht offener Vorgänge. Ihr Team entscheidet und versendet.

Begleitete Einführung

Auftakt, Teamschulung, kurze Anleitung, zwei Korrekturrunden und 30 Tage begleitete Erprobung. Abschließende Auswertung von Qualität und Bearbeitungszeit.

EINRICHTUNG INKL. ERPROBUNG

2.900 €

Einmaliger Paketpreis im definierten Umfang

ANSCHLIESSENDE BETREUUNG

390 € / Monat

Optional, monatlich kündbar

Preisvorschlag zur Abstimmung. Alle Beträge netto, zuzüglich gesetzlich anwendbarer Umsatzsteuer. Infrastruktur, Mail- und KI-Dienste werden vor Auftrag separat beziffert. Noch kein individuelles Vertragsangebot.

UMFANG & ZUSAMMENARBEIT

Ein klarer Rahmen.

Wir beginnen mit einem überschaubaren Ablauf und erweitern erst, wenn der Nutzen im Betrieb sichtbar ist.

Im Paket enthalten

- Anfragevolumen bis zu 1.000 eingehende Nachrichten pro Monat im angebundenen Postfach. Mehrbedarf wird vorab vereinbart; keine stillschweigende Zusatzabrechnung.
- Standardthemen wie Frühstück, Parken, Anreise, Hausregeln und allgemeine Restaurantinformationen. Bestehende Dokumente werden für diesen Umfang aufbereitet.
- Antwortentwürfe, Einordnung und Statusübersicht für die erfassten Vorgänge. Offen bedeutet: keine zugeordnete Antwort im angebundenen Postfach erkannt; außerhalb bearbeitete Fälle bestätigt das Team.
- Dokumentation des Ablaufs, der Zugriffe und Zuständigkeiten. Ein benannter Ansprechpartner im Hotel gibt Informationen und Änderungen frei.

Diese Entscheidungen bleiben beim Hotel

Versand und Empfängerprüfung, Beschwerden, Erstattungen, Buchungsänderungen, konkrete Verfügbarkeiten, individuelle Preise und verbindliche Zusagen. Bei fehlendem oder widersprüchlichem Wissen übernimmt eine Person.

Nicht enthalten: PMS-Schreibzugriffe, Telefon, WhatsApp, automatische Buchungen, eigenständiger Versand, inhaltliche Anhangsauswertung, weitere Postfächer oder Standorte sowie ein eigenes Kundenportal.

Betreuung nach der Erprobung

390 € monatlich: technische Überwachung, Fehlerbehebung am vereinbarten Ablauf, monatlicher Ergebnisbericht und bis zu 30 Minuten Wissenspflege. Neue Funktionen und größere Änderungen erhalten ein separates Angebot.

Support per E-Mail montags bis freitags, 9-17 Uhr Europe/Berlin, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg. Rückmeldung spätestens am folgenden Supporttag; keine feste Entstörungsfrist und keine persönliche 24/7-Bereitschaft.

Bei Störungen arbeitet das Team regulär im Postfach weiter. Betreuungsstart erst nach der enthaltenen Erprobung und separater Beauftragung. Kündigung zum Ende des laufenden Betreuungsmonats. Bei Beendigung: Workflow- und Wissensexport, dokumentierte Übergabe und Entzug der Betreuungszugänge; weiterer Betrieb liegt beim Hotel oder einem Folgeanbieter.

EINFÜHRUNG & ERGEBNIS

Vom ersten Beispiel zum geprüften Ablauf.

01 Prüfen & abgrenzen

Mailanbieter, Zugriffsrechte und Arbeitsweise prüfen. Repräsentative Anfragen auswerten und den heutigen Zeitaufwand messen. Wenn eine bestehende Funktion bereits ausreicht, benennen wir das.

02 Einrichten & testen

Hotelwissen freigeben, Anbindung einrichten und mindestens 50 gemeinsam festgelegte Testfälle prüfen. Dazu gehören Sonderfälle, doppelte Nachrichten und zwischenzeitlich bearbeitete Antworten.

03 Im Betrieb erproben

30 Tage begleiteter Einsatz mit Freigabe durch Ihr Team, zwei Korrekturrunden und Ergebnisauswertung. Regelmäßige Bereitstellung von Feedback durch die benannte Kontaktperson.

Woran wir die Abnahme festmachen

Gemeinsam festzulegende Zielwerte: mindestens 80 % sachlich richtige Entwürfe ohne wesentliche Inhaltskorrektur bei vorab als geeignet definierten Standardanfragen; korrekte persönliche Übergabe aller definierten kritischen Testfälle; keine doppelten Entwürfe und kein unbeabsichtigter Versand im Testbestand.

Zusätzlich messen wir die Bearbeitungszeit einschließlich Kontrolle und Nacharbeit sowie den Anteil geeigneter Fälle an der gesamten Eingangspost. Die Ziele sind kein bereits belegtes Kundenergebnis und keine Garantie einer bestimmten Zeit- oder Personalkosteneinsparung. Bei verfehlten Kriterien kein ungeprüfter Regelbetrieb: offene Punkte, Nachbesserung und nächste Entscheidung werden dokumentiert.

Was wir vor dem Start gemeinsam klären

Zugänge und Berechtigungen, freigegebenes Hotelwissen, verantwortliche Personen, Datenschutzvereinbarungen, Aufbewahrung und externe Dienstkosten. Geplanter Rahmen: vier bis sechs Wochen ab vollständigen Voraussetzungen; die 30-tägige Erprobung beginnt mit dem abgestimmten Pilotstart. Leistungsumfang, Termine, Zahlungsplan und Abnahme werden im individuellen Angebot bestätigt.

Ihr nächster Schritt: Gästeanfragen-Check

20 Minuten zu Ihrem Postfachsystem und typischen Anfragen.

Fabrice Mack Hernandez · info@mhkiberatung.de

Hotel Alte Post geführt von 2019 bis 2025.